

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS
DE SERGIPE – FANESE
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO “LATO SENSU” ESPECIALIZAÇÃO
EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS**

GENILSON SANTANA

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

**ARACAJU-SE
2009.2**

GENILSON SANTANA

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Artigo apresentado ao Núcleo de Pós-Graduação e Extensão – NPGE, da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas.

Coordenador(a): Roberta Costa
Guimarães

Aracaju-SE
2009.2

GENILSON SANTANA

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Artigo apresentado ao Núcleo de Pós-Graduação e Extensão – NPGE, da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas.

Luciana Franco

Roberta Costa Guimarães

Genilson Santana

Aprovado com média: _____

Aracaju (SE), _____ de _____ de 2009.

SUMÁRIO

1 RESUMO	
2 INTRODUÇÃO	5
3 RELAÇÕES INTERPESSOAIS.....	7
4 CONCLUSÃO.....	17
5 REFERÊNCIAS.....	18

RESUMO

Este artigo vem fornecer informações importantes referente às Relações Interpessoais nas organizações. Como se processam as relações interpessoais no âmbito organizacional, considerando a comunicação como elemento imprescindível para o sucesso empresarial, criando assim um ambiente harmonioso e favorável de se desempenhar uma atividade satisfatória. Analisar a importância da gestão de pessoas nas organizações, evidenciando como se processa as relações interpessoais entre as equipes de trabalho, como é o desempenho em atividades a elas conferidas. Mobilizar e determinar quais colaboradores precisa de capacitação, contribuindo assim para a integração da equipe de trabalho no contexto organizacional, analisar também quais são as dificuldades dos colaboradores no aspecto relações interpessoais na organização. Com esse estudo pode-se observar como as equipes d trabalhos fazem para desenvolverem suas tarefas de forma eficazes e até mesmo aquelas qu não se predispõem a desenvolverem tais atividades a elas designadas. Ver-se a partir da maneira como as pessoas trabalham nas organizações, o reflexo do trabalho que foi planejado, organizado. Atendendo assim, as necessidades e solicitações, das quais são de suma importância para o desenvolvimento da empresa em seus serviços prestados.

Palavras-Chave: Relações Interpessoais, Organização, Equipes de Trabalho.

INTRODUÇÃO

Este artigo analisa a importância da gestão de pessoas nas organizações, evidenciando como se processa as relações interpessoais entre as equipes de trabalho, como é o desempenho em atividades a elas conferidas. Tais desempenhos contribuirão para obter e gerar estratégias de realizações no desenvolvimento e aprimoramento do setor de RH.

A maneira como as pessoas trabalham nas organizações reflete basicamente como seu trabalho é desenvolvido. Muitos colaboradores se prendem em determinados cargos por longo período de tempo e não se permitem desempenhar ou compartilhar outras tarefas que não sejam relacionadas à sua função específica. Sabendo que se deve ser multifuncionais para poder obter maiores resultados em atividades desempenhadas. As organizações estão exigindo pessoas com mais atividades multidisciplinares, para desenvolverem suas tarefas mensuráveis e adaptáveis às idealizações das empresas, pois desejam contar com profissionais que se transformem em equipes idealizadoras e não grupos de trabalhos que estão ali desenvolvendo atividades que lhe são designadas.

O desenho organizacional é o que representa a estrutura da organização: como seus órgãos e cargos estão estruturados e distribuídos, quais são as relações de comunicação entre eles e como as equipes estão desenvolvendo os trabalhos em seus respectivos setores, como o poder está definido e como as coisas deverão funcionar. Se a estrutura organizacional é rígida e imutável, os cargos também serão fixos, permanentes e definidos, fechados individualizados e delimitados.

