

FACULDADE VALE DO AÇO – FAVALE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

NATHAN DIAS DA SILVA

**A CONVIVÊNCIA ENTRE FUNCIONÁRIOS E A PRODUTIVIDADE NO
AMBIENTE ORGANIZACIONAL.**

Açailândia
2022

NATHAN DIAS DA SILVA

**A CONVIVÊNCIA ENTRE FUNCIONÁRIOS E A PRODUTIVIDADE NO
AMBIENTE ORGANIZACIONAL.**

Apresentação de Conclusão de Curso
Graduação de Administração da Faculdade
Vale do Aço para obtenção de grau em
bacharel de administração.

Orientadora: Esp. Gersiene Sousa Dias

Açailândia
2022

**Ficha catalográfica - Biblioteca José Amaro Logrado
Faculdade Vale do Aço**

S586c

Silva, Nathan Dias da.

A convivência entre funcionários e a produtividade no ambiente organizacional. / Rodrigo Ferreira Santos – Açailândia, 2022.
36 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Administração,
Faculdade Vale do Aço, Açailândia, 2022.

Orientadora: Profa. Esp. Gersiene Sousa Dias.

1. Clima organizacional. 2. Motivação. 3. Comportamento dos
colaboradores. 4. Ambiente de trabalho I. Silva, Nathan Dias da. II. Dias,
Gersiene Sousa. (orientadora). III. Título.

CDU 331.4

NATHAN DIAS DA SILVA

**A CONVIVÊNCIA ENTRE FUNCIONÁRIOS E A PRODUTIVIDADE NO
AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

Apresentação de Conclusão de Curso
graduação de Administração da Faculdade
Vale do Aço para obtenção de grau em
bacharel de administração.

Orientadora: Esp. Gersiene Sousa Dias

Aprovada em 04 / 07 / 2022

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Gersiene Sousa Dias (Orientador)

Faculdade Vale do Aço – FAVALE

Prof. Sammel Silva Vasconcelos

Faculdade Vale do Aço – FAVALE

Prof. Jefferson Ribeiro Bandeira

Faculdade Vale do Aço – FAVALE

RESUMO

A pesquisa de clima organizacional pode ser entendida como um instrumento que se aplicada corretamente, podendo trazer muitas mudanças positivas, garantido assim uma eficiência, eficácia e qualidade para a organização. Para a empresa se tornar mais produtiva, torna-se necessário ter funcionários comprometidos, responsáveis e capacitados para exercer as suas atividades com mais eficiência. Os objetivos desse trabalho é investigar a importância da convivência harmônica nas organizações; analisar como a interação entre os colaboradores afeta na produtividade; averiguar os fatores que influenciam na boa convivência entre os funcionários. Nesse sentido, a empresa e os gestores surgem como um elemento fundamental nesse processo. Neste Sentido, na presente pesquisa, busca-se avaliar o comportamento dos colaboradores dentro e fora da organização e se isso atrapalha na produtividade das empresas. Em relação aos procedimentos teóricos, utilizou-se a pesquisa bibliográfica. “a pesquisa bibliográfica é produzida e embasada em trabalhos já publicados possibilitando assim a análise de pesquisas anteriores e avanços em assuntos já abordados.” (GIL, 2002). Para que o ambiente de trabalho e os projetos sejam alcançados, compreende-se que o relacionamento entre líder e colaborador requer ser aprazível, a má comunicação no dia a dia ocasiona conflitos. Contudo confirmo, para que a organização vá bem, o gestor de pessoas deve saber lidar e conduzir os conflitos e as diferenças de cada colaborador, para que não afete o ambiente de trabalho, a produtividade e de modo consequente a lucratividade da organização.

Palavras Chaves: Clima organizacional, Motivação, Comportamento dos Colaboradores, Ambiente de Trabalho.

ABSTRACT

The organizational climate survey can be understood as an instrument that, if applied correctly, can bring many positive changes, thus guaranteeing efficiency, effectiveness and quality for the organization. For the company to become more productive, it is necessary to have committed, responsible and qualified employees to carry out their activities more efficiently. The objectives of this work are to investigate the importance of harmonious coexistence in organizations; analyze how the interaction between employees affects productivity; to investigate the factors that influence the good coexistence between the employees. In this sense, the company and the managers appear as a fundamental element in this process. In this sense, in the present research, we seek to evaluate the behavior of employees inside and outside the organization and if this interferes with the productivity of companies. Regarding theoretical procedures, bibliographic research was used. “the bibliographic research is produced and based on works already published, thus enabling the analysis of previous research and advances in subjects already addressed.” (GIL, 2002). In order for the work environment and projects to be achieved, it is understood that the relationship between leader and employee needs to be pleasant, poor communication on a daily basis causes conflicts. However, I confirm, for the organization to do well, the people manager must know how to deal and manage the conflicts and differences of each employee, so that it does not affect the work environment, productivity and consequently the profitability of the organization.

Key Words: Organizational climate, Motivation, Employee Behavior, Work Environment.

AGRADECIMENTOS

Sou grato primeiramente a Deus e por ele me conceder o folego de vida todos os dias, e por me ajudar a ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso.

Sou grato a minha mãe, que me incentivou a não desistir e me fazer entender que, o que eu estava passando não era para o hoje, mas sim para o amanhã.

Sou grato aos meus professores, pelas correções e ensinamentos que me fez chegar até aqui e apresentar um melhor desempenho no meu processo de formação profissional.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	Justificativa	10
1.2	Problema e Hipóteses	10
1.3	Objetivo geral	10
1.4	Objetivo específico	10
2	Metodologia	11
3	REFERENCIAL TEORICO	12
3.1	Clima Organizacional	12
3.2	Relação Empresa Colaborador	14
3.3	Relação entre colaboradores	15
3.4	Motivação	16
3.5	Inteligência emocional	19
3.6	Produtividade do colaborador	21
3.7	Satisfação no trabalho	22
3.8	Conflitos no ambiente de trabalho	24
3.9	Importância do ambiente de trabalho saldável	26
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
5	REFERÊNCIAS	31

1 INTRODUÇÃO

As organizações são sociedades direcionadas por metas, programada como sistema de atividade deliberadamente estruturadas, coordenadas e atado ao ambiente externo. (DAFT, 2003). As organizações, estão em todos os lugares do mundo e nos dias atuais, ela em si pode afetar fortemente os aspectos da vida humana. Na sociedade contemporânea, o homem é dominado pelas organizações complexas e formais de vários tamanhos, portanto isso faz com que a humanidade seja moldada e influenciada constantemente pelas organizações e suas relações de trabalho. (SCHULTZ, 2016)

Vivemos em um mundo repleto de organizações, elas fazem parte de nós, e é através das mesmas que conseguimos suprir nossas necessidades diárias. As organizações conseguem se desenvolver por meio de condições específicas, como por exemplo; condições sociais, políticas, culturais e ambientais. Por isso elas se tornam estruturas contingentes e contextuais. (SCHULTZ, 2016)

Além do fato da organização conseguir se desenvolver, faz-se necessário ter uma boa administração para gerir suas equipes, pois é através dessas que se consegue alcançar esses objetivos possíveis. (ALVES, 2022)

Diante disso, aspectos como o relacionamento, por exemplo, passou a ser compreendido como característica que afeta diretamente o dia a dia das pessoas, diante da rotina e a convência no ambiente de trabalho faz-se necessário os colaboradores se relacionarem de uma forma agradável, as organizações dependem das pessoas e para que a mesma tenha êxito em seus projetos, é essencial ter uma boa comunicação entre seus líderes e colaboradores. (SOBRAL, 2019)

É fundamental lidar com as diferenças e isso pode causar desentendimento, problemas que devem ser solucionados com as ferramentas de gestão e uma comunicação assertiva entre os colaboradores e seus líderes, sendo a falha na comunicação um dos maiores causadores de conflitos nas organizações. (SOBRAL, 2019)

