

## A INFLUÊNCIA DA RELAÇÃO INTERPESSOAL NA MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA ORGANIZAÇÃO

ALICE DE OLIVEIRA ARAÚJO<sup>1</sup>  
PALOMA DA SILVA GIMENES<sup>2</sup>  
GISELE AMARAL CINTRA PEDROSO<sup>3</sup>

### RESUMO

Nessa nova esfera corporativa, as organizações estão visualizando a importância das relações interpessoais no ambiente de trabalho e sua influência sobre a motivação de seus colaboradores. A partir deste contexto, o estudo a cerca destas relações tem se tornado imprescindível tanto para as organizações quanto para os colaboradores. Tendo em vista este argumento, esta pesquisa tem o objetivo de evidenciar como o relacionamento interpessoal influencia a motivação das pessoas dentro de uma organização. Para melhor compreensão da temática escolhida, foi realizada uma pesquisa qualitativa. Os resultados foram avaliados a partir da análise do conteúdo e interpretados conforme o referencial teórico desenvolvido. No resultado foram encontrados fatores positivos e negativos que fazem com que a relação interpessoal afete ou não a motivação dos colaboradores da organização questionada. Evidenciou através desta pesquisa, que os fatores sociais são importantes para a ideal harmonização do indivíduo com seu ambiente de trabalho e a energia que um bom relacionamento entre pessoas traz para as organizações.

**Palavras-chave:** MOTIVAÇÃO. ORGANIZAÇÕES. RELAÇÃO INTERPESSOAL.

### INTRODUÇÃO

Devido à era da tecnologia as pessoas têm reduzido cada vez mais a comunicação física entre elas, fazendo com que cada um fique praticamente isolado, principalmente no ambiente de trabalho onde se necessita ainda mais desta tecnologia. Este contexto gera muitas discussões acerca das relações interpessoais no ambiente de trabalho o que consequentemente levou a escolha deste tema. Uma pessoa motivada tende a produzir mais do que outra que apenas estar no trabalho por conta de suas necessidades financeiras, a partir desta afirmação levanta-se a seguinte pergunta: as relações interpessoais influenciam de algum modo na motivação das pessoas dentro de uma organização? Com o objetivo de responder a

<sup>1</sup> Graduanda dos Cursos de Administração e Ciências Contábeis da Faculdade de Rondônia - FARO, alice-olvr@hotmail.com;

<sup>2</sup> Graduanda dos Cursos de Administração e Ciências Contábeis da Faculdade de Rondônia - FARO, paloma.sgimenes@gmail.com;

<sup>3</sup> Mestranda em Administração e Gestão Educacional pela Faculdade UAb-PT Lisboa – Portugal, professora da Faculdade de Rondônia - FARO, giselecintra00@gmail.com.  
Porto Velho – RO, Outubro de 2017.

essa interrogativa, esta pesquisa busca através da abordagem qualitativa, realizar estudos mais aprofundados e saber como funciona na prática, dentro de uma organização. Sabendo que o conhecimento é um fator primordial para se atingir o objetivo principal deste artigo, classifica-se como pontos de suma importância saber o que é relação interpessoal? O que é motivação? E quais as relações entre esses dois tópicos, de maneira que as vinculem dentro de uma organização.

De acordo com a temática proposta, no intuito de aprofundar-se em cada assunto pertinente, fez-se uma seleção das teorias que de maneira mais clara atendiam ao propósito deste artigo. Logo em seguida, a elaboração e aplicação de um questionário visando a coleta de dados fundamentais para a complementação desta pesquisa. Por fim, os resultados e discussão acerca dos dados, o que proporcionou descobertas a respeito da organização escolhida para aplicação das questões.

Espera-se que este artigo não só atinja as perspectivas dos leitores, mas que os impulsionem a buscar mais sobre este tema, a importância de um bom relacionamento interpessoal, a mudança e o incentivo que este traz para vida das pessoas.