A estrutura sendo flexível e adaptável, os cargos também serão maleáveis, ajustáveis e abertos, com elevado índice de interação com o ambiente que circunda. Quanto mais a estrutura organizacional for maleável e flexível, mais os cargos serão mutáveis, e tanto mais forte a presença de equipes multidisciplinares e autogeridas no lugar de órgãos permanentes e definidos. Deve-se observar o processo das relações interpessoais nas organizações para poder-se fazer análises de como proceder em atividades que envolvam as equipes de trabalho e seus respectivos setores ocupacionais. Demonstrar a importância da comunicação enquanto fator decisivo para o sucesso da empresa.

Para a Relação Interpessoal fluir em uma organização precisa-se que seus colaboradores trabalhem todos em uma sintonia de cooperação, fazendo com que haja uma produtividade satisfatória em seus serviços desempenhados. A equipe deve sempre interagir uns com os outros para trocarem informações e irem subsidiando-se no desenvolvimento das

atividades fins da empresa, são diversas equipes, mas com um propósito só que é o da qualidade e realização dos serviços lhes conferidos, atendendo assim todos os preceitos da organização com relação a concretização dos serviços lhes designados.

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

As relações Interpessoais de um setor de trabalho condizem com as políticas de recursos humanos adotadas pela empresa, portanto é por consequência dessa política baseada na interação, que podemos saber se as relações entre funcionários são as melhores ou se devem ser aprimoradas de acordo com suas políticas. Essas políticas que as organizações primam, devem ser também maleáveis e adaptáveis a seus colaboradores, para que eles não sintam ineficientes as adequações de determinadas organizações, à medida que fortalecerá a essa relação entre empresa e funcionário.

Num processo administrativo é importante criar condições favoráveis para integrar os funcionários à empresa. É preciso socializar os indivíduos ao grupo. No entanto, quando falamos em integração devemos reconhecer que cada ser humano tem sua forma de pensar, sentir e agir. Sendo assim, a organização deve condicionar para que os funcionários compartilhem idéias, pensamentos, princípios e valores. Um dos mecanismos utilizados normalmente para este fim, pelas empresas, é a adoção de programas e cursos de capacitação que deve funcionar como instrumento de socialização dos funcionários. Entretanto, muitas vezes esses treinamentos que deveriam integrar os colaboradores ao grupo acabam na verdade excluindo-os. Podemos ter como exemplos desta prática os processos seletivos e as promoções de cargos. Estes mecanismos, na maioria dos casos são feitos baseados em critérios ineficazes que não avaliam na integra a capacidade dos funcionários. Desta forma, a empresa acaba classificando uns e desclassificando outros.

São os Recursos Humanos que direcionam o melhor resultado e a maneira mais adequada de procedermos nas diversas decisões e possíveis atos que pretendemos fazer em nossas organizações. O R. H. em uma organização fraciona diversas formas de ajudar em decisões importantes, e que são necessárias para que a empresa tenha um desenvolvimento sustentável em suas transações comerciais e consiga obter bons resultados.

Para Gil (2007, p. 171): “Somente a partir do momento em que as pessoas passam a desempenhar papéis específicos é que as organizações começam a funcionar. Por isso, as organizações procuram selecionar seus empregados de forma tal que passem a cumprir seus papéis com a máxima eficácia”.

As políticas públicas de modo geral não estão voltadas para a valorização profissional. E as empresas, por sua vez pouco investem em programas de capacitação e qualificação do colaborador, tampouco formalizam um plano de carreira e remuneração, ou

um estatuto para seus funcionários. Desta forma, não incentiva um bom desempenho profissional e por outro lado não alcança o ideal almejado que é a lucratividade.

O administrador de empresas deve ter a consciência de que é preciso uma boa relação entre capital e trabalho, e que se construam através de um processo valorativo condições para estimular seus funcionários. Um ponto inicial seria adequar a remuneração. Dar-lhes condições favoráveis a plena execução das tarefas para que desta forma crie-se uma melhor consciência no ambiente de trabalho e consequentemente se alcance os objetivos propostos pela empresa: produtividade e lucratividade.