Conflito pode ser considerado como um processo para se começar uma discórdia entre duas ou mais pessoas, podendo ocorrer coletivamente, ou seja, indivíduos, grupos, departamento ou organizações. Em suma, o conflito é definido como um processo interativo manifestado em incompatibilidade, desacordo ou dissonância entre as entidades sociais, indivíduos, grupos, organização e etc. A falta de comunicação é o principal causador de

conflitos, entretanto a própria comunicação pode ser também o solucionador de conflitos. (SOBRAL, 2019)

A gestão de conflitos tem maior eficácia quando se é utilizado múltiplos instrumentos de comunicação, uma comunicação frente a frente promove uma compreensão muito melhor do que uma escrita, verbal ou visual. (Caetano & Vala, 2007). A forma com que as pessoas se comunicam pode aumentar o nível de um conflito ou começar um. Para se transmitir uma mensagem deve-se pensar nas palavras, para não gerar um desentendimento entre os indivíduos, uma simples forma de se comunicar assume significados diferentes de acordo com a singularidade de cada indivíduo, que geralmente é baseado em seu grupo social, podendo ser interpretada de forma positiva ou negativa. (SOBRAL, 2019)

Na gestão contemporânea, a busca pelo sucesso faz com que as empresas cobrem ainda mais de seus colaboradores, gerando situações que desencadeiam ansiedade e estresse dentro do ambiente organizacional. As pessoas se diferem na maneira de pensar e agir, influenciando diretamente na tomada de decisão e na resolução de problemas. Essas diferenças podem causar conflitos de convivência que precisam ser conduzidos de maneira eficaz, com o intuito de não afetar o trabalho, a produtividade e conseqüentemente a lucratividade da empresa. (MALAKOWSKY; KASSICK, 2014).

Com as mudanças e o novo panorama da Gestão de Pessoas (GP), os estudos baseados nas demandas do atual contexto, definiu o termo Qualidade de Vida no Trabalho para melhor enquadrar, a QVT está ligada a motivação, quanto mais o colaborador estiver motivado no ambiente de trabalho, seu desempenho será muito maior assim também como a sua autoestima, além disso o mesmo terá saúde e uma vontade elevada em gerar resultados para o seu trabalho. (SILVA, 2019)

A QVT em outras palavras está associada em se relacionar com a preocupação do bem-estar em geral e a saúde dos colaboradores em realizar as suas atividades diárias na empresa. Outros autores europeus desenvolveram novos conceitos sobre a QVT, no momento presente se tem um conceito que contorna tanto os pontos de vista físicos e ambientais quanto os psicológicos e o local de trabalho. (CHIAVENATO, 2014).

A preocupação com o bem-estar dos colaboradores passou a ser um ativo fundamental nas organizações. A maneira como a organização trata e gerencia as pessoas é o segredo do seu sucesso e competitividade. (CHIAVENATO, 2004).

A convivência saudável entre os colaboradores pode influenciar na qualidade de vida no trabalho, já que a satisfação dos mesmos impacta diretamente no desempenho da empresa.

1.1 justificativa

Tendo em vista a importância do tema na gestão contemporânea, essa pesquisa se justifica, pois, ao estudar como a convivência entre os funcionários afeta a produtividade da empresa, torna-se possível aprofundar a compreensão do tema relacionado às estruturas organizacionais mais recentes. O tema é relevante para a sociedade visto que, promove o desenvolvimento do pensamento crítico e serve de conteúdo para o meio acadêmico. Chiavenato (2010), salienta que, “as pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos.”

1.2 Problema e Hipóteses

Apresenta-se como problemática desse estudo investigar como a convivência entre os funcionários pode afetar a produtividade da organização. As hipóteses dessa investigação sugerem que: a convivência entre os funcionários é um fator crucial para a produtividade da organização; os funcionários motivados tendem a apresentar maiores níveis de produtividade e o estresse é determinante no desempenho em equipe.

1.3 Objetivo geral

O objetivo geral desse estudo consiste em compreender a relação da convivência entre os funcionários e produtividade da empresa.

1.4 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos são: investigar a importância da convivência harmônica nas organizações; analisar como a interação entre os colaboradores afeta na produtividade; averiguar os fatores que influenciam na boa convivência entre os funcionários.

2. METODOLOGIA

Neste ponto, apresenta-se a metodologia utilizada na realização deste estudo. Diante disso, a presente pesquisa foi realizada de modo bibliográfico, visando explicar a convivência entre os colaboradores e se isso afeta no ambiente organizacional.

Para estar buscando os resultados esperados, as pesquisas sobre o determinado assunto “a convivência entre funcionários e a produtividade no ambiente organizacional”, foi feita através da biblioteca da instituição Faculdade Vale do Aço – FAVALE, onde disponibilizou os livros tanto físicos como virtuais, para a pesquisa está sendo realizada.

Outro meio de busca que contribuiu para estar alcançando outros resultados para a pesquisa bibliográfica, foi o Google Acadêmico disponível na internet, usando diversos artigos de autores renomados da área para embasamento do tema, também foi feita uma seleção de assuntos relacionado ao tema. Além do google acadêmico, a busca foi feita em revistas, bibliotecas eletrônicas como o próprio Scielo.

3. A CONVIVÊNCIA ENTRE FUNCIONÁRIOS E A PRODUTIVIDADE NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

3.1 Clima Organizacional

O atual cenário do departamento de gestão de pessoas vem, cada vez mais, sendo compreendido como aspecto que demanda forte atenção e importância dentro da organização. O que no início era responsável por cuidar de honorários laborais dos colaboradores, com o passar do tempo tornou-se necessário conceder novas responsabilidades, principalmente o de cuidar de pessoas, do principal capital da organização, o capital intelectual. (AVELINO, 2019)

O departamento de recurso humanos ou gestão de pessoas passou a ser ajuizado pelo planejamento, desenvolvimento e coordenação de pessoas, organização, além do controle de técnicas capazes de solicitar o desempenho eficiente de todos os colaboradores. A contar desse momento os colaboradores passaram a ser visto como recursos vivos e inteligentes necessário para que as organizações pudessem confrontar os desafios existentes a seus concorrentes. (AVELINO, 2019)

Segundo Luz (2001), a pesquisa de clima organizacional pode ser entendida como um instrumento que se aplicada corretamente, podendo trazer muitas mudanças positivas, garantido assim uma eficiência, eficácia e qualidade para a organização. O clima organizacional é formado por um sistema de valores. Por isso, o clima é considerado relativamente temporário, sujeito ao controle direto, e amplamente limitado pelos aspectos do ambiente social que são conscientemente percebidos pelos profissionais da empresa.

O conceito de clima organizacional mostra um problema cotidiano, na experiência de descrever e compreender o comportamento humano. Existe uma perfeita aceitação entre os autores, de que o clima organizacional tem um conceito significativo, o qual tem interessantes aplicações para entender o comportamento sobre o ser humano nas organizações. (SANTOS, 2021)

O clima organizacional representa o grau de satisfação dos colaboradores no ambiente interno da empresa, o mesmo está associado a motivação, ao interesse no trabalho, aos relacionamentos entre as pessoas, aos sentimentos e a emoções. (LACOMBE, 2012)

O clima organizacional é a causa e o resultados do comportamento dos colaboradores da organização. Em suma o clima organizacional retrata a qualidade no ambiente de trabalho observadas pelas pessoas da empresa, mas isso pode ser mudado e visto de outra maneira, dependendo da forma como a empresa trata seu pessoal (LACOMBE, 2012)

Segundo os autores Luz e Oliveira, essas definições de clima organizacional, foram escolhidas para levantarem discursões sobre as características das variáveis organizações nas pesquisas científicas. Cada indivíduo conceitua ou percebe sua organização de maneira diferente de cada um, dependendo do contexto envolvido ou do agrupamento de informações sobre a organização que são capacitadas por ele. (SANTOS, 2021)

Outro ponto importante, que cada vez se mostra mais evidente no conceito de clima é a veracidade de que algumas organizações ou áreas dentro delas, de que seu clima poder ser interpretado de forma diferente para alguns colaboradores. Para uns pode ser agradável enquanto para outros já não se pode dizer o mesmo, dessa forma é possível observar que nem sempre a discursão vem do ponto de vista da organização, mas sim do indivíduo. (SANTOS, 2021)

O clima se refere a uma situação e suas conexões com pensamentos, sentimentos e comportamento organizacional. Ele é temporário, subjetivo e normalmente sujeito à manipulação por pessoas de poder e influência (Wilbert, 2014). Outro fator que pode afetar drasticamente o clima organizacional é a convivência entre funcionários e o estresse, sendo este definido como uma relação entre o indivíduo e o ambiente em que está inserido. (LAZARUS; FOLKMAN, 1984)

Segundo Buttner (2017), o relacionamento entre as pessoas é muito importante para a organização pois, favorece o clima organizacional, visando sempre aprimorar o relacionamento entre todos os colaboradores. Levando em consideração que todos precisam ser respeitados de acordo com suas necessidades psicológicas, físicas, sociais e seus princípios dentro da organização.