## **1 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **1.1 Relação Interpessoal**

A relação interpessoal por si só é muito ampla e precisa de uma definição operacional para seu desenvolvimento. De acordo com SILVA (1997), a ocorrência de uma relação entre os indivíduos implica necessariamente na existência de pelo menos duas pessoas que podem ser dois estranhos, dois amigos, dois colegas de estudo ou de trabalho, chefe e subordinado, marido e mulher, pai e filho, etc.

Relacionamento interpessoal é a interação, a conexão feita por duas ou mais pessoas. Em vários tipos de ambiente esse relacionamento se faz presente, apesar deste termo não ser de conhecimento de todos. Para (ANTUNES, 2014, p.28) “o relacionamento interpessoal está em constante mudando dependendo do contexto ao qual está inserido”, ou seja, o modo de se relacionar no ambiente de trabalho não será igual ao modo de se relacionar no ambiente familiar, do mesmo modo que terá

comportamentos diferentes se estiver no meio de pessoas que não conhece, ao invés de estar entre amigos íntimos.

Por ser algo que se tem a imensa necessidade de usar, ele faz toda a diferença. Ter bons relacionamentos é algo de extrema importância e imprescindível na corrida pelo sucesso profissional e pessoal. É por esse motivo que estudar e se aprofundar sobre este assunto tem se tornado indispensável. (CAMPOS, 2017)

### **1.1.1 Relacionamento Interpessoal nas Organizações**

As organizações são constituídas por duas ou mais pessoas, logo, existe a conexão, o relacionamento interpessoal. Nela se estabelece o ambiente no qual os indivíduos a ele pertencentes passam a maior parte do tempo de sua vida, nesse contexto as pessoas dão algo de si e esperam algo em troca, seja de curto ou longo prazo. A maneira como esse ambiente é moldado e estruturado, influencia na qualidade de vida das pessoas e conseqüentemente na relação entre elas, influenciando também o próprio comportamento e os objetivos pessoais de cada ser humano, afetando no geral, o funcionamento da própria organização. (DEMETRIO, 2017)

Na percepção de Chanlat (1993), as relações interpessoais se desenvolvem em decorrência dos processos de interação, que corresponde às situações de trabalho compartilhadas por duas ou mais pessoas, as atividades coletivas e pré-determinadas a serem executadas, bem como interações e sentimentos recomendados, tais como: comunicação, cooperação, respeito, amizade, etc. À medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes dos indicados inicialmente e então, inevitavelmente, os sentimentos positivos de simpatia e atração provocarão aumento de interação e cooperação repercutindo favoravelmente nas atividades e ensejando maior produtividade.

## **1.2 Motivação**

A motivação é uma força, uma ação que impulsiona a pessoa na direção de algo, ela vem de dentro do indivíduo. Ela é intrínseca. Para Chiavenato (2004), a

motivação de modo geral é caracterizada como impulso no modo que o ser humano age ou, pelo menos, que dá início a uma tendência de um comportamento específico. Este impulso pode ser tanto interno (que vem do ambiente), quanto externo, de dentro, nos processos mentais da pessoa. (VERGARA, 2014, p. 42), conclui:

“A motivação é intrínseca, não podemos dizer que motivamos os outros a isso ou aquilo. Ninguém motiva ninguém. Nós é que nos motivamos ou não. Tudo o que os de fora podem fazer é estimular, incentivar, provocar a motivação.”

Antes de qualquer coisa, vale a pena conceituar que cada pessoa possui suas características, ou seja, são diferentes. Em virtude disso, a motivação também se torna individual, coisas que podem elevar a motivação de um indivíduo pode muito bem ter o efeito contrário em outro. Segundo Vergara (2014), as pessoas possuem valores diferentes, necessidades diferentes, interesses diferentes, estrutura familiar diferente, formação e cultura diferentes, enfim, possuem histórias de vida divergentes que condicionam suas motivações.

