

**CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFACVEST
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
LUCAS VENICIOS FERREIRA**

**O IMPACTO DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA SAÚDE MENTAL DOS
COLABORADORES**

CASTRO, PR
2022

LUCAS VENICIOS FERREIRA
O IMPACTO DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA SAÚDE MENTAL DOS
COLABORADORES

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Centro Universitário
UNIFACVEST como parte dos requisitos
para a obtenção do grau de Bacharel em
Administração

Aluno: Lucas Venícios Ferreira

Orientador: Ingrid Cristiane Inácio de Liz

Castro, Paraná, __/__/2022. Nota _____

Profª Ma. Ingrid Cristiane Inácio de Liz

Prof. Dr. José Correia Gonçalves

O IMPACTO DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA SAÚDE MENTAL DOS COLABORADORES

Lucas Venícios Ferreira¹

Ingrid Cristiane Inácio de Liz²

RESUMO

Ao investigar as Relações Interpessoais nesta pesquisa, verifica-se que estas estão presentes em todas as Relações Sociais. O ser humano é social: ele vive em contínua interação. Nas interações humanas, as partes envolvem-se mutuamente, influenciando atitudes uma da outra. Dentro do ambiente de trabalho, pessoas compartilham tarefas e, à medida, que as atividades e interações se desenvolvem, alguns sentimentos são despertados: comunicação, cooperação, respeito, amizade dentro de uma ética profissional. Da mesma forma, os sentimentos negativos, repercutem nas atividades, resultando na queda de produtividade, intrigas e mal-estar entre os colegas, onde profissionais competentes podem render muito abaixo de sua capacidade e apresentarem reflexos em sua saúde mental. De uma forma geral conclui-se através desta pesquisa, que o relacionamento interpessoal está diretamente ligado à forma como cada um se manifesta em relação ao outro.

PALAVRAS-CHAVE: Saúde Mental. Relações Interpessoais. Organização. Recursos Humanos.

ABSTRACT

When investigating Interpersonal Relations in this research, it appears that they are present in all Social Relations. Human beings are social: they live in continuous interaction. In human interactions, the parties involve each other, influencing each other's attitudes. Within the work environment, people share tasks and, as activities and interactions develop, some feelings are awakened: communication, cooperation, respect, friendship within professional ethics. Likewise, negative feelings have an

¹ Acadêmico de Administração pela Unifacvest.

² Graduada em Administração pela Unifacvest. Especialista em Tutoria em Educação à Distância pela Unifacvest. Mestre em Práticas Transculturais pela Unifacvest. Atua na Unifacvest/curso de Administração, Ciências Contábeis e Engenharia de Produção. prof.ingrid.liz@unifacvest.edu.br. <https://lattes.cnpq.br/2455207215266751>. <https://orcid.org/0009-0003-7984-7967>.

impact on activities, resulting in a drop in productivity, intrigue and discomfort among colleagues, where competent professionals can perform well below their capacity and have consequences for their mental health. In general, it is concluded through this research, interpersonal relationships are directly linked to the way each person expresses themselves in relation to the other.

KEYWORDS: Mental Health. Interpersonal Relations. Organization. Human Resources.

1 INTRODUÇÃO

O Relacionamento Interpessoal é de extrema necessidade em qualquer organização, pública ou privada. É através das pessoas que a empresa apresenta resultados, sejam eles bons ou ruins. Porém a convivência profissional nos exige lidar com diferenças de opinião, de visão, de cultura, de valores éticos, entre outros.

Caso não se estabeleçam relações equilibradas de trabalho, esses conflitos podem ser cruéis para a Saúde mental dos colaboradores, além de desmotivação na realização das tarefas, baixo rendimento, fofocas e brigas entre colegas. A falta de atenção do líder ou da área de Recursos Humanos pode gerar a perda de um funcionário que sempre apresentou bons resultados.

Os grandes índices de procura por psicólogos em caráter trabalhista, mostra o quanto as relações pessoais dentro das organizações impactam na vida dos colaboradores. Desse modo, a maneira de se relacionar, o temperamento e as atitudes dentro e fora da organização ganham novas dimensões na Gestão Organizacional.