Quanto maior forem as combinações das necessidades e os princípios do colaborador com os da empresa, melhor e maior será a motivação do indivíduo vindo que os dois andam no mesmo caminho. (LACOMBE, 2012)

Se o clima organizacional estiver elevado os colaboradores tendem a serem proativos, compartilham seus conhecimentos e suas ideias, confiando mais em seus chefes, colegas e subordinados e procuram inovar. (LACOMBE, 2012)

Se o clima organizacional estiver muito abaixo os colaboradores ficaram desmotivados, fazendo apenas o mínimo para continuar no emprego, ou às vezes nem fazendo isso apenas estando ali para causar aos demais indivíduos estresse, agindo com desconfiança isso são alguns sintomas que pode deixar o clima organizacional ruim. (LACOMBE, 2012)

O nível de saúde e bem-estar são os principais fatores que influenciam o colaborador a melhorar sua qualidade de vida, melhora seu desenvolvimento em controlar

suas emoções e faz com que as empresas tenham um maior lucro possível, pois se os seus colaboradores vão bem a empresa também tem que está bem. (LACOMBE, 2012)

3.2 Relação empresa colaborador

Manter os relacionamentos saudáveis no ambiente de trabalho é um fator crucial para a motivação e desempenho dos colaboradores. Nesse sentido, a empresa e os gestores surgem como um elemento fundamental nesse processo. Para a empresa se tornar mais produtiva, torna-se necessário ter funcionários comprometidos, responsáveis e capacitados para exercer as suas atividades com mais eficiência. (SOUZA, 2016).

Para Chiavenatto (2004), “as empresas são fundamentalmente constituídas de inteligência, algo que apenas as pessoas possuem, e o capital somente será bem aplicado quando for da mesma forma investida e administrada.” Quando os funcionários são valorizados e respeitados, se sentem mais envolvidos e comprometidos com a organização. Por isso, é primordial que o gestor valorize o seu empregado e enfatize que o mesmo faz parte do sucesso da organização. (SOUZA, 2016).

As pessoas devem ser visualizadas como parceiras das organizações. Como tais, elas são fornecedoras de conhecimentos, habilidades, competências e, sobretudo, o mais importante aporte para as organizações: a inteligência que proporciona decisões racionais e que imprime significado e rumo aos objetivos globais. E é neste ambiente, que os colaboradores compartilham conhecimento e desenvolvem as suas competências. (CHIAVENATTO, 2004, p.8)

Quando não há compartilhamento de valores entre a empresa e os seus funcionários, existe o risco de as pessoas seguirem seus interesses individuais. Ou seja, a natureza desses valores que estimula a colaboração e garante que cada um possa agir de acordo com os interesses do todo. (O'DONNELL, 2006). “Todas as pessoas querem encontrar significado em seu trabalho e quando o trabalho não tem significado, a vida também perde o significado. (MASLOW, 2000).

O colaborador desmotivado pela organização ele não consegue e nem quer demonstrar seus esforços para a ajudar a mesma, evitam o local de trabalho, saiam da organização caso consiga ou receba uma oportunidade trabalho melhor e podem deixar a desejar em fazer uma atividade com qualidade, colaboradores que são motivados em seu serviço são mais persistentes, criativos e produtivos. (CASANOVA, 2020)

A teoria da autodeterminação é um modelo abrangente da motivação, foi criada para englobar o envolvimento e a motivação nos locais de trabalho atuais, essa mesma teoria tem um foco no indivíduo em suas características comportamentais, e como as demais

circunstâncias no estilo de gestão/liderança e no contexto de trabalho que apoia ou frustra o bem-estar e a motivação do indivíduo. (CASANOVA, 2020)

A motivação extrínseca ela é dividida em três partes, motivação regulação externa (é a realização de uma atividade através de pressão, exigências e ameaças), a motivação introjetada (os comportamentos ou as tarefas são feitos, para eliminar ansiedade, culpa e proposito de autopreservação naquele exato momento) e a motivação identificada (o indivíduo consegue compreender a importância ou valor de seu trabalho). (CASANOVA, 2020)

3.3 Relação entre colaboradores

As equipes mais sólidas são àquelas que compartilham vitórias, lidam juntos com os resultados negativos e buscam soluções para reverter crises. Ao construir um ambiente com relacionamentos interpessoais éticos e harmoniosos, tem-se a diminuição do individualismo, aumentando o comprometimento do grupo. Os seres humanos são seres sociais e precisam viver em conjunto para interagir com outras pessoas, tornando possível uma troca de saberes e descobertas. (CARVALHO, 2009)

Por meio da interação social ocorre a troca de saberes e a descoberta de novos conhecimentos. Tornando possível o aprendizado e a convivência entre grupos diferentes. (FONSECA, *et al.*, 2016). “As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos” (CHIAVENATO, 2010). Sendo assim, o relacionamento no dia a dia do trabalho influencia diretamente às pessoas e o clima organizacional. Para que essa interação permaneça saudável, torna-se necessário saber lidar com as diferenças e desentendimentos, que devem ser solucionados a partir do diálogo.

As relações interpessoais da equipe e a consciência profissional são tão ou mais importantes do que a qualificação individual para as tarefas. Se os membros se relacionam de maneira harmoniosa, com simpatia e afeto, as probabilidades de cooperação aumentam muito, a sinergia pode ser atingida e os resultados produtivos surgem de modo consistente (CARVALHO, 2009, p. 109).

As organizações são formadas por estruturas complexas, que podem reunir pessoas com histórias de vida, culturas e valores diferentes. Nesse ambiente pode existir a dificuldade em lidar com as diferenças individuais, resultando em conflitos de relacionamento e falhas de comunicação, sendo que isso pode refletir diretamente no desempenho da organização. Ou seja, as relações interpessoais da equipe são tão importantes quanto a qualificação profissional. (CARVALHO, 2009)

Para Carvalho (2009), “Se os membros da organização se relacionam de maneira harmoniosa, com simpatia e afeto, as probabilidades de cooperação aumentam muito, a sinergia pode ser atingida e os resultados produtivos surgem de modo consistente.” A comunicação é o elemento fundamental nas relações de trabalho, sendo esse um importante meio para a troca de informações.

Na entrevista que Elton Mayo fez, os trabalhadores se perguntavam sobre um sentimento de alienação ou perda da razão e sobre seu sentimento de identidade. Com isso Mayo chegou à uma série de ideias sobre a natureza humana, primeiro o homem se acha motivado basicamente sobre suas necessidades sociais, segundo com o avanço da revolução industrial as relações sociais foram deixadas de lado, terceiro o homem responde mais a forças sociais do que controles de direção e quarto o homem responde ao seu supervisor na medida que o mesmo consegue satisfazer suas necessidades sociais. (LACOMBE, 2012)

Segundo a Revista Científica UMC (Universidade de Mogi das Cruzes) as relações intergeracionais podem ser compreendidas como uma conexão que é estabelecida entre as pessoas ou algum grupo de como ideias deferentes dos demais, possibilitando assim uma troca de experiência, contribuindo para produção de conhecimento dentro e fora da organização. (NASCIMENTO, 2020)

3.4 Motivação

No decorrer do tempo, estudos são realizados em diferentes contextos, várias teorias foram surgindo e abordagens associada à motivação humana. Procurando compreender o que realmente motiva os colaboradores, e como o próprio processo de motivação ocorrer no ser humano.