Na concepção de Chiavenato (2004 p. 400):

Trabalhar em uma organização requer muitas habilidades das pessoas: executar o seu trabalho relacionar-se com colegas e superiores, atender clientes, focalizar metas e resultados a alcançar e, sobretudo, seguir as regras da organização e aculturar-se nela. Isso significa uma considerável dose de adaptação e integração ao contexto da organização, a sua cultura, as personalidades existentes e ao tipo de trabalho. Cada organização é única. Cada organização tem o seu estilo próprio de administração.

Devemos proceder de acordo com cada organização, é relevante saber quais são suas atribuições e sua política de relacionamento, como também se adequar a essas normas e técnicas impostas por cada empresa. Então, não podemos infringir tais regras, e sim adequar-se a elas, fazendo com que haja um relacionamento bastante favorável na organização, pois cada colaborador que participa de uma organização deve se comprometer com a mesma, sentindo-se um capital importante para a realização e desenvolvimento daquela empresa.

Toda empresa necessita de alguém que a gerencie. Esta pessoa precisa tomar decisões, ou nada será feito. Entretanto, é necessário também pessoas que respondam pela missão da organização, pelo seu espírito, seu desempenho e seus resultados.

É preciso haver um “condutor”, alguém dotado de qualidades compatíveis a função que ocupa. Esse por sua vez, deve elaborar as estratégias, depois executá-la e em seguida, definir os resultados. Para esse propósito o administrador precisa ter uma autoridade considerável. Porém, sua tarefa na organização do conhecimento não é comandar é dirigir. Um bom administrador precisa cuidar dos seus funcionários tanto quanto ou mais do que cuida da comercialização dos seus produtos e serviços. Pois, eles precisam atrair as pessoas, retê-las, reconhecê-las, premiá-las, motivá-las, servi-las e satisfazê-las.

Para um colaborador poder ter um desenvolvimento sustentável precisa-se ter a comunicação como fonte principal, pois através dela é que constitui-se elementos essenciais no processo de execução de qualquer atividade desempenhada. A comunicação é algo

primordial para o sucesso de uma organização, comunicar-se faz com que os serviços fluam com bastante convicção. E que todos possam opinar sobre tais serviços, fazendo com que os mesmos, desenvolvam-se com mais presteza.

Para Berlo (Apud GIL, 2007, p. 72-73), o processo de comunicação envolve os seguintes ingredientes: emissor, codificador, mensagem canal, decodificador e receptor. Por isso, existe esse processo para que seja feita uma comunicação bem planejada e eficaz, perfazendo todos os elementos constitutivos de uma verdadeira comunicação, vejamos como se dá tal processo:

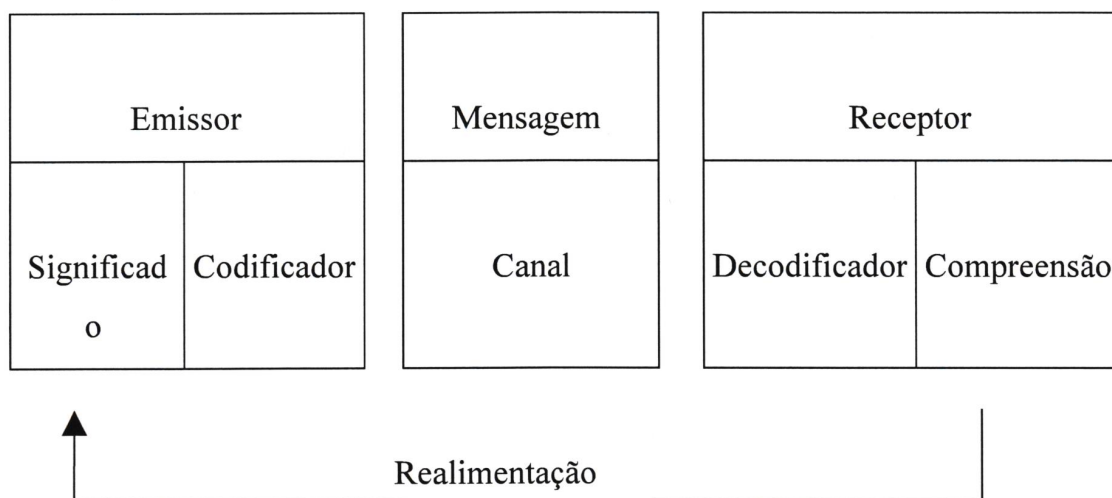


FIGURA 1. PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

FONTE: GIL, 2007, p.72

Através, desses elementos e essa maneira de comunicar-se, podemos realizar diversas atividades e compreendermos todo trâmite que perfaz uma comunicação, fidelizando-a e compreendendo o verdadeiro significado da comunicação. Cada vez que aprimoramos a maneira de nos comunicarmos, melhores resultados serão obtidos na estrutura organizacional.

Por consequência da evolução da informação. Torna-se obrigatório ter uma comunicação convincente e está sempre buscando o aprimoramento da comunicação, seja no ambiente de trabalho, na academia ou na vida pessoal. O poder de comunicar-se deve ser uma habilidade desenvolvida em todo ser humano e principalmente em um administrador. Vivemos hoje num mundo cada vez mais inter-comunicante, sempre submetidos aos centros controladores da mídia, imprensa e eletroeletrônica. Por isso, uma empresa deve investir para estimular a capacidade comunicativa dos seus colaboradores, favorecendo através de mecanismos um intercâmbio entre os membros do grupo e outras pessoas.

Conforme Gil (2007 p. 71):

Comunicar-se constitui habilidade requerida de todos os profissionais que exercem funções gerenciais, principalmente dos profissionais de recursos humanos, pois, na maioria das atividades que exercem, necessitam exprimir-se oralmente ou comunicar-se com uma ou mais pessoas. Basta considerar, por exemplo, uma entrevista para admissão de pessoal, um treinamento ou uma seção de negociação. Em qualquer dessas circunstâncias, a comunicação desempenha papel fundamental.

Pois, é através da comunicação que compartilhamos fatos, idéias, opiniões, sentimentos e atitudes (fatores indispensáveis para o sucesso profissional), para se alcançar a lucratividade. Como se diz: “a propaganda é a alma do negócio”, desta forma uma equipe que se comunica fluentemente bem tem mais chance de sucesso profissional. Entretanto, o poder de comunicar-se bem deve ser ensinado àqueles funcionários que sentem dificuldade e aprimoramento naqueles que já são portadores desta habilidade, trata-se de um investimento necessário e útil à empresa.

Devem-se conceder oportunidades para todos os funcionários de uma organização, expor também seus conceitos referentes a determinado assunto que interesse ao mesmo, não possibilitando a eles somente aquele estreito local e tipo de serviço que é designado para a devida execução. Aprimorar as idéias de todos para uma solução convincente e adequada para o feito proposto, ao invés de submeter todos a idéias de alguns. Uma organização onde todos participam dos assuntos condizentes terá ótimos resultados nas decisões que forem tomadas por essa equipe de trabalho, possibilitando assim uma inteira participação de todos que fazem essa empresa.

Uma equipe motivada predispõe-se a fazer o trabalho que lhe for designado, através de uma atividade e de fácil execução. Como consequência desses fatores obtém ótimos resultados com essa equipe bem estruturada e preparada para o serviço que for proposto pela gerencia da organização. Motivar é propor que se faça algo com entusiasmo. É dar motivos para que se cumpra com eficácia e eficiência o que se fez. Este deve ser o pensamento de todos aqueles que lideram grupos de pessoas, como os administradores de recursos humanos, por exemplo.

Para que se alcancem os objetivos propostos pela empresa é relevante pensar na motivação dos funcionários que conseguem comover, inspirar e mobilizar os demais membros a caminharem juntos na busca do mesmo objetivo. As equipes de trabalho devem e podem estar sempre fortalecendo-se e assumindo novos compromissos, galgando espaços com responsabilidades maiores do que as que foram concedidas, tendo um auto-poder decisório

sobre determinadas situações que a empresa se depara. Com isso, a equipe se desenvolve e cria uma auto-estima considerável no prosseguimento das atividades que lhes são delegadas, também gera um envolvimento maior com a organização, ficando assim todos no sucesso da organização.