É cada vez mais perceptível que as pessoas têm se destacado não apenas pelo seu profissionalismo, mas também pela sua capacidade de se relacionar.

Sendo fundamental que as organizações promovam a integração entre os seus colaboradores, fazendo com que cada um a conviva da melhor maneira possível dentro do contexto interpessoal, refletindo assim no melhor desempenho da equipe.

Neste contexto, as relações interpessoais mostram ter um grande impacto na vida dos colaboradores, tanto de forma profissional quanto no pessoal. A saúde mental das pessoas está diretamente relacionada à qualidade das relações do seu trabalho.

Assim, o presente estudo visou desenvolver uma análise sobre quais problemas de relacionamento refletem no comportamento, desempenho e qualidade de vida dos colaboradores. A pesquisa foi desenvolvida de maneira bibliográfica, utilizando-se algumas obras como ponto essencial, tais como Chiavenato, Fernandes, Fischer, Gil, Luz, Rodrigues.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As relações sociais são muito importantes, interferindo diretamente no estado mental e físico do ser, quando falamos de relações interpessoais, falamos do que somos, de nós mesmos e da maneira como somos vistos pelo outro, dessa maneira é o equilíbrio que sustenta essas relações. Sentir-se confortável no ambiente de trabalho contribui muito para o bem-estar profissional, permitindo que o colaborador se sinta amparado a resolver situações adversas.

Diversos fatores afetam a produtividade de uma equipe, trazendo impactos consideráveis no rendimento. Dentre eles, o mais citado em diferentes pesquisas da OMS (Organização Mundial de Saúde) é um ambiente tóxico que contamina o clima e desmotiva a equipe, comprometendo assim a produtividade, chegando a afetar até mesmo suas vidas pessoais, fora do escritório. Não podendo ser uma preocupação apenas dos funcionários, mas também das empresas.

O estado mental de um colaborador é um dos fatores que mais afetam a produtividade. O colaborador feliz e motivado para produzir mais. No entanto, o empregado insatisfeito e frustrado fugirá de responsabilidades e trabalhará em ritmo mais lento. Um dos principais motivos que levam a essa insatisfação é o atrito entre pessoas com pensamentos diferentes.

Tornando um ambiente difícil trabalhar ou progredir, resultando em estresse, ansiedade e estafa, gerando também o questionamento das próprias habilidades e capacidade. Vários motivos podem gerar essa dificuldade nas relações, entre elas as principais são:

- Comunicação, quando insuficiente ou confusa;
- Competitividade entre os colegas;
- Líderes omissos, que influenciam negativamente ou abusando da autoridade;

- Poder e benefícios, quando um colega não recebe as mesmas cobranças que o restante da equipe;
- Fofocas.

Esses malefícios são causados principalmente por comportamentos, palavras, atos ou gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de colegas, colocando em risco seu emprego ou desgastando o ambiente de trabalho. Muitas atitudes assim são vistas dentro das organizações, colegas ou líderes que gritam, deixam de informar, discriminação, indução ao erro, cobranças exageradas, diminuição, impedir o uso de equipamentos, críticas persistentes. Comportamentos assim, praticados de forma contínua dentro de uma organização, impactam de forma violenta a saúde física e mental dos colaboradores.

Resultando em efeitos que afetam a autoestima, a produtividade, a motivação, a concentração, além de desestabilidade emocional, ansiedade, depressão, após o surgimento de doenças crônicas a abdicação do emprego é o pior dos resultados, toda a junção dessas conseqüências reverte para um ambiente insustentável, e passível de cada vez mais violência.

Esse tipo de situações gera insatisfação além de conseqüências para sua saúde física e mental, conflitos já são difíceis, e quando se está e, um ambiente de trabalho tóxico, pode acabar levando esses problemas para casa, causando conflitos na própria família.

É necessário que o gestor ou líder seja hábil em administrar conflitos e esteja sempre disposto a ouvir. Um gestor que se mostra próximo é capaz de lidar com os desafios. E ser próximo não significa, necessariamente, ser amigo do funcionário e sim tratá-los com respeito e valorização. Para Gil (2001, p. 17), “Gestão de pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais.”