### **1.3 Relação Interpessoal versus Motivação**

De início, pode-se dizer que para ter um bom relacionamento interpessoal é preciso antes de tudo ter uma ótima relação intrapessoal, ou seja, relacionar-se consigo conhecendo a si, saber como funciona sua mente e seus pensamentos. Chiavenato (2004) tratou da cognição humana como fator individual. A cognição estabelece um filtro pessoal através do qual a pessoa se vê e percebe o mundo que está ao seu redor. É na relação intrapessoal que se lida com o eu, o interior, e isso requer muita sabedoria e conhecimento justamente por não ser uma tarefa fácil.

A influência das relações organizacionais, dos padrões de comunicação e desempenho afetam direta e indiretamente os relacionamentos, tanto harmoniosos, quanto conflitantes. A tendência conflitante no comportamento organizacional ocorre em consequência de impactos no clima organizacional, devido a conflitos e contradições delineados pelos indivíduos que fazem parte desse espaço social, Kanaane (1995). Comportamento e clima organizacional são constituídos pelas diferentes possibilidades de perceber o outro num conjunto de comunicações e inter-relação. Segundo Moscovici:

“A maneira de lidar com diferenças individuais cria certo clima entre as pessoas e tem forte influência sobre toda vida em grupo, principalmente nos processos de comunicação, no relacionamento interpessoal, no comportamento organizacional e na produtividade.” (MOSCOVICI, 2001, p.35).

Ao perceber que a motivação é algo que vem de dentro, liga-se diretamente às relações interpessoais, pois dependendo do estado psíquico da pessoa, do seu grau de motivação, é quando se nota como este ser se relaciona com os demais. O que diversas vezes podem resultar em conflitos, levando em conta que assim como um indivíduo pode estimular a motivação do outro, do mesmo modo pode desestimular fazendo com o quê a motivação, aquela força que o impulsionava já não tenha mais tanto valor. Lembrando que todos os seres humanos são diferentes e conseqüentemente suas emoções também serão. (CAMPOS, 2017)

## **2 METODOLOGIA**

A pesquisa de campo foi realizada no mês de setembro de 2017. A organização escolhida foi uma empresa com 38 anos de existência, pioneira no estado de Rondônia em venda de motocicletas e serviços, atualmente com o quadro de 110 colaboradores localizada na cidade de Porto Velho - RO e possuindo 05 filiais instaladas em Guajará-Mirim, Nova Mamoré, Nova Dimensão, Extrema, assim colaborando com o crescimento econômico dessas localidades.

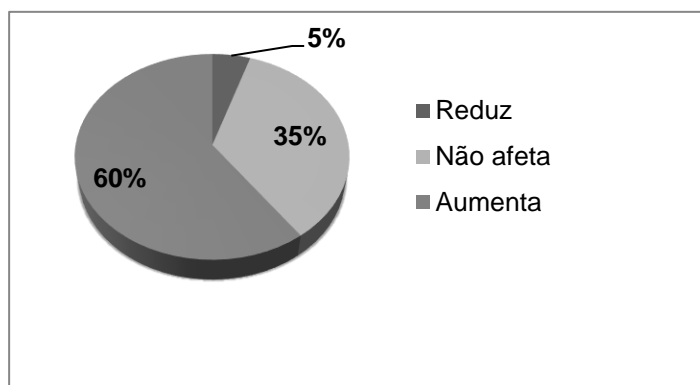
O questionário aplicado contém com quatro perguntas objetivas relacionadas ao tema da pesquisa. No intuito de saber a influência que vários fatores ligados à relação interpessoal têm sobre a motivação dos colaboradores, positiva ou negativamente. Este questionário foi respondido por 20 colaboradores da organização e os dados coletados foram tabulados logo em seguida.

As perguntas: Quando recebe uma crítica de seu líder ou de algum colega de trabalho afeta sua motivação? Treinar um novo membro da equipe afeta minha motivação? Conflitos dentro da organização afetam minha motivação? Estas possuem o propósito de saber se as situações expostas que envolvem a relação interpessoal afetam ou não a motivação dos entrevistados. A última pergunta: A empresa procura motivar seus colaboradores quando uma meta é alcançada? Tem o objetivo de saber se a organização estimula a motivação dos seus colaboradores de um modo geral.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Feito a tabulação dos dados extraídos do questionário aplicado, a seguir os gráficos com os resultados obtidos. As três primeiras perguntas tinham o objetivo de saber se determinadas situações pertinentes à relação interpessoal dentro da organização, afetavam a motivação do colaborador.