Para Chiavenato (2004 p. 42):

As pessoas são consideradas como parceiros da organização que tomam decisões a respeito de suas atividades, cumprem metas e alcançam resultados previamente negociados e que servem o cliente no sentido de satisfazer suas necessidades e expectativas. Na era da informação, lidar com as pessoas deixou de ser um problema e passou a ser a solução para as organizações. Deixou de ser um desafio e passou a ser a vantagem competitiva para as organizações bem-sucedidas.

Os funcionários das organizações são considerados pessoas que fazem o desenvolvimento das empresas. Neste momento histórico que vivemos com a tecnologia no dia a dia, para podermos executar as mais diversas tarefas, não podemos deixar de priorizar as novidades constantes que surgem. Devemos ser colaboradores atualizados no que se refere aos assuntos condizentes com a nossa prática de trabalhos executados nas respectivas empresas e até mesmo com práticas que não sejam da nossa área naquele momento, pois o mercado de trabalho da atualidade anseia por profissionais com desenvoltura e visão aberta.

Satisfazer o cliente deve ser uma das metas primordiais de toda empresa. Entretanto, para este fim, torna-se necessário o investimento no aperfeiçoamento e nas relações interpessoais dos funcionários. Estes devem ser orientados a atender bem seus clientes e a se relacionarem bem entre si para que assim consigam alcançar o objetivo de atender as necessidades e as expectativas da empresa e dos clientes. Pois, um cliente bem servido e bem recepcionado certamente retornará ao ambiente da empresa. Porque a empresa que investe no bom relacionamento com seus clientes têm mais chances de competir e de obter melhores resultados dentro do mercado competitivo de hoje.

Na visão de Lacombe (2005 p. 236):

Um bom administrador prioriza a criação de um ambiente na organização tal que as pessoas trabalhem de forma eficaz num esforço comum, desenvolvam suas competências, realizem suas aspirações profissionais e atinjam reconhecimento apropriado e recompensas. Esse ambiente tem as seguintes características: existe absoluta honestidade e integridade em tudo o que todos dizem e fazem; há comunicação ampla em toda organização em todos os sentidos: de cima para baixo, de baixo para cima e lateralmente; os superiores estão genuinamente interessados em ouvir o ponto de vista dos outros, especialmente dos subordinados; existe um real interesse em trazer à tona os problemas e em resolvê-los; todos trabalham dedicadamente como verdadeiras equipes.

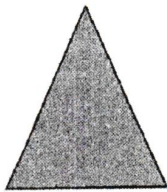
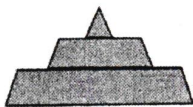
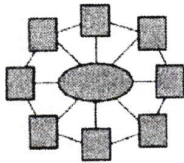
Para uma instituição obter o sucesso organizacional é preciso que ela tenha uma equipe de trabalho envolvida com o objetivo fim da empresa. E que a estrutura organizacional seja bastante flexível, e dê oportunidades para todos os colaboradores opinarem e darem sugestões sobre o que é preciso ser feito ou executado nas respectivas áreas funcionais. Criando, assim um ambiente bastante harmonioso e com mais solidez no desempenho de todos que fazem parte da organização, tanto os subordinados como os gerentes e diretores. Esta interação proporciona uma interatividade mais ampla entre todos os membros que constituem a empresa, não existindo uma sensação de exclusão nas decisões que são realizadas pelos gerentes e/ou diretores. Assim, todos opinam em todas as tarefas que deverão ser executadas, e tanto a administração como os subordinados participam das decisões que são tomadas.