As dificuldades das relações profissionais vêm sendo tema de diferentes pesquisas, Tolfo e Piccinini (2001, p.167) enfatizam que:

[...] embora a temática da qualidade de vida no trabalho tenha recebido considerável atenção nestas duas últimas décadas, ainda existe alguma incerteza com relação ao sentido exato do termo.

No entendimento da Organização Mundial da Saúde (OMS), o Esgotamento Profissional já tem uma nova visão, a Síndrome de Burnout, que é um distúrbio emocional com sintomas de exaustão, estresse e esgotamento, sendo resultado de

situações de trabalho desgastante, que demandam muita competitividade ou responsabilidade. Essa síndrome pode resultar em depressão e é essencial procurar apoio profissional no surgimento dos primeiros sintomas. Este distúrbio é a prova viva de que a problemática é real e necessita de acompanhamento.

A melhor maneira de prevenir a Síndrome de Burnout é usar de estratégias que diminuam o estresse e a pressão no trabalho, além de ter condutas saudáveis.

Ainda segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), os transtornos mentais e comportamentais estão entre as principais causas de faltas ao trabalho no mundo. É de extrema importância que as organizações cuidem da saúde mental dos seus colaboradores. Conforme relata Fischer (2002, p.11), toda e qualquer organização depende, em maior ou menor grau, do desempenho humano para seu sucesso. Por esse motivo, desenvolve e organiza um modelo de gestão de pessoas, sendo este determinado por fatores internos e externos à própria organização. Assim, para diferentes contextos históricos ou setoriais são encontradas diferentes modalidades de gestão.

Outro fator a se levar em conta é que a saúde mental de cada pessoa afeta seu entorno como as relações com familiares e amigos, ou seja, um colaborador deprimido, além de afetar os resultados da empresa. De acordo com a pesquisa realizada pelo startup *Closecare*, responsável por gestão de atestados e saúde corporativa, o número de profissionais afastados do trabalho devido a problemas de saúde mental aumentou em 30% nos últimos dois anos. Outra situação é o informe da Previdência Social que alerta que as doenças psicoemocionais são a terceira maior causa de licença do trabalho no Brasil.

A saúde mental até pouco tempo atrás era vista como algo único e exclusivamente, a ser tratada como campo da saúde, ou seja, um papel das clínicas e hospitais. Porém, esse assunto pode e deve ser tratado dentro das organizações, afinal muito do que se vive dentro de uma empresa afeta diretamente o equilíbrio emocional e psicológico dos colaboradores.

A grande questão é que a saúde mental sempre foi vista como algo a ser abordado apenas no campo da saúde, principalmente dentro de instituições como hospitais e clínicas. Ou seja, algo relacionado quase que exclusivamente aos cuidados com a vida pessoal. Resultando não apenas no baixo desenvolvimento, mas impactando a saúde física, mental e sua qualidade de vida, prejudicando o colaborador e a organização.

As pessoas podem aumentar ou reduzir as forças e fraquezas de uma organização, dependendo da maneira como elas são tratadas. Elas podem ser o sucesso como podem ser o problema. É melhor tratá-las como fonte de sucesso. Para que os objetivos da Gestão de Pessoas sejam alcançados, é necessário que as pessoas sejam tratadas como elementos básicos para a eficácia organizacional (CHIAVENATO, 2008, p. 11).

Novas teorias e pesquisas vêm sendo feitas, referente ao modo de vida dentro e fora das empresas. Estão sendo estruturados por diversos segmentos da sociedade e do conhecimento científico como saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, economia, administração e engenharia.

Para Chiavenato (2009), qualidade de vida implica em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho, seja em suas condições físicas de higiene e segurança, seja em suas condições psicológicas e sociais. Essas atitudes resultam em um ambiente de trabalho agradável e amigável e reflete diretamente na qualidade de vida das pessoas.

[...] a satisfação com o trabalho executado; possibilidades de futuro na organização; o reconhecimento pelos resultados alcançados; o salário e os benefícios recebidos; o relacionamento humano dentro do grupo e da organização; o ambiente psicológico e físico de trabalho; a liberdade de decidir; a possibilidade de participar, entre outros. A QVT afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade como: motivação para o trabalho, adaptabilidade e flexibilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar (CHIAVENATO, 2009, p. 334).