As teorias que aproximam do tema motivação, são importantes porque elas representam os resultados de pesquisa excessiva nas organizações para descobrir a melhor forma de trazer a motivação para seus colaboradores, as mesmas contribuem na eficiência e eficácia organizacional.

Os inúmeros conceitos sobre motivação à neles muitos significados, mas podemos concluir que com a evolução dos tempos parece não ter uma definição mais apropriada para o assunto. Todavia todas essas definições parecem ter uma ideia de que a motivação é um estilo de impulso para o colaborador, trazendo assim um sentimento que nos faz conseguir alcançar determinados objetivos esperados. (SEQUESSEQUE, 2019)

A motivação é algo que deve estar dentro das pessoas, e que deve ser exercitada para alcançar seus objetivos, em outras palavras significa a propensão de desempenhar um nível elevado e permanente de esforço a favor das metas, sob a categoria de que a tentativa seja capaz de satisfazer algumas necessidades individuais. (SEQUESSEQUE, 2019)

A motivação é vista como motivo para agir, agrupando elementos como a estimulação, esforço, ação e recompensa. Para que a organização consiga atingir suas metas com sucesso, torna-se necessário que a equipe esteja motivada, pois, isso determina o grau de engajamento dos colaboradores na realização de determinada atividade.

A palavra motivação deriva do latim *motivus, movere*, que significa mover. Em seu sentido original, a palavra indica o processo pelo qual o comportamento humano é incentivado, estimulado ou energizado por algum tipo de motivo ou razão. O comportamento humano sempre é motivado. (MAXIMIANO, 2006, p. 147).

A motivação engloba um conjunto de fatores psicológicos que direcionam os indivíduos na busca pelos seus objetivos. Levando em consideração elementos como liderança, qualidade de vida, tecnologia, comunicação e carreira. (BATISTA; SANTOS, 2015). A satisfação no trabalho é uma variável que reflete como o colaborador se sente em relação ao ambiente organizacional, tendo em vista diversos aspectos internos e externos.

De acordo com Maximiano (2006), a necessidade de satisfação conduz o indivíduo a movimentar-se, mudando de comportamento para se satisfazer, algumas necessidades são de curto prazo como a fome de alimentos e outras de longo prazo como a necessidade de poder.

Na teoria da hierarquia das necessidades, Maslow estabelece o conceito das necessidades que influenciam o comportamento humano, Maslow defende que cada ser possui necessidades diferentes, quando um objetivo é concretizado, surge outros para substituir, em outras palavras o indivíduo satisfaz as suas necessidades básicas, surgindo logo depois outras que predominaram seu comportamento. (SEQUESSEQUE, 2019)

A motivação é compreendida como um processo que direciona à ação relacionada ao trabalho, tarefas ou projetos, mesma é apresentada como o principal conceito em comportamento organizacional e também como uma das autoridades centrais para os gestores de recursos humanos. (CASANOVA, 2020)

Está comprovado de que uma pessoa motivada na organização pode produzir a metade do que seria apto a fazer e assim conseguindo conserva seu emprego. O administrador deve conhecer em profundo as pessoas e saber o que realmente motiva cada um, pois sabemos que cada indivíduo tem suas diferenças e suas motivações. (LACOMBE, 2012)

O administrador precisa entender que as necessidades satisfeitas não são necessariamente um motivador de comportamento do indivíduo, mas sim uma deficiência psicológica ou fisiológica que estimulam a maneira de como as pessoas se comportam para reduzir ou eliminar essas determinadas deficiências. (LACOMBE, 2012)

Taylor acreditava que a motivação poderia ser obtida através da elevação de remuneração, naquela época podia até ser, mas deixaria de focar também no relacionamento e no comportamento do colaborador, para os dias atuais não seria apenas isso para que o indivíduo tivesse de se sentir motivado. (LACOMBE, 2012)

Fayol estudo bastante sobre o papel do administrador, pois quando se tratava de como se lidar com os colaboradores, a palavra utilizada por ele era “comandar” era a forma de dar alguma importância como motivação para os subordinados, a sua teoria focava mais na estrutura organizacional e as funções do administrador, sem dar importância para aos aspectos do ser humano e a motivação. (LACOMBE, 2012)

Os pioneiros da administração se preocupavam em proporcionar melhores condições de trabalho para os colaboradores, desejando ter uma alta produção, e motivar os indivíduos através de remunerações, fugindo do princípio achando que as pessoas queriam só ganhos materiais. (LACOMBE, 2012)

Chester Barnard introduziu a preocupação do homem como ser sociável, ele foi um dos percussores da abordagem comportamental, Barnard reconhece a importância de uma organização informal, ele mostra que só é possível ter um exercício eficiente se os colaboradores aceitarem. Barnard é que faz a ponte entre a escola clássica e a abordagem comportamental. (LACOMBE, 2012)

A teoria das relações humanas ela foi baseada em grande parte nas teorias de Elton Mayo, essa teoria surgiu no ano 1930 e bastante conceituada até 1950. Baseada no princípio de que a remuneração não era o suficiente para gerar motivação para o colaborador para estarem alcançado os resultados estipulados ou favoráveis. (LACOMBE, 2012)

Essa teoria de recursos humanos recomendava que era necessário manter o ânimo dos colaboradores elevado para que isso pudesse acontecer seria importante manter o ambiente de trabalho agradável e humano na empresa, além claro da remuneração. (LACOMBE, 2012)

Abraham Maslow desenvolveu sua teoria sobre hierarquia das necessidades, através dessa teoria é possível saber o que realmente motiva cada pessoa, um princípio básico da motivação que Maslow observou foi que uma necessidade satisfeita não é um motivador de comportamento. (LACOMBE, 2012)

Segundo Maslow o que realmente motiva as pessoas são as necessidades insatisfeitas. O progresso só alcançado pelo os esforços das pessoas para estar satisfazendo suas necessidades. Maslow aponta que há uma tendência muito grande, na maioria das pessoas em procurar satisfazer as suas necessidades básicas, logo depois de ter realizado essa, vem a necessidade de segurança, de associação, de status e por último a de auto realização. (LACOMBE, 2012)

Frederick Herzberg estudo de que forma os fatores motivam os colaboradores, primeiro está ligado a realização profissional do indivíduo, pelo gosto pelo trabalho que atua, o aumento de seus conhecimentos e reconhecimento pelo os resultados, eles são reconhecidos como fatores motivacionais. Segundo está ligado aos fatores externos da empresa que tem relação com o ambiente de trabalho, como o tipo de supervisão, salário, conforto e segurança esse é chamado de fatores higiênicos. (LACOMBE, 2012)

Na entrevista que Elton Mayo fez, os trabalhadores se perguntavam sobre um sentimento de alienação ou perda da razão e sobre seu sentimento de identidade. Com isso Mayo chegou à uma série de ideias sobre a natureza humana, primeiro o homem se acha motivado basicamente sobre suas necessidades sociais, segundo com o avanço da revolução industrial as relações sociais foram deixadas de lado, terceiro o homem responde mais a forças sociais do que controles de direção e quarto o homem responde ao seu supervisor na medida que o mesmo consegue satisfazer suas necessidades sociais. (LACOMBE, 2012)

3.5 Inteligência Emocional

O conceito de inteligência emocional veio se desembaraçando nos leitores de senso comum uma harmonia na expansão de seus pensamentos sobre tal assunto, a inteligência emocional teve tanto impacto que foram mencionadas nos principais periódicos e revistas de todo o mundo. A inteligência emocional contorna quatro capacidades, a percepção apurada das emoções; o uso da emoção para facilitar os seus pensamentos, criatividade e a solução para os problemas de suas vidas; a compreensão de suas emoções; o gerenciamento do seu emocional. (VEIGA-BRANCO, 2019)

A percepção emocional significa observa e reconhecer diferentes emoções em si mesmo e nas outras pessoas de maneira apurada e saber expressa-las socialmente. A própria emoção como uma facilitadora de pensamentos é a capacidade de o mesmo conseguir gerar suas emoções e a possibilidade da mesma está influenciando os processos cognitivos do indivíduo. A compreensão emocional fala a respeito de três capacidades, a de identificar

emoções e decodifica-las, entender seus significados e a maneira como eles se relacionam, conhecer suas causas e consequências. A gestão emocional é ela quem consegue regular suas emoções entre si e os outros. (VEIGA-BRANCO, 2019)