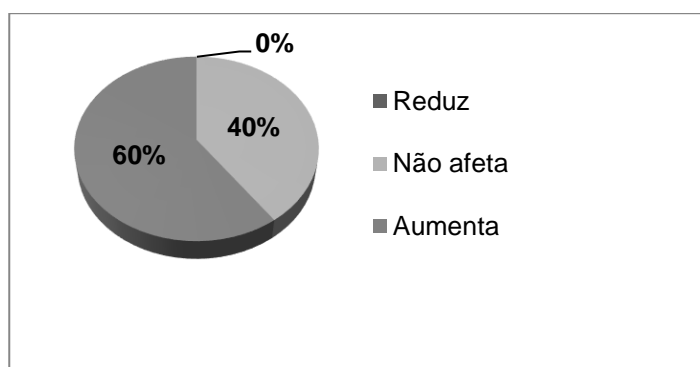
**Gráfico 1: Pesquisa sobre crítica do líder ou de algum colega de trabalho, se afeta a motivação.**



Fonte: Próprias Autoras

De acordo com o gráfico 01 que demonstra a pesquisa sobre o recebimento de críticas pelos colegas se impacta na motivação, sendo assim 60% dos entrevistados sinalizaram que aumenta o impacto na motivação, isto é, as pessoas ficam mais motivadas em realizar seus trabalhos quando recebem críticas.

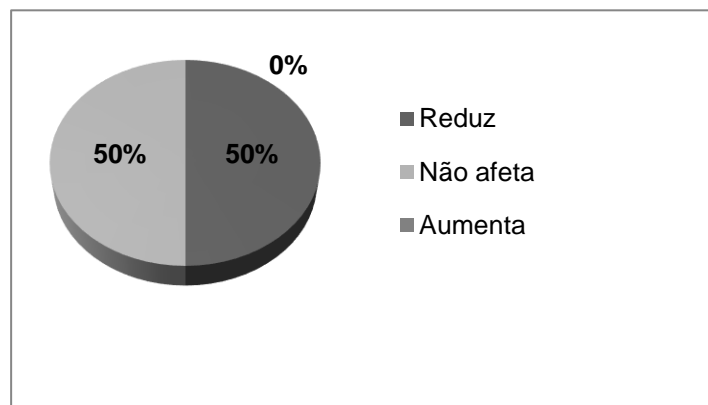
**Gráfico 2: Pesquisa sobre quando se tem que treinar um novo membro da equipe, se isso afeta a motivação.**



Fonte: Próprias Autoras.

Conforme o gráfico 2 que mostra quando se tem que treinar um novo membro da equipe se isso afeta sua motivação, 60% dos entrevistados responderam que essa situação aumenta sua motivação, caracterizando que esse tipo de relação interpessoal estimula a motivação desse percentual.

**Gráfico 3: Pesquisa sobre quando ocorrem conflitos dentro da organização, se afeta a motivação.**



Fonte: Próprias Autoras.

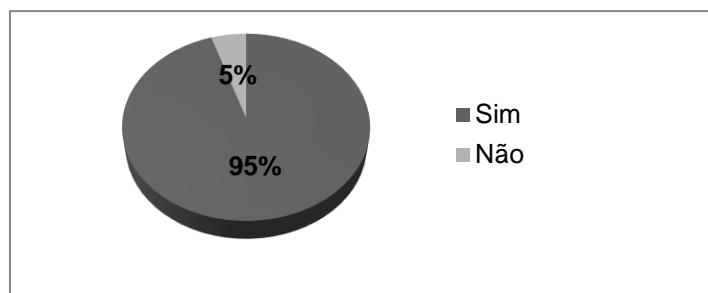
Como o gráfico 3 demonstra, o acontecimento de algum conflito relacionado ao trabalho, se afeta a motivação. Metade dos entrevistados respondeu que esses conflitos não afetam, e os outros 50% disseram que aumenta sua motivação, ou seja, os conflitos não reduzem de nenhuma forma a motivação dos colaboradores dessa organização.