Um administrador não trabalha sozinho, seu trabalho é somente um “insumo”, que se transforma em resultados a menos que seja reunido ao trabalho de outros que compõem o grupo. Um bom administrador deve saber que seu conhecimento por si só é estéril e que seu trabalho só se tornará produtivo se for saldado em um conhecimento unificado. Tornar isso possível é tarefa do administrador de empresas, é uma das suas funções. Portanto, ele deve somar-se aos funcionários num esforço conjunto para desenvolver suas competências e reconhecer as competências dos demais. Premiar e recompensar sempre o trabalho do outro, favorecendo assim um ambiente propício para a busca de realizações pessoais e materiais. Um bom gerenciador deve valorizar o trabalho conjunto, explorar as habilidades individuais e também as coletivas.

Segundo Dutra (2006 p. 76), “Toda e qualquer empresa tem, de forma explícita ou não, linhas de conduta para a gestão de pessoas”.

Os recursos humanos nas empresas é a parte essencial para o desenvolvimento sustentável, no plano estratégico que as organizações obtêm. Uma equipe bem estruturada e voltada para os objetivos fins da empresa faz com que tenhamos uma realização de tarefas bem conceituadas e eficazes no aspecto execução de tarefas organizacionais. As pessoas devem desempenhar as tarefas com dedicação, porém para podermos conseguir um plano de recursos humanos adequado é preciso considerar uma série de fatores influenciadores nesta área, e a equipe deve estar adequada à cultura e as políticas que a empresa desenvolve. Os membros de um grupo precisam aprender a dialogar sobre suas atividades desempenhadas, pois só assim podem desenvolver o senso-percepção e criação, em fim, um modo de aperfeiçoamento constante.

Quadro 3.2
Decisões de administração
de RH adequadas à
estrutura organizacional.

Estrutura organizacional	Filosofia e valores	Implicações das decisões de RH
Pirâmide 	• Comando e controle	• As carreiras têm um caminho especificado e hierárquico • Descrições detalhadas e específicas das tarefas • O sistema recompensa o mérito, as promoções e o comprometimento • O treinamento é voltado para a tarefa específica • As informações são reservadas à cúpula
Pirâmide achatada 	• Redução de níveis • Funções enriquecidas • Foco nas equipes • Empregados fortalecidos	• As carreiras têm um caminho limitado, promoções horizontais • Compartilha a responsabilidade da carreira, com o empregado • Descrições genéricas das tarefas • O sistema recompensa o desempenho individual e da equipe • O treinamento enfatiza a generalidade e a flexibilidade • As informações são compartilhadas com as equipes sempre que necessário
Redes/Alanças 	• Eliminação das fronteiras para clientes e fornecedores • Tira a ênfase das especializações funcionais • Ênfase no cliente • Equipe como um elemento fundamental da construção	• A carreira é responsabilidade individual • Descrição genérica de tarefas • Opções de treinamento a cargo do empregado • O sistema recompensa o desempenho individual e da equipe • As informações são amplamente acessíveis

Percepção e autopercepção, bem como os diversos papéis desempenhados e esperados do trabalhador só podem ser entendidos se contextualizados na organização, por isso quando a sua visão, seus valores e sua missão não ficam claros para uma organização, gera-se uma situação confusa e contraproducente; os empregados não vendo definidos, com evidência e clareza, os objetivos e interesses da organização, dificilmente conseguirão oferecer respostas adequadas para os mesmos. Passam a ocupar-se mais da satisfação de objetivos e interesses pessoais do que dos coletivos. As empresas mais sucedidas escolhem tratar seus empregados como parceiros da organização. _

Por outro lado, apesar das empresas almejarem profissionais motivados, nem sempre a preocupação em tentar garantir níveis adequados de satisfação no trabalho está presente. Se os empregados vivenciam mais insatisfação do que satisfação nas empresas onde trabalham, isso acaba dificultando o compromisso deles com os objetivos, novos desafios e a própria missão estabelecida para a organização. Neste caso, torna-se praticamente impossível

conciliar os interesses dos empregados com os das empresas, freqüentemente no sentido da maior dedicação ao trabalho, ou sua realização dentro de novos padrões de qualidade ou produtividade.