O ser humano busca constantemente a felicidade, junto com ela a convivência pacífica e harmoniosa com o próximo. Entretanto, as relações profissionais se diferem dos pessoais, pois não escolhemos a equipe com quem trabalhamos, e independente do nosso agrado, precisamos conviver e nos relacionar bem com os mesmos, para que tenhamos uma boa vivência na organização. Segundo Moscovi apud Salinas (1998, p. 32):

O processo de interação humana ocorre permanentemente entre pessoas, sob forma de comportamento manifesto e não manifestos verbais e não verbais, pensamentos, sentimentos, reações mentais ou físicos corporais. Como por exemplo: um olhar, um sorriso, um gesto, uma postura corporal, um deslocamento físico de aproximação ou afastamento, constitui formas não verbais de interação entre pessoas.

Em conversas informais com amigos ou colegas, é possível perceber que muitos consideram o trabalho a causa do abalo de sua saúde mental. Dessa maneira é crucial que as empresas voltem seu olhar para a manutenção das reações internas, prevenindo problemas futuros, e mantendo o bom funcionamento das atividades ou serviços.

À medida que o funcionário sofre esses danos, conseqüentemente irá refletir nas atividades que o mesmo desenvolve, em seguida na equipe de trabalho, gerando assim mais e mais atritos. Refletindo sequencialmente, na concentração do colaborador, no baixo rendimento e relações da equipe em que faz parte, rotatividade interna ou externa de funcionários, atrasos ou faltas. Esses prejuízos afetam não só o colaborador, mas a empresa, que perde capital intelectual, oportunidades de negócios e relações com os clientes, através de perda de prazos, baixa produtividade e sobre carga de demais funcionários.

É importante que os gestores construam um ambiente de trabalho que seja bom para o funcionário se sentir satisfeito e para a empresa atingir seus resultados. Assim os colaboradores iram agregar cada vez mais ao sucesso de uma empresa, contribuindo para o bom andamento da organização.

Algumas atitudes podem ser tomadas para reverter ou evitar essas situações, proporcionando um ambiente produtivo e agradável. Para que isso aconteça, é necessário partir de uma gestão transparente e democrática. Estabelecendo horários flexíveis, dentro do possível e em concordância com a equipe. Valorização profissional, evitando a competitividade. Estar atento a sinais como a desmotivação, irritabilidade, queda da produtividade, estresse excessivo, fadiga e dificuldade de concentração, e buscar estratégias para combate.

Mantendo uma boa qualidade de vida no ambiente de trabalho, as dificuldades relacionadas as relações interpessoais são sanadas, refletindo na melhoria da saúde mental dos colaboradores.

É importante que os gestores realizem *feedback* de tempos em tempos, além de avaliações de desempenho, também é possível a implementação de um Plano de Desenvolvimento, buscando motivar e promover o engajamento.

Algumas empresas mais visionárias recorrem a ações como psicologia organizacional, meditação, relaxamento, entre outras. No entanto essas medidas devem ser constantes, buscando manter o padrão de cuidado com a saúde mental e as relações internas dos seus colaboradores.

3 MATERIAL E MÉTODOS

Este artigo trata-se de estudo que visa desenvolver uma análise sobre quais problemas de relacionamento refletem no comportamento, desempenho e qualidade de vida dos colaboradores. Através de pesquisa bibliográfica utilizando-se algumas obras como ponto essencial, tais como Chiavenato, Fernandes, Fischer, Gil, Luz, Rodrigues, que tem por finalidade levantar informações acerca do tema.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Relacionamento Interpessoal é de extrema necessidade em qualquer organização. É através das pessoas que a empresa apresenta resultados, sejam eles bons ou ruins. Porém, a convivência profissional nos exige lidar com diferenças de opinião, de visão, de cultura, de valores éticos, entre outros. Casos não se estabeleçam relações equilibradas de trabalho, esses conflitos podem ser cruéis para a Saúde mental dos colaboradores, além de desmotivação na realização das tarefas, baixo rendimento, fofocas e brigas entre colegas. A falta de atenção do líder ou da área de Recursos Humanos pode gerar a perda de um funcionário que sempre apresentou bons resultados.