Notou-se que os fatores postos em questão, afetam a motivação da maioria e em todas elas envolvem o relacionamento interpessoal. Como a motivação pode ser estimulada pelo ambiente de trabalho, foi perceptível que as críticas e os conflitos que muitos podem julgar como fatores negativos, foram as situações que, dentro da pesquisa, afetaram a motivação positivamente.

Um ponto importante a ser mencionado, as pessoas disseram que quando se tem a tarefa de treinar um novo membro de sua equipe sua motivação tende a aumentar, o que leva esta discussão ao referencial teórico deste artigo, mostrando que o indivíduo pode ser a sua própria alavancagem motivacional, onde treinar, ensinar alguém o faz pensar a importância da execução desta atividade.

A quarta e última pergunta envolveu a organização ao todo, objetivou a percepção dos colaboradores se a concessionária estimulava a motivação de toda a empresa. No intuito de extrair dos entrevistados o grau de satisfação referente à empresa onde trabalham se sentem que a mesma oferece a eles estímulos para sua motivação. Principalmente porque a motivação pode ser a condução da organização no caminho do sucesso e as pessoas a ela pertencentes são aquelas que irão impulsioná-la para este caminho.

**Gráfico 4: Pesquisa sobre se a empresa procura estimular a motivação dos colaboradores quando uma meta é alcançada.**



Fonte: Próprias Autoras.

De acordo com o gráfico 4, com o resultado notavelmente positivo, observou-se o grau de satisfação dos colaboradores em relação à organização, onde disseram que a mesma procura estimular suas motivações quando uma meta é alcançada.

Concluindo esta discussão, caracterizou-se a concessionária como uma organização que está no caminho certo, no que diz respeito à motivação dos seus colaboradores. Sabendo-se que assim como as relações influenciam na motivação, o contrário também é válido.

## **CONCLUSÃO**

Este artigo trouxe um conhecimento incalculável, na intenção de entender de maneira mais ampla a influência das relações interpessoais causadas na motivação dos colaboradores de uma organização. Além disso, as relações interpessoais estão presentes em quase todas as situações do dia a dia, provocando assim estudos mais aprofundados sobre elas. Com os objetivos atingidos, conclui-se que, as organizações neste novo cenário corporativo buscam estar mantendo certos fatores que estimulam a motivação dos seus colaboradores. Os bons relacionamentos interpessoais tendem a elevar o nível de produção da organização e consequentemente colocando-a no caminho do sucesso.

Para finalizar este artigo complementando que, as pessoas são sempre o elemento necessário de uma organização, além dos colaboradores buscarem conhecer e se engrandecer a respeito de suas relações, as organizações precisam fazer sua parte, estimular certas interações e principalmente precisam estimular a motivação dos seus colaboradores fazendo deste o seu diferencial no mercado.



## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Celso. **Relações interpessoais e autoestima: a sala de aula como um espaço do crescimento integral**. Fascículo 16.10º ed. Petrópolis, RJ. Ed vozes, 2014.

CAMPOS, Elizabete Dias Ribeiro. **A motivação de pessoas no ambiente de trabalho**. Junho, 2017. Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/a-motivacao-de-pessoas-no-ambiente-de-trabalho/64033/> >. Acessado em: setembro, 2017.

CHANLAT, Jean-F. **O indivíduo na organização: Dimensões esquecidas**. São Paulo: Atlas, 1993.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: O capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

DEMETRIO, Vanessa Lima. **A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, liderança**. Junho, 2017. Disponível em: < <http://www.webartigos.com/artigos/a-importancia-do-relacionamento-interpessoal-no-ambiente-de-trabalho-lideranca/118344> >. Acessado em: outubro, 2017.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI**. São Paulo: Atlas, 1995.

SILVA, J. M. **Curso moderno de Psicologia aplicada**. Brasília: Thesaurus, 1997.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2014.