“A auto-avaliação do grupo em relação aos processos e atitudes desempenhados constantemente faz com que ocorra a maturidade coletiva, isso porque utilizam-se a aprendizagem e a revisão de conceitos, que acontecem a partir da competência consciente”. (BITENCOURT, 2004, p. 139).

Toda organização depende inteiramente dos seus colaboradores para que suas tarefas e compromissos sejam executados da melhor maneira possível, ou seja, nos parâmetros que o cliente deseja que sejam feitos os seus serviços.

A organização deverá priorizar com mais austeridade a comunicação entre os seus colaboradores para que haja uma interatividade mais constante entre os mesmos. Este aspecto deixará evidente o que é uma equipe bem convicta do que realmente é um trabalho em grupo, desenvolvendo sempre o melhor para o sucesso e desempenho eficiente da organização com relação aos trabalhos oferecidos aos seus clientes.

Segundo Chiavenato (2004 p. 403), “a organização deve comunicar e explicitar a sua filosofia aos funcionários e solicitar deles sugestões e opiniões sobre assuntos do trabalho. As comunicações devem ser de mão dupla”.

Diante das grandes mudanças que ocorrem constantemente no mundo globalizado, é imprescindível que um administrador tenha uma comunicação favorável, pois a comunicação é algo primordial na tarefa de uma pessoa que exerça um papel de grande importância que é administrar uma organização.

Para executarmos um verdadeiro sistema de recursos humanos em uma empresa, devemos seguir seu plano estratégico que servirá como referência para a execução desse Recursos Humanos. As pessoas devem desempenhar as tarefas com dedicação, a equipe deve estar adequada à cultura e as políticas que a empresa desenvolve.

Para uma empresa atingir seus objetivos, tornar-se necessário o investimento no aperfeiçoamento e nas relações interpessoais dos funcionários. Estes devem ser orientados a atender bem seus clientes e a se relacionarem bem entre si para que assim consigam alcançar o objetivo de atender as necessidades e as expectativas da empresa e dos clientes. Porque a empresa que investe no bom relacionamento com seus clientes têm mais chances de competir e de obter melhores resultados dentro do mercado competitivo de hoje.

Deve-se saber quem são nossos funcionários, quais são suas aspirações, seus desejos, seus planos e, contudo como eles se adéquam na respectiva empresa levando em

conta sua perspectiva de futuro em relação a empresa da qual trabalha. Evitando ao máximo os conflitos que possam vir a existir em algum setor, vendo a possibilidade de que se houver algum conflito, ter uma boa conversa com o mesmo, pra tentar converter a situação ocasionada por ele. Sempre oportunizando aos seus funcionários situações de descontração e lazer entre os mesmos, para que possa ser criado um clima amistoso no respectivo setor, vinculando todos no mesmo patamar de hierarquia naquele momento, para que nenhum se sinta inferior e não possa descontrair como os outros estão naquele momento.

O novo modelo de Recursos Humanos, a Administração Estratégica de Recursos Humanos, (AERH) prioriza a questão do desenvolvimento dos serviços em equipes, com isso o trabalho fica mais ágil e de melhor qualidade. Sendo que o modelo básico de executar os serviços designados é aquele em que o administrador dá as “ordens” e o subordinado cumpre do jeito que sabe, ele não tem oportunidade de perguntar a algum companheiro de profissão ou até mesmo tirar algum tipo de dúvida que possa incomodá-lo. É de suma importância que os colaboradores possam executar os serviços em equipes, para poder exercer um trabalho de qualidade e a partir do conhecimento de todos que compõem a organização.

Para uma empresa obter estratégias favoráveis é preciso ter uma competitividade organizacional e uma equipe muito bem estruturada e comprometida com o sucesso da organização, adequando-se as novas realidades que o mundo global nos proporciona. É o RH que se envolve primeiramente nas decisões que a empresa toma, pois é uma área de suma importância nas realizações estratégicas tomadas pela administração.