Os grandes índices de procura por psicólogos em caráter trabalhista, mostra o quanto as relações pessoais dentro das organizações impactam na vida dos colaboradores. Desse modo, a maneira de se relacionar, o temperamento e as atitudes dentro e fora da organização ganham novas dimensões na Gestão Organizacional.

É cada vez mais receptível que as pessoas têm se destacado não apenas pelo seu profissionalismo, mas também pela sua capacidade de se relacionar. Sendo fundamental a promoção da integração entre os seus colaboradores, fazendo com que cada um a conviva da melhor maneira possível dentro do contexto interpessoal, refletindo assim no melhor desempenho da equipe.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Passando em média 40 horas no ambiente de trabalho, ao longo da semana convive-se com os colegas de trabalho por períodos muito extensos, e sabendo que as relações interpessoais impactam na qualidade de vida e na própria produtividade do colaborador, essa pesquisa tem por objetivo mostrar a importância das relações humanas dentro de uma organização. Garantindo um ambiente agradável e produtivo. Com esses resultados a equipe interage mais, transformando-se em um time.

Entretanto, é inevitável o surgimento de conflitos, onde existem pessoas, existem conflitos. Dessa maneira é de extrema necessidade que a Gestão de Pessoas, os líderes, prezem por manter um ambiente saudável, não apenas em favor da empresa, mas principalmente em favor a saúde mental de seus colaboradores, na existência de conflitos podemos ter ataques pessoais, atribuição de culpa, desvalorização do trabalho dos outros e críticas destrutivas.

O trabalho, por si só já é um ambiente de pressão, tendo prazos, resultados, produção entre outros fatores, vinculando essas especificidades com as dificuldades das relações, teremos uma situação insustentável para muitos colaboradores. Resultando em manifestação de sintomas físicos e emocionais. Portanto, o cuidado com relacionamentos é fundamental para a saúde dos funcionários, prevenindo problemas futuros em toda a organização.

Ao negligenciar o cuidado da saúde mental dos colaboradores, temos consequências em todas as partes envolvidas no processo. Desta maneira, é fundamental que as empresas valorizem cada vez o bem-estar dos funcionários, e que o Gestor ou a área de Recursos Humanos promovam ações para que os colaboradores se sintam saudáveis e motivados a desenvolver suas atividades do cotidiano.

Quando a Gestão e liderança prezam por uma boa relação, dentro da organização, grande parte desses conflitos nem chega a acontecer, deixando claro que as boas relações visam beneficiar o grupo e a organização como um todo. A cooperação gera resultados muito mais efetivos para o grupo. Ao incluir em seu plano de ação, iniciativas que promovam a convivência e a integração de forma descontraída e agradável, o Gestor ajuda a criar um ambiente de trabalho mais acolhedor. Também é necessário que os problemas, sejam resolvidos de forma ágil, através de diálogo e bom senso.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3a Ed. Rio de Janeiro, Elsevier, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

FISCHER, André Luiz. **Um resgate conceitual e histórico dos modelos de gestão de pessoas**. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (coord). *As pessoas na organização*. São Paulo: Gente, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos Papéis Profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

OPAS. **OMS e OIT fazem chamado para novas medidas de enfrentamento das questões de saúde mental no trabalho**. Publicado em: 28 Set 2022. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/noticias>> Acesso em: set. de 2023.

SALINAS, Mirian, OLIVEIRA, Luis Roberto Sena de .**RELAÇÕES INTERPESSOAIS E SUAS INFLUÊNCIAS NA CRIATIVIDADE NO TRABALHO**. Disponível em: <http://www.sefaz.ba.gov.br/scripts/ucs/externos/monografias/monografia_mirian_luiz.pdf> Acesso em: set. de 2023.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. **As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a Qualidade de Vida no Trabalho: Disjunções entre a teoria e a prática**. Revista de Administração Contemporânea. Curitiba, v. 5, n.1, jan/abril. 2001. p.165-193.

VOCÊRH, Por Abril Branded Content. Atualizado em 21 set 2022, 12h57 - **A saúde mental dos colaboradores merece atenção nos 365 dias do ano**. Disponível em: <https://vocerh.abril.com.br/parceria-paga/a-saude-mental-dos-colaboradores-merece-atencao-nos-365-dias-do-ano.>> Acesso em: set. de 2023.