

Influência dos Conflitos Interpessoais na Qualidade de Vida: um Estudo de Caso com Corretores de Imóveis em Cuiabá – Mt.

William Benedito da Silva - Aluno
william_benedito@hotmail.com
UFMT

Rosa Almeida Freitas Albuquerque- Orientadora
Prof.rosaalbuquerque@gmail.com
UFMT

Àvilo Roberto de Magalhães - Co orientador
aviloroberto@uo.com.br
UFMT

Resumo: As estratégias que as empresas tendem a buscar hoje para o crescimento organizacional com vantagem competitiva são melhores condições de vida de trabalho para seus colaboradores. Assim, esta pesquisa teve como propósito verificar e compreender a influência dos conflitos interpessoais na Qualidade de vida dos corretores de imóveis e a pergunta norteadora foi: de que forma os conflitos interpessoais interferem na Qualidade de Vida e no desenvolvimento de uma organização localizada em Cuiabá – MT. Assim, esta pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso e também bibliográfica. No que tange a natureza da pesquisa, articulou-se duas perspectivas metodológicas: a qualitativa e a quantitativa. A população foi de 42 corretores de imóveis e 2 gerentes de vendas. A coleta de dados deu-se através de um questionário com perguntas fechadas e abertas, aplicado com contato direto com os corretores de imóveis. Notou-se que a qualidade de vida no trabalho da empresa está com nível de satisfação dos colaboradores, baixo. A organização deve adotar modelos de gestão com estratégias que mudem o ambiente de trabalho gradativamente e assim transforme a função corretor mais valorizada e respeitada.

Palavras Chave: Qualidade de vida - Conflitos - Setor Imobiliário - -



1. INTRODUÇÃO

O que mais se vem discutindo estrategicamente para que as organizações cresçam de forma satisfatória obtendo um diferencial competitivo, é a busca cada vez mais por melhor qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho. As organizações buscam a cada dia soluções para encontrar um ponto de equilíbrio para solucionar os conflitos entre indivíduo, organização, vida social, trabalho e família etc.

Uma vez que o alto desenvolvimento tecnológico acabou levando as organizações a esquecerem um pouco em desenvolver pessoas. Hoje a preocupação é um pouco diferente, as organizações estão procurando investir cada vez mais no desenvolvimento humano atingindo a qualidade de vida e conseqüentemente em um ambiente de trabalho produtivo.

É diante deste contexto, que o estudo de caso vem analisar a empresa de consultoria imobiliária para verificar as correlações de conflitos interpessoais, diante deste novo cenário dos profissionais de recursos humanos, na busca de melhores condições de vida e qualidade de vida no trabalho.

O Problema que direcionou o estudo foi: de que forma os conflitos interpessoais dos corretores de imóveis interferem na qualidade de vida e no desenvolvimento da organização?

Objetivo geral é verificar e compreender a influência dos conflitos interpessoais na qualidade de vida: um estudo de caso de corretores de imóveis em Cuiabá – MT. Através deste objetivo foi definido os seguintes objetivos específicos: levantar e descrever as práticas de gestão de conflitos na organização estudada, pesquisar e apresentar as relações entre qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho, pesquisar e descrever a gestão da Qualidade de Vida no trabalho da organização estudada, pesquisar e descrever as principais causas de conflitos interpessoais no ambiente de trabalho da organização estudada, verificar e descrever a percepção dos corretores quanto aos métodos utilizados na gestão dos conflitos interpessoais existentes na organização.

2. GESTÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para falarmos sobre qualidade de vida no trabalho, é importante resgatar um pouco de como surgiu esses estudos e citar os renomados autores que ainda hoje são referenciados pelas contribuições que deram para que fosse possível ao gestor, criar, inventar, transformar o ambiente de trabalho em um ambiente apropriado para o crescimento e o desenvolvimento das pessoas.

Lembrando-se das grandes figuras da escola das relações humanas, Elton Mayo, por volta de 1920, foi um dos grandes precursores que contribuíram com pesquisas fundamentais para a escola das relações humanas. (MOTTA, VASCONCELOS, 2006).