A inteligência emocional surge como um fator imprescindível nesse contexto, visto que, para Goleman (2007), “a Inteligência emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar de percalços, de controlar impulsos e aguardar pela satisfação dos seus desejos.” As necessidades físicas e emocionais das pessoas influenciam na motivação e pode-se presumir ainda a importância da inteligência emocional no ambiente profissional e também nas demais áreas da vida. (KWASNICKA, 2005)

O conceito de inteligência emocional cada vez mais se torna tendência no mercado, visto que ainda mais nos dias atuais as mudanças são constantes nas organizações, para que os colaboradores tenham uma maior dedicação é preciso ter o padrão correto de IE para aplicar em seus colaboradores. (SAMPAIO, 2020)

“Percebe-se uma mudança no contexto organizacional e acredita-se que é importante saber reconhecer e gerir as emoções, visto que, isso pode proporcionar maiores níveis de satisfação pessoal e profissional.” (LEITE, 2017). Portanto, possuir a motivação necessária e ter o domínio da inteligência emocional, possibilita ao indivíduo grandes níveis de satisfação e crescimento pessoal e profissional.

A inteligência emocional continua evoluindo em seus estudos e é defendida como um condutor de sucesso. Líderes com um alto nível de inteligência emocional são descritos como pessoas assertivas, pacientes, charmosas, ambiciosos, com uma boa relação de grupo em seus trabalhos, bons desempenhos e uma ótima tomada de decisão. (VEIGA-BRANCO, 2019)

A inteligência emocional é uma inteligência não mental, conceituada por meio de grupo ligado a emoções, personalidades e habilidades própria e sociais, no qual pode estimular a competência dos colaboradores, os mesmos enfrentam as condições e intimidação do cenário. (SAMPAIO, 2020)

As emoções impactam diretamente no desempenho do colaborador em seu trabalho, as emoções negativas é o fator principal que pode está influenciando o mal desempenho do profissional no seu ambiente de trabalho. Vendo por outro lado, essas emoções podem funcionar como um motivador para um melhor desempenho na organização. (SAMPAIO, 2020)

3.6 Produtividade do colaborador

Produtividade é o número de bens e serviços que um determinado indivíduo consegue produzir no certo período de tempo, fazendo assim uma comparação com seus componentes de equipe e com as metas que lhe foram estipuladas. (FERREIRA; FORTUNA, *et al.*, 2006). Na gestão contemporânea a competitividade entre as organizações é muito alta, favorecendo a dificuldade de relacionamento entre os setores da empresa. (BRITO, 2013).

O desempenho está diretamente ligado a qualidade de vida no trabalho, englobando fatores como emoções, motivação e percepções. O atendimento às expectativas dos colaboradores pode ser crucial para o bom andamento da empresa como um todo. A motivação caminha lado a lado com a produtividade, isso porque quando os colaboradores estão motivados, apresentam um maior rendimento no ambiente de trabalho. (BERGAMINI, 2008).

A convivência saudável entre os funcionários influencia na produtividade, pois, fatores interpessoais estão diretamente ligados aos resultados. Por isso, nota-se a relação entre a qualidade de vida no trabalho e a produtividade do colaborador. O conceito de qualidade de vida no trabalho não se refere apenas a bons salários, pois está diretamente associado à satisfação de um indivíduo em desenvolver sua carreira profissional e vida pessoal, através de recursos que o ambiente de trabalho lhe oferece. (SILVA; FARIA, 2018).

Alguns fatores podem influenciar na produtividade como a relação família-trabalho. Edwards e Rothbard (2000), definem que o trabalho e a família são similares e há impacto direto de uma esfera sobre a outra. A insatisfação de uma esfera faz com que o sujeito procure satisfação e recompensas na outra. Para os autores, o tempo e a energia podem ser limitados, causando o escoamento de recursos, onde o sujeito dedica mais recursos a uma esfera e deixa a outra deficiente. Podem ainda existir conflitos familiares que afeta o indivíduo em suas tarefas.

Para que o colaborador se cinto motivado faz-se necessário criar recompensas para estar disponibilizando para o indivíduo, o gestor tem um papel importante, pois é ele quem vai mostrar e explicar para o colaborador a importância que se tem em alcançar os resultados, deve-se explicar para o funcionário que ele é importante e que seus esforços e dedicações ao trabalho faz total diferença nos resultados alcançados. (DEOLIVEIRA, 2019)

É necessário que a empresa invista nos seus colaboradores e reconheça a valorização do capital intelectual dos seus funcionários, se toda vez que a organização valoriza seu trabalhador, ele se torna mais motivado e engajado de forma positiva para assim fazer com

que a empresa tenha ótimos resultados em produtividade e nela por completo. (CASTRO, 2019)

A organização quanto mais ela conecta seus colaboradores uns aos outros, isso irá fazer com que os mesmos tenham um relacionamento interpessoal, assim fará com que comece uma motivação de trabalho que gira em torno dos próprios colaboradores, esse tipo de motivação pode ajudar em aumentar a produtividade. (CASTRO, 2019)

Elton Mayo mostrou que além remuneração e das condições de trabalho havia outro fator importante que influenciava a produtividade da empresa, e esse fator era de da atenção ao colaborador, compreender as relações de trabalho entre as pessoas e de ouvir seus os trabalhadores para está melhorando a produção da organização. (LACOMBE, 2012)

. Os especialistas da época sabiam que a melhor forma de aumentar a produtividade da empresa seria melhorar a luminosidade, temperatura, ventilação do ambiente e a altura correta da bancada de produção, mas mesmo sabendo sobre tudo isso e fazendo as alterações ainda não o suficiente. Então Elton Mayo fez uma entrevista com todos os colaboradores do setor de produtividade, e então chegaram a prova de que o ambiente industrial teria eliminado todo o sentido do trabalho, conseguindo frustrar uma das necessidades mais básicas do ser humano. (LACOMBE, 2012)

3.7 Satisfação no trabalho

Na contemporaneidade percebe-se a crescente preocupação em equilibrar as relações entre a empresa e o indivíduo. A empresa deseja alcançar o sucesso no mercado, enquanto o colaborador espera que seja reconhecido, respeitado e recompensado de forma justa. (KUNKEL; VIEIRA, 2012). Para que as organizações se mantenham a frente de seus concorrentes, precisam adotar ações para que seu capital intelectual permaneça satisfeito no ambiente de trabalho, constituindo um fator importante para o crescimento dos seus colaboradores. (AGAPITO, *et al.*, 2013).

O trabalho é uma atividade que ocupa uma parcela considerável da vida dos indivíduos, principalmente no período mais produtivo. O envolvimento com o trabalho desencadeia sentimentos que podem gerar prazer, tornando-o satisfeito com as atividades, ou promover um efeito contrário, quando os sentimentos negativos são as sensações percebidas, gerando a insatisfação (KUNKEL; VIEIRA, 2012). Para Robbins (2002), a satisfação no trabalho pode ser definida como “a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que

realiza”. O autor afirma que, o homem possui uma reação ativa às situações de trabalho que não o satisfazem, deliberando atitudes de mudanças.

A satisfação é influenciada por fatores que geram sentimentos favoráveis ao indivíduo, a fim de mantê-lo feliz no ambiente de trabalho. Isso envolve um conjunto de fatores como as regras da instituição, o estado emocional do colaborador e até mesmo as suas expectativas perante a organização. Os gestores devem sempre promover a transparência nas relações entre a organização e os trabalhadores, porque a insegurança pode causar incerteza por parte dos colaboradores, gerando insatisfação no trabalho. (PAULA, *et al.*, 2011).

Ao apresentar satisfação no ambiente de trabalho o colaborador se sente mais feliz, gerando benefícios que ultrapassam os limites organizacionais. Existe uma relação entre a satisfação no trabalho com a satisfação no meio social, pois não é possível separar o meio profissional e social. Dessa forma, se houver insatisfação durante as relações sociais, também poderá haver transferência deste sentimento para o ambiente organizacional. (VIEIRA, *et al.*, 2007).