De acordo com Araújo (2006, p. 177):

O gestor de pessoas tem de ser possuidor de uma aguçada percepção das condições internas da organização, ou seja, ter a sensibilidade e o cuidado de saber identificar as demandas internas a fim de descobrir no mercado novos benefícios e procurar a sua aplicação, desde que sejam adequados à manutenção das pessoas na organização, promover um ambiente de trabalho agradável e atraente e, logicamente, garantir que a produtividade e os resultados finais sejam alcançados corretamente. E os resultados finais traduzam-se em resultados financeiros.

Para o gestor poder ter uma equipe de trabalho bem formalizada é necessário que ele faça com que essa equipe tenha condições favoráveis de trabalho e uma percepção geral de como é desenvolvida todas as atividades naquela empresa, não deixando que seus colaboradores desmotivem, dando sempre respaldo e aprimorando cada vez mais mecanismos para o desenvolvimento dos funcionários, pois são eles que fazem com que a empresa chegue em seu mais alto nível, porém o gestor tem um poder de gerir seus colaboradores e fazer que

eles possam alcançar o resultado tão esperado de todas as organizações que é o resultado financeiro.

Sabe-se que o rendimento dos funcionários dependem também de benefícios que seus gestores lhes ofereçam e logicamente do comprometimento das pessoas envolvidas com tais atividades e coordenação das mesmas, caso não haja interesse em desempenhar os serviços de forma que todos saiam ganhando, não se pode ter promoções em tais equipes. Portanto o oferecimento de promoções é para que as equipes si interajam mais em prol dos serviços e que sua empresa fature com isso, consequentemente os serviços são mais ágeis e de boa qualidade. Tanto os colaboradores trabalham mais satisfeitos, como a empresa pode ter mais confiabilidade na prestação dos seus serviços, na hora de oferecer aos seus clientes, por deter de uma equipe bem formalizada e capaz de desenvolver atividades de boa qualidade.

Para liderar uma equipe é necessário deter-se de alguns pontos essenciais, como saber motivar em momentos necessários, ter disciplina, comunicar-se eficazmente com seus colaboradores é de suma importância, uma comunicação plausível e motivacional, tomar decisões acertadas, são mecanismos que um gestor deve deter para manter sempre sua equipe bem preparada e competitiva para obter os resultados que a empresa almeja.

Para Paschoal (2006 p. 76), “Levar o grupo a conviver de forma madura em meio a tantas diferenças é um desafio e o dirigente tem que desenvolver na empresa a prática da empatia”.

Deve-se ter um bom desempenho para manter seu grupo em alta, os líderes desenvolvem diversos mecanismos no desenvolvimento das pessoas em sua empresa, no objetivo fim de atender a tantas necessidades que requerem. Usando a questão do status para poder, motivar os membros do seu grupo de trabalho e fazer com que todos fiquem aptos para um bom desenvolvimento e realizações das tarefas lhes concedidas.

CONCLUSÃO

É de suma importância enfatizar a interação de comunicação entre colaboradores, para que os serviços designados pelas equipes de trabalhos sejam desenvolvidos com a mais e conceituada eficiência possível, fazendo com que não deixe a desejar nenhuma atividade que lhe foi conferida, deixando assim, satisfeito a empresa e os clientes que solicitaram tais serviços.

Deve-se promover atividades interativas entre as equipes de trabalhos, para designarem as tarefas em conjunto, mostrando assim o desenvolvimento de tais equipes na realização das mesmas, observando o que lhes foi conferido e diagnosticando os aprimoramentos a serem feitos e em quais equipes.

Toda organização depende inteiramente dos seus colaboradores para desenvolverem suas tarefas e compromissos lhes designados, fazendo com que sejam executados da melhor maneira possível, ou seja, nos parâmetros que o cliente deseja tais serviços.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luis César G. de. **Gestão de Pessoas: Estratégias e integração organizacional**. São Paulo: Atlas, 2006.

BITENCOURT, Cláudia. **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 2 ed. Totalmente revista e atualizada. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: Modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2007.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

PASCHOAL, Luiz. **Gestão de Pessoas: nas micros, pequenas e médias empresas para empresários e dirigentes**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.