Na linha de evolução dos estudos que se refere ao comportamento humano, mais precisamente qualidade de vida, Walton (1973 apud Lemongi-França, 2002), define-a como algo além dos objetivos da legislação trabalhista, surgido no começo do século XX com a



regulamentação do trabalho de menores, da jornada de trabalho e descanso semanal e das indenizações por acidentes de trabalho.

Na evolução do termo qualidade de vida no trabalho, no Brasil, “passou a ser integrado na vida acadêmica, a partir da década de 90” Sucesso (2002). A autora ainda relata que a expressão tem sido utilizada tanto para avaliar as condições de vida urbana, quanto para se referir à saúde.

Notando também a contribuição do trabalho de Bowditch e Buono (2004), cita QVT com a existência de um conjunto de condições e práticas organizacionais tais como cargos enriquecidos, participações dos empregados nos processos de tomada de decisões e condições seguras de trabalho.

Já numa visão de Arellano e Limongi-França (2002), qualidade de vida no trabalho é “ação de implantação de melhorias no ambiente organizacional, satisfazendo as expectativas individuais para a qualidade de vida e contribuindo para melhores resultados na empresa”.

Por outro lado, com uma visão mais voltada para o trabalhador, Bitencourt (2004) afirma que as necessidades humanas fundamentais no trabalho são:

- Ser reconhecidos por suas contribuições e tratado como ativo valioso;
- Ter oportunidade de crescer e desenvolver-se como pessoa, como ser humano;
- Compreender seu papel e como ele se encaixa no propósito da empresa e ainda como pode contribuir para realizá-lo;
- Ser percebido, compreendido, tratado e respeitado como ser humano;
- Perceber que seus objetivos e propósito pessoal são valorizados, e que sua realização não só é possível, como se harmoniza com o propósito da empresa onde trabalha;
- Obter recompensas morais, e não apenas materiais.

Já no critério avaliação, é importante citar Walton (1976 apud Lemongi-França, 2002) que conceitua oito categorias com o objetivo de avaliar a QVT nas organizações:

- **Remuneração justa e adequada:** Trata-se da relação do salário com outros trabalhos, desempenho da comunidade e padrão subjetivo do empregado. Em síntese, equidade salarial.
- **Segurança e salubridade do trabalho:** os trabalhadores não devem ser expostos a condições ambientais, jornada de trabalho, nem riscos que possam ameaçar sua saúde.
- **Oportunidade de utilizar e desenvolver habilidades:** o uso e o desenvolvimento das capacidades devem atender a certas condições, como autonomia, variedade de habilidades, informação e perspectiva da atividade, significado e planejamento da tarefa.
- **Oportunidade de progresso e segurança no emprego:** manifestam-se no desenvolvimento pessoal, no desenvolvimento da carreira, na possibilidade de aplicação de novas habilidades, na sensação do emprego e na remuneração.



- **Integração social na organização:** um ambiente favorável nas relações pessoais é atingido com ausência de preconceitos, democracia social, ascensão na carreira, companheirismo, união e comunicação aberta.
- **Leis e normas sociais:** o grau de integração na organização está relacionado com o direito à privacidade e à liberdade de expressão de ideias, com tratamento equitativo e normas claras.
- **Trabalho e vida privada:** as condições de crescimento na carreira não devem interferir no descanso nem na vida familiar do empregado.
- **Significado social da atividade do empregado:** a atuação social da organização tem significado importante para os empregados tanto em sua percepção da empresa quanto em sua auto-estima.

Ainda nesta mesma linha de considerações, Bom Sucesso (2002), destaca que existem três variáveis que podem ser consideradas determinantes da qualidade de vida no trabalho, o ambiente externo, o comportamento do líder e as posturas individuais, e permitem apontar rumos para a superação de obstáculos que conduzam a uma melhor relação com a vida. Sobre essa melhor relação entre qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho que abordaremos a seguir.

2.1 RELAÇÕES ENTRE QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.

De início é interessante destacar as considerações de Drucker (2002) já dizia, que “se as empresas quisessem ter negócios lucrativos teriam que investir em pessoas atingindo a qualidade de vida delas”. Isto vem ao encontro de Arellano e Lemongi-França (2002), comentam que “para as empresas conseguirem qualidade em seus negócios terão que gerar qualidade de vida”.

Como também faz notar Karch (2000, apud LIMONGI-FRANÇA, 2008), afirmando que “programas de promoção de saúde e qualidade de vida vem sendo cada vez mais adotados pela organização, mobilizando os profissionais de recursos humanos, para tornar o ambiente de trabalho mais produtivo e saudável”.

Na mesma linha de pensamento Limongi-França e Zaima (2002) comentam que, “condições de vida através da gestão da qualidade de vida no trabalho (GQVT) significa: boas condições laborais, remuneração e benefícios justos, tarefas desafiadoras e um estilo de gestão que garanta a necessidade de participação e desenvolvimento das pessoas”.

Já numa visão mais ampla Carvalho e Nascimento (2004), escrevem.

O trabalho em si, é um fator extremamente importante para a saúde de muitas pessoas, promovendo a realização do indivíduo em seus vários níveis, mas por outro lado, pode constituir-se num fator desencadeante de uma série de problemas psíquicos. Assim, a relação existente entre a saúde mental e o trabalho depende, entre outros, das características intrínsecas do cargo – monotonia, risco de vida, nível de ruído etc. -, ambiente de trabalho, ambiente familiar e aspectos sociais, políticos e econômicos do país.



Mas mesmo com muitas empresas e pesquisadores preocupados com a qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho, fica claro que “o mais forte desafio tem sido viver com qualidade em um mundo de alto desenvolvimento tecnológico e baixo desenvolvimento humano, que evidencia a dificuldade de conciliar trabalho e vida pessoal” (BOM SUCESSO, 2002).

Ao referir-se aos desafios da tecnologia, Bitencourt (2004), comenta que esse desenvolvimento tecnológico atrelado com a globalização nos leva a preocupação dos desafios de lidar com competitividade, desemprego, doenças e desequilíbrios na vida e no trabalho.

Vale resaltar que, “as organizações hoje já vêm trabalhando para desenvolver e apoiar programas que resultam no equilíbrio da vida pessoal e do trabalho, ambos não afetando um ao outro” (BOM SUCESSO, 2002).

No entanto, esse equilíbrio também é um fator que depende muito das atitudes individuais de cada pessoa. Assim, Bitencourt (2004) comenta que [...] qualidade de vida, é uma conquista que se faz diariamente, vivendo cada momento e desenvolvendo atitudes cada vez mais adequadas, aplicando nossa criatividade, nossas emoções, consciência e valores. [...] Mas essa conscientização se dá mesmo quando a pessoa conhece a si mesma e a realidade [...]

E o resultado disso é quando “fica indiscutível que pessoas sadias física, mental e espiritualmente, que se sentem felizes trabalhando e vivendo com satisfação, só podem produzir qualidade e gerar riqueza e progresso” (BITENCOURT, 2004).

Por isso, não podemos deixar de comentar um fator muito importante em relação a saúde física e mental da pessoa em relação ao trabalho, “o estresse”. Dubrin (2008), comenta que um problema a respeito dos sintomas de estresse é que eles levam à **tensão**, ou um impacto negativo sobre saúde e o bem-estar do empregado. Dubrin (2008), comenta também que “o estresse está intimamente relacionado ao conflito, que é um grande causador do estresse.” Contudo fica claro que as organizações estão cada vez mais preocupadas em achar soluções para ajudar na saúde do indivíduo. As práticas de gestão de conflitos podem ser uma das técnicas para complementar essa ajuda.

2.3 PRÁTICAS DE GESTÃO DE CONFLITOS NA ORGANIZAÇÃO

O gestor tem conhecimento que os conflitos são necessários e fazem parte da vida das pessoas. São eles que fazem subir a superfície grandes ideias. Destarte, é importante nesse momento dar início ao tema apresentando a sua conceituação. Hampton (1990), apontando que “a palavra conflito é usada, normalmente para significar várias coisas, como, competição, oposição, incompatibilidade, irreconciliabilidade, desarmonia, discordância, luta e discussão”.

Já Charnov e Montana (2010), comentam que “as raízes do conflito, conforme revelados por línguas antigas, parecem encontrar-se na competição em torno do estoque de alimento”.

Alguns autores buscam definir o conceito de conflito. Robbins (2005) define conflito como “um processo que tem início quando alguém percebe que outra parte afeta, ou pode



afetar, negativamente alguma coisa que considera importante”. Ele ainda comenta que essa definição é propositadamente ampla. Descreve aquele ponto em qualquer atividade quando a interação passa dos limites e se torna um conflito entre as partes envolvidas.

Algumas visões de conflitos percebidas ao passar do tempo foram citadas pelo autor:

- **Visão Tradicional:** Prevalciam nas décadas de 1930 e 1940. O conflito era visto nesse contexto como uma disfunção resultante de falha de comunicação, falta de abertura e de confiança entre as pessoas e fracasso dos executivos em atender as necessidades e aspirações de seus funcionários.
- **Visão de relações humanas:** Argumenta que o conflito é uma ocorrência natural nos grupos e organizações. Por ser inevitável, essa escola defende a sua aceitação. Seus seguidores racionalizam a existência do conflito: ele não pode ser eliminado e há ocasiões em que ele pode ser até benéfico para o desenvolvimento do grupo. A Visão de relações humanas dominou a teoria sobre conflitos do final dos anos 40 até a metade da década de 1970.
- **Visão interacionista:** Esta visão encoraja o conflito no sentido de que um grupo harmonioso, pacífico, tranquilo e cooperativo está na eminência de tornar-se estático, apático e insensível à necessidade de mudança e inovação. A principal contribuição desta abordagem, portanto, é encorajar os líderes de grupos a manter constantemente um nível mínimo de conflito o suficiente para fazer com que o grupo fique viável, autocrítico e criativo.

Para uma definição de conflito no ambiente organizacional, Charnov e Montana (2010), definem como “a divergência entre duas ou mais partes, ou entre duas ou mais posições, sobre como melhor alcançar as metas da organização”.

Ainda neste mesmo contexto, Dubrin (2008) destaca, “embora as situações conflitantes transmitam uma imagem de comportamento negativo, elas geram consequências positivas como negativas”. O autor ainda destaca dois resultados dessas situações de conflitos podem gerar. “O conflito funcional que ocorre quando os interesses da organização são atendidos, como resultado da disputa ou desacordo. E o conflito disfuncional acontece quando a disputa ou o desacordo prejudicam a organização”.

Entretanto, para que estes conflitos sejam administrados de forma bem sucedidas, e contribuam na gestão da organização, segue abaixo algumas dessas técnicas:

Tabela 1: Técnicas de resolução de conflitos

Resolução de problemas	Encontro entre as partes conflitantes com o propósito de identificar o problema e resolvê-lo por meio de uma discussão aberta.
Metas superordenadas	Criação de uma meta compartilhada que não possa ser atingida sem a cooperação entre as partes conflitantes.
Expansão de recursos	Quando o conflito é causado pela escassez de um recurso – digamos, dinheiro, oportunidades de promoção ou espaço físico de trabalho -, a expansão desse



	recurso pode criar uma solução ganha-ganha.
Não enfrentamento	Suprir o conflito ou evadir-se dele.
Suavização	Minimizar as diferenças entre as partes conflitantes ou enfatizar seus interesses comuns.
Concessão	Cada uma das partes abre mão de algo valioso
Comando autoritário	A administração usa sua autoridade formal para resolver o conflito e depois comunica seu desejo às partes envolvidas.
Alteração de variáveis humanas	Utilização de técnicas de mudança comportamental, como treinamento em relações humanas, para alterar atitudes e comportamentos que causam conflitos.
Alteração de variáveis estruturais	Mudanças na estrutura formal da organização e nos padrões de interações entre as partes conflitantes, através de redesenho de atribuições, transferências, criação de posições coordenadas etc.

Fonte: Robbins (2005).

Ainda nesta mesma linha de considerações, Montana e Charnov (2010), apresentam alguns dos métodos mais utilizados e eficazes são o: afastamento, o abrandamento, a dominação ou a intervenção de poder, o meio termo e o confronto. Afastamento: os gerentes desejam evitar ter de lidar com o problema, algumas vezes acreditando que o problema desconsiderado simplesmente desaparecerá, Abrandamento: Os gerentes desejam enfatizar a harmonia na organização, Dominação: os gerentes desejam solucionar o problema rapidamente e manter a estrutura de poder existente, Meio-termo: os gerentes desejam satisfazer pelo menos parte do problema de cada um, Confronto: os gerentes desejam chegar às raízes ou causas do conflito.

Já para Hampson (1990), existem pelo menos quatro modos distintos de administrar conflitos: acomodação, denominação, compromisso e solução integrada de problemas. Acomodação: uma forma de fingir que o conflito não existe ou é pouco relevante para confrontar as partes envolvidas, Dominação: Na dominação uma parte impõe a solução preferida porque ela tem o poder de fazer e escolher para exercitar esse poder, Compromisso: significa que cada parte desista um pouco daquilo que procurava: cada um cede um pouco a fim de resolver o conflito, Solução integrada do problema: A solução integrativa do problema encontra a solução que serve completamente aos interesses de cada parte.

Walton (1972) reforça ainda que, “podemos chegar a vários resultados positivo praticando a confrontação interpessoal, que implica em reunir as partes conflitantes para a discussão e análise do que está em conflito”.

já sabemos que os conflitos são necessários e fazem parte da vida das pessoas. Porém, para saber administrar esses conflitos dentro das organizações é preciso saber quais são as origens e as causas desses conflitos para uma solução adequada.



2.4 CAUSAS DOS CONFLITOS INTERPESSOAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Muitos autores buscaram distinguir algumas das causas dos conflitos no ambiente de trabalho. Ao referirem-se as fontes de conflitos, Robbins (2005) comenta que, “os fatores estruturais e as diferenças individuais de valores são as maiores fontes de conflitos”. Já para Montana e Charnov (2010, pg.350), afirmam que os “conflitos entre os indivíduos dentro da organização são tradicionalmente vistos como resultado de diferenças de personalidade”.

Ainda nesta mesma linha de considerações, Walton (1972), considera que “alguns conflitos interpessoais são consequências de três fatores a serem considerados dentro da organização”. As inibições dos sentimentos como: raiva, ressentimento ou inveja; As exigências imediatas de energia emocional para resolução dos conflitos; Considerações dos riscos associados a conflitos organizacionais.

Já num sentido mais abrangente voltado para ambiente organizacional, Chiavenato (2010), comenta que basicamente existem quatro condições antecedentes dos conflitos:

- **Ambiguidade de papel:** quando as expectativas pouco claras e confusas, além de outras incertezas, aumentam a probabilidade de fazer com que as pessoas sintam que estão trabalhando para propósitos incompatíveis.
- **Objetivos concorrentes:** como decorrência do crescimento da organização os grupos se especializam cada vez mais na busca de seus objetivos. Por força da especialização, cada grupo realiza tarefas diferentes, focaliza objetivos diferentes, relaciona-se com diferentes partes do ambiente e começa a desenvolver maneiras diferentes de pensar e agir: tem sua própria linguagem, modo de pensar e de trabalhar e objetivos a atingir. Surge a diferenciação: objetivos e interesses dos demais grupos da organização. Daí a percepção de objetivos e interesses diferentes e talvez incompatíveis e incongruentes.
- **Recursos compartilhados:** os recursos organizacionais são limitados e escassos. Essa quantidade fixa de recursos precisa ser distribuída e alocada entre os grupos da organização, como o capital de giro, valores orçamentários, salários, créditos, espaços, pessoas, máquinas e equipamentos. Se um grupo quer aumentar sua quantidade de recursos, outro grupo terá de perder ou abrir mãos de uma parcela dos seus. Isso provoca percepção de objetivos e interesses e talvez incompatíveis e incongruentes..
- **Interdependência de atividade:** As pessoas e grupos de uma organização dependem uns dos outros para desempenhar suas atividades e alcançar seus objetivos. A interdependência ocorre quando um grupo não pode realizar a sua tarefa ou alcançar seu objetivo a menos que outro grupo realize a sua ou alcance o seu. Todos os grupos de uma organização são interdependentes de alguma maneira. Quando os são altamente interdependentes, surgem oportunidades para que um grupo auxilie ou prejudique o trabalho dos demais.

Ao referirem-se as causas dos conflitos interpessoais, não podemos deixar de citar resumidamente, cinco categorias que Bitencourt (2004) aponta da seguinte forma