Ter um emprego, é um recurso valioso, pois o mesmo permite fazer com que o indivíduo alcance uma satisfação múltiplas de suas necessidades, tendo como exemplo, a obtenção de um determinado rendimento, estabelecendo novos contactos e se relacionar fora do ambiente familiar, estruturação de rotina e desenvolvimento individual e social. (CASANOVA, 2020)

Pode se dizer que a percepção de um recurso valioso quando se encontra em ameaça, o indivíduo consegue gerar uma motivação para não perder algo que se tornar precioso para o mesmo, começa a fazer suas tarefas com mais eficiência e com mais precisão, por mais que esteja tendo uma pressão interna. (CASANOVA, 2020)

A satisfação não gira em torno apenas do salário, mas há também outros aspectos a se incluir, claro que ter um bom salário ajuda muito, mas temos que ir além disso, um bom ambiente de trabalho e boas condições de trabalho influencia muito na satisfação do colaborador e nos resultados que a organização deseja alcançar. (DEOLIVEIRA, 2019)

Para que aja uma satisfação no trabalho e o clima organizacional se torne positivo, deve-se ter uma boa remuneração, uma quadro de carreira e oportunidades de promoção que sejam boas, o líder deve ser justo, competente e tenha uma boa comunicação, o ambiente de trabalho deve ser agradável e ter um bom relacionamento com os colegas, as tarefas devem ser desafiadoras e estimulantes para que assim o colaborador não entre na zona de conforto. (LACOMBE, 2012)

O principal influenciador da satisfação é o trabalho em si, o trabalho deve fazer sentido a quem o realiza, pois, o mesmo deve acreditar que a tarefa que está sendo feita é para um objetivo maior, para que o trabalho venha fazer mais sentido, é preciso que aquele que está executando seja responsável pelos os resultados. (LACOMBE, 2012)

3.8 Conflitos no Ambiente de Trabalho

A cada dia mais as empresas são desafiadas a criar diferenciais competitivos, desenvolvendo ferramentas para atrair e manter o maior recurso da organização, os seus colaboradores. Para alcançar esse objetivo, as empresas devem transformar o ambiente organizacional, a fim de fazer com que as pessoas se sintam motivadas e envolvidas no sucesso da empresa. Nesse cenário, por apresentarem características individuais distintas, os conflitos podem se formar. Quando as pessoas trabalham juntas, a convivência pode acontecer de forma natural ou até mesmo de forma conturbada. (MALAKOWSKY; KASSICK, 2014).

Os conflitos são vistos como uma discordância em um mesmo ambiente de trabalho, que podem ser causados por diversos fatores. Isso porque existe a presença de diferentes traços e peculiaridades, além de perspectivas opostas em relação ao trabalho. Deve-se saber lidar com os mais variados pontos de vista, reconhecendo suas peculiaridades, para assim atingir os objetivos da organização. (MARTINS, 2015). Considera-se que os conflitos são inevitáveis e importantes à convivência em grupos.

Segundo Marras (2009), “o conflito é uma disputa de interesses pessoais x organizacionais e somente uma boa comunicação entre as partes consegue melhorar ou diminuir as consequências que o conflito pode vir a causar no ambiente de trabalho”. O conflito pode ser uma oportunidade de crescimento para a organização, visto que, podem surgir novas opiniões, expressões e possibilidades. (AHRENS, 2012). Em contrapartida, se os conflitos não forem bem administrados, podem afetar a produtividade, trazendo resultados negativos para a organização.

Moreira (2012), argumenta que, “o maior desafio dos líderes é justamente criar o ambiente que possibilite às pessoas o espírito de tolerância para conviverem com aqueles que se guiam por outros paradigmas”. Nesse sentido, é necessário manter as pessoas motivadas para haver empenho de todos os funcionários, extraído de cada um as melhores competências que auxiliem nos resultados.

Apresentar uma cultura de empresa flexível permite que os indivíduos trabalhem de forma coletiva para a solução dos conflitos. O conflito pode até mesmo melhorar a

qualidade do processo, isso se os pontos de vista forem avaliados, favorecendo o surgimento de ideias. Porém, o conflito reduz a satisfação e a confiança dos membros do grupo, quando não tratado da forma correta. (ROBBINS, *et al.*, 2010). Exatamente por isso, os conflitos podem acarretar no descontentamento dos funcionários. (SPAGNOL, *et al.*; 2010)

O conflito pode ser observado quando dois ou mais indivíduos enfrentam entre si para alcançar os seus objetivos dentro da organização, o conflito pode servir para melhorar novas ideias dentro da organização, também pode servir para prejudicar a produtividade da mesma. (SANTOS, 2019)

Nem todos os conflitos são iguais, nem pela sua intensidade e nem pela sua qualidade, os conflitos podem acontecer por alguns traços comuns e por outros assuntos específicos, os conflitos eles nunca iram cessar sempre terá algo ou alguém que pode se sentir ameaçado ou irritados por algum motivo. (SANTOS, 2019)

O conflito faz parte da natureza humana e isso é característico de cada pessoa, nos dias atuais o conflito e sua gestão apresentam um crescimento para o setor de comportamento organizacional. (SANTOS, 2019)

O conflito nem sempre se trata de circunstâncias de violência, a própria violência pode ser um modo bem ruim de se resolver os conflitos dentro da organização, temos potencial de resolver os conflitos através de uma boa conversa com os gestores e administradores da organização para que assim venha melhorar o ambiente em que se trabalha. (SANTOS, 2019)

Um bom administrador escolhe criar um ambiente saudável na organização, para que seus colaboradores tenham um maior rendimento e que trabalhem de forma eficaz, se esforçando de forma igual. Para que esse ambiente se torne bom devemos levar em conta algumas características. Ter honestidade no que se faz e diz no ambiente de trabalho, ter uma ampla comunicação em todos os sentidos, está disposto a ouvir as opiniões e sugestões de seus colaboradores, se interessar em resolver os problemas acontece no ambiente de trabalho e se dedicarem como uma verdadeira equipe. (LACOMBE, 2012)

Os conflitos não podem ser evitados, o principal fator que acaba gerando o conflito no ambiente de trabalho são os desejos e interesses de um grupo ou pessoa que em muitas vezes são diferentes dos demais indivíduos e assim o conflito está criado. Além desse principal motivo que acarreta em gerar um conflito, há outros fatores que também podem influenciar como as personalidades contrárias, comunicações inapropriadas, tarefas que depende de outro indivíduo para serem concluídas e pressão excessiva para conclusão de algo. (LACOMBE, 2012)

Existem três modelos de se lidar com os conflitos no ambiente de trabalho: a dominação, conciliação e integração. A dominação é a vitória sobre o outro, procurando uma maneira de derrotar o seu oponente eliminando assim suas ideias. A conciliação procura um jeito que seja aceitável por ambas as partes para que assim se resolva o problema, mas se esse modelo não for conduzido por alguém qualificado pode reaparecer novamente o conflito. Já a integração procura acompanhada do oponente, as possíveis possibilidades para se resolver o problema até que ache uma alternativa que seja aceitável para todos. (LACOMBE, 2012)

O conflito pode ser denominado como pessoal ou funcional. O conflito pessoal é causado pelos interesses do próprio indivíduo ou desejos diferentes das demais pessoas. O conflito funcional é provocado pela competição de poucos recursos ou tarefas mal designadas para o pessoal, assim gerando imposições de responsabilidades ou demandas que não tem possibilidade do indivíduo cumprir. (LACOMBE, 2012)

Muitos conflitos são causados pela falta de uma boa comunicação, as vezes deixando dúvidas sobre o que foi falado, para que não venha ocorrer esse tipo de situação, é necessário falar com calma e clareza para que assim o receptor venha entender a mensagem sem ocorrer nenhum ruído ou interferência. (LACOMBE, 2012)

3.9 Importância do Ambiente de trabalho saudável

O colaborador passa a maior parte de sua vida útil no trabalho, ou seja, o trabalho determina o estilo de vida e influência no comportamento do trabalhador. Para Fiorillo (2003), o ambiente de trabalho é “o local onde as pessoas desempenham suas atividades laborais, sejam remuneradas ou não, cujo equilíbrio está baseado na salubridade do meio e na ausência de agentes que comprometem a bem-estar físico-psíquico dos trabalhadores.” O ambiente de trabalho se funde ao espaço interno do estabelecimento empresarial e passa a abranger também a moradia e espaço urbano. (ROMITA, 2005).

O ambiente de trabalho envolve uma reunião de elementos como aspectos físicos e psicológicos, que influenciam na vida profissional e pessoal dos trabalhadores. Para Fonseca e Robert (2016), “o meio ambiente do trabalho saudável não é apenas um direito vinculado ao contrato de trabalho, mas um direito fundamental do trabalhador. Pois, visa assegurar a proteção à saúde e a segurança do trabalhador.” Manter esse ambiente saudável é essencial para o bom andamento da empresa, pois, se o mesmo não for agradável pode ocasionar conflitos e desmotivação dos funcionários.

Observa-se que na gestão moderna, muitos empregados têm trabalhado cada vez mais, fazendo com que a maioria relate apresentar algum nível de estresse. Isso leva ao crescimento no número de acidentes, ao adoecimento e a perda da produtividade. (OGATA, 2012). O estresse tem uma ligação direta entre o indivíduo e o meio em que ele está inserido. Por isso, o estresse relacionado ao trabalho, tem se transformado num problema altamente custoso e cada vez mais comum entre os empregados.

Existem várias razões para que ocorra estresse no ambiente de trabalho: “a intensa responsabilidade com pouca ou nenhuma autoridade, prazos impraticáveis, reestruturação ou mudança de emprego, treinamento inadequado, falta de reconhecimento, entre outros fatores.” (SEAWARD, 2009).

O nível de qualidade de vida no trabalho tem relação direta com as finanças e produtividade da empresa. Por isso, é tão importante manter o ambiente de trabalho saudável, implantando ações para a promoção da saúde e orientando os trabalhadores a terem um estilo de vida saudável. Portanto, as organizações devem ter como objetivo levar informações, aumentar a motivação e oferecer oportunidades para que ajam práticas positivas em saúde, reduzindo os comportamentos que tendem a interferir no equilíbrio do indivíduo. (BENAGLIA, 2012)

A saúde é definida como um completo bem-estar não só físico, mas também mental e social, não é apenas a falta de enfermidades ou doenças vai além disso. O bem-estar tanto físico como mental devem ser permanentes ao longo da vida englobando o contexto no ambiente de trabalho. (NASCIMENTO, 2019)

A organização Mundial de Saúde (OMS, 2014) incluiu que se não existir saúde mental não tem como o indivíduo ter um bem-estar no ambiente de trabalho, se cada indivíduo ter um bem-estar em seu trabalho o mesmo conseguirá lidar com os estresses da vida, ter mais produtividade na organização e ter um aproveitamento maior em suas tarefas. (NASCIMENTO, 2019)

O estresse é definido como a comunicação entre determinadas situações e o indivíduo, o estado psicológico e físico do indivíduo acaba não sabendo lidar com esses tipos de situações com uma demanda e uma pressão muita alta, acarretando em um ambiente de trabalho não saudável. (NASCIMENTO, 2019)

Para que a organização venha se torna saudável faz-se necessário ter um ambiente saudável também, segundo a revista de humanidade, ciências sociais e cultural, ter uma solidez financeira não é o bastante para esse local de trabalho se torna agradável, deve-se levar

em conta o bem-estar físico e mental dos colaboradores e prestadores de serviços da organização. (SOUZA, 2021)

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em uma sociedade voltada por metas, temos as organizações que integra esse papel, delineado com sistemas de atividades intencionalmente planejadas detalhadamente e ligadas ao mundo externo, atingindo vigorosamente as perspectivas da vida humana.

No presente ponto em que a nossa sociedade se coincide, as organizações influenciam a humanidade incessantemente de diversas formas complexas e formais, munindo as necessidades da sociedade.

Para que o ambiente de trabalho e os projetos sejam alcançados, compreende-se que o relacionamento entre líder e colaborador requer ser aprazível, a má comunicação no dia a dia ocasiona conflitos. Contudo confirmo, para que a organização vá bem, o gestor de pessoas deve saber lidar e conduzir os conflitos e as diferenças de cada colaborador, para que não afete o ambiente de trabalho, a produtividade e de modo consequente a lucratividade da organização.

A qualidade no ambiente de trabalho reflete no clima da organização, correlacionando a motivação como já citado, os relacionamentos interpessoais, os sentimentos e as emoções dos colaboradores têm que ser observados e exercitados como a própria motivação. O clima organizacional é o que determina a satisfação dos colaboradores no ambiente interno da empresa, se os mesmos não se sentem satisfeitos não tem como o colaborador dar o seu melhor naquele ambiente trabalho.

As relações dentro do ambiente de trabalho refletem no desempenho dos colaboradores, por este motivo uma conexão saudável e meios introduzidos no ambiente trabalhista onde as necessidades e seus colaboradores são consideradas e respeitadas, traz uma perspectiva de motivação e satisfação para os colaboradores. A comunicação assertiva ela é fundamental nos ambientes organizacionais, contribuindo na eficiência e eficácia da produtividade. Atestamos então por meio de estudo que a motivação é um estimulador no comportamento pessoal, onde o colaborador se sente realizado e satisfeito.

Podemos incluir nessa mesma ideia que as emoções pessoais, foram analisadas como a inteligência emocional que está ligada a subjetividade, habilidades dos seus colaboradores e a capacidade de criar suas próprias motivações, onde o colaborador motivado potencializa e estimula as competências pessoais e profissionais. Confirmo que a motivação segue lado a lado com a produtividade; pois o colaborador motivado, apresenta um aumento em seu rendimento no ambiente organizacional.

Contudo, para que o colaborador consiga exercer com excelência sua função, é necessário ser motivado e estimulado. Compreende-se também que em uma organização há diversas pessoas e que sim podem haver conflitos; mas o sucesso para passar por esses obstáculos está em como a organização ou o líder irá se posicionar com as relações interpessoais e seus colaboradores, possibilitando uma oportunidade de crescimento e melhora nas relações e no ambiente de trabalho, tornando saudável a convivência e a comunicação e garantindo um bom resultado para a organização e seus colaboradores.

5 REFERÊNCIAS

AGAPITO, P. R. et al. Análise da satisfação do trabalho e dos contratos psicológicos em organizações da região do grande ABCD. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 700-718, jul./dez. 2013.

AHRENS, Veronica. **Conflito: uma valiosa oportunidade de aprendizado**. Dezembro, 2012.

AVELINO, Ana Paula Lima; NETO, Alvaro Costa Jardim. A IMPORTÂNCIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL ENTRE AS EQUIPES DE TRABALHO THE IMPORTANCE OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AMONG THE WORK TEAMS. **Anais do 5º ECCAD e do 1º ECCAD JR. 2019**

BATISTA, Charles Santos; SANTOS, Nascimento Jair. **Motivação e confiabilidade humana: uma análise da percepção do indivíduo**. 2015.

BENAGLIA, Mirian Damaris. **O impacto do ambiente de trabalho e do estilo de vida na saúde do trabalhador e a importância de se promover qualidade de vida nas empresas**. 2012.

BERGAMINI, Cecília W. **Motivação nas Organizações: 5ª ed.** São Paulo: Editora Atlas, 2008.

BUTTNER, Francine Massuchette. **Relacionamento interpessoal: análise de sua interferência na produtividade de uma empresa automotiva de Forquilha/SC**. 2017.

BRITO, Danielle; HENRIQUE, Pedro. **Endomarketing: melhoria da produtividade dos colaboradores**. Veredas Favip-Revista Eletrônica de Ciências, v. 4, n. 2, 2013.

CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Relacionamento Interpessoal: como preservar o sujeito coletivo**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando com as Pessoas**: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3^a. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010;

CHIAVENATO, **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações: 3^o.ed.rev. e atualizada. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CASTRO, Flávio Henrique Herval de. **Relação entre produtividade e bem-estar no trabalho**: estudo de caso em um órgão público brasileiro. 2019.

CASANOVA, Jéssica Pinheiro. **O papel moderador da empresa na relação entre insegurança laboral e motivação dos colaboradores**. 2020. Tese de Doutorado.

CHIAVENATO, IDALBERTO **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações / Idalberto Chiavenato. -- 4. ed. -- Barueri, SP: Manole, 2014.

DO NASCIMENTO SILVA, Elizeu. GESTÃO INTERGERACIONAL NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL. **Revista Científica UMC**, v. 5, n. 3, 2020.

DE SOUZA MAURO, Solange Seléto; MAURO, Maria Yvone Chaves. GESTÃO DE CONFLITOS NO SETOR DA SAÚDE DIANTE DO ESTRESSE OCUPACIONAL E CHOQUE DE GERAÇÕES. **Teoria & Prática: Revista de Humanidades, Ciências Sociais e Cultura**, v. 3, n. 1, p. 41-50, 2021.

DE OLIVEIRA, Gleyson Soares; DE MEDEIROS SOUSA, Hercilio. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam a produtividade nas organizações**. **Revista Campo do Saber**, v. 4, n. 2, 2019.

EDWARDS, Jeffrey; ROTHBARD, Nancy. **Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationships between work and family constructs.** Academy of Management Review, 2000.

FERREIRA, Aristides et al. Construção e validação de uma escala multi-factorial de motivação no trabalho (Multi-Moti). **Comportamento Organizacional e Gestão**, v. 12, n. 2, p. 187-198, 2006.

FIORILLO, Celso Antônio Pacheco. **O direito fundamental do trabalhador ao meio ambiente de trabalho saudável.** Curso de Direito Ambiental Brasileiro. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

FONSECA, Jessica da Silva; ROBERT, Eduardo Torres. **Meio ambiente do trabalho saudável como direito fundamental do trabalhador.** 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. Ed. São Paulo: Atlas s.a, 2002.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência Emocional.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2007. 412 p.

KUNKEL, Franciele Ines Reis; VIEIRA, Kelmara Mendes. **Bem-estar no trabalho: um estudo junto aos servidores públicos da prefeitura municipal de Cerro Largo, Rio Grande do Sul.** Gestão & Regionalidade, Santa Maria, v. 28, n. 83, p. 49-63, 2012.

KWASNICKA, Eunice Lacava. **Introdução a administração.** Atlas, S. A. 2005.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Enfrentamento e adaptação.** Em Gentry Wid. **Manual de medicina comportamental.** Nova Iorque, 1984.

LEITE, Guilherme André Ferreira. **Influência da inteligência emocional e personalidade na satisfação profissional.** Ponta Delgada: Universidade dos Açores, 2017.

LACOMBE, **Comportamento Organizacional.** São Paulo: Saraiva, 2012

LUZ, Janine Pacheco da et al. **Metodologia para análise de clima organizacional: um estudo de caso para o Banco do Estado de Santa Catarina.** 2001.

MASLOW, Abraham Harold. **Maslow no gerenciamento.** Rio de Janeiro, 2000.

MALAKOWSKY, Halana Franciela; KASSICK, Cristine. **O conflito no ambiente de trabalho: um estudo sobre causas e consequências nas relações interpessoais.** Revista: Gestão e desenvolvimento, 2014.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico.** São Paulo: Saraiva, 2009.

MARTINS, Natália Luiza Alves; DO CARMO, Valter Moura. Mediação de conflitos socioambientais: Uma alternativa à efetivação do direito fundamental ao meio ambiente ecologicamente equilibrado. **Revista Catalana de Dret Ambiental**, v. 6, n. 2, 2015.

MARTINS, G. A; LINTZ, A. **Guia para elaboração de monografia e trabalhos de conclusão de curso.** São Paulo: Atlas, 2000.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à Administração.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MOREIRA, Wellington. **Os conflitos de Gerações nas Empresas.** Jul. 2012.

NASCIMENTO, Tiago; PESTANA, Gabriel. Monitorização do stress no local de trabalho. **Atas-Investigação Qualitativa em Saúde/Investigación Cualitativa en Salud**, v. 2, p. 1552-1560, 2019.

O'DONNELL, K. **Valores Humanos no Trabalho.** São Paulo: Gente, 2006.

OGATA, Alberto. **Profissionais saudáveis, empresas produtivas: como promover um estilo de vida saudável no ambiente de trabalho e criar oportunidades para trabalhadores e empresas** – Rio de Janeiro, 2012.

- PAULA, Patricia; STEFANO, Roberto Silvio; ANDRADE, Sandra Mara; ZAMPIER, Marcia Aparecida. **Clima e cultura organizacional em uma organização pública**. Gestão e Regionalidade, São Caetano do Sul, v. 27, n. 81, p. 59-73, 2011.
- ROBBINS, Stephen. P.; **Comportamento Organizacional**. 9ª ed. São Paulo. Editora Salão Prentice, 2002.
- ROBBINS, Stephen; JUDGE, Daniel; T. A.; Sobral. **Comportamento Organizacional**. 14ª. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010;
- ROMITA, Arion Sayão. **Direitos fundamentais nas relações de trabalho**. São Paulo, 2005.
- SILVA, Kassia Alves; FARIA, Braulio Emilio Maciel. **Qualidade de vida no trabalho**. Psicologia e saúde em debate ISSN Eletrônico. 2018
- SANTOS, Nelsa Maria Bastos F. **Clima Organizacional [livro eletrônico] pesquisa e diagnóstico** / Nelsa Maria Bastos F. Santos – 2. Ed. - São Paulo Saint Editora, 2021.
- SEAWARD, B. L.; **Stress – Aprenda a lidar com as tensões do dia-a-dia e melhore sua qualidade de vida/ Brian Luke Seaward**. – São Paulo: Editora Novo Conceito, 2009.
- SAMPAIO, Leonardo Rodrigues; DE OLIVEIRA, Letícia Coelho; PIRES, Michelle França Dourado Neto. Empatia, depressão, ansiedade e estresse em Profissionais de Saúde Brasileiros. **Ciencias psicológicas**, v. 14, n. 2, p. 2215, 2020.
- SILVA, Stephanie Rocha. **Qualidade de vida no trabalho**. 2019.
- SANTOS, Graziella Aparecida dos. **Uma reflexão sobre a gestão de conflitos nas empresas**. 2019. Tese de Doutorado.
- SEQUESSEQUE, Raquel Maria Albino Correia. **Motivação para o desempenho profissional: caso de estudo**. 2019. Tese de Doutorado.

SCHULTZ, Glauco. **Introdução à gestão de organizações (DERAD103)**. Plageder, 2016.

SOUZA, Hellen Priscila Rocha Teixeira. **A importância de valorizar os colaboradores no ambiente organizacional**. 2016.

SOBRAL, Sandrina; CAPUCHO, Filomena. **A gestão de conflitos nas organizações: conceptualização e diferenças de género**. *Gestão e Desenvolvimento*, n. 27, p. 33-54, 2019.

SPAGNOL, C. A.; SANTIAGO, G. R.; CAMPOS, B. M. O.; BADARÓ, M. T. M.; VIEIRA, J. S.; SILVEIRA, A. P. O. **Situações de conflito vivenciadas no contexto hospitalar: a visão dos técnicos e auxiliares de enfermagem**. *Revista Escola Enfermagem USP*, v. 44, n. 3, 803- 811, 2010.

VEIGA-BRANCO, Augusta. Inteligência emocional. **Dicionário de Educação para o Empreendedorismo**, p. 424-431, 2019.

VIEIRA, V. A. et al. **Uma análise dos antecedentes da satisfação no trabalho em uma empresa madeireira**. *Revista de Gestão USP*, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 1-18, 2007.

WILBERT, Alison; DA CRUZ, Helio Alvez. **Cultura e Clima Organizacional: uma Análise na Empresa Novo Trigo de Balneário Camburiú/sc**. **XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**. Resende, RJ, v. 22, 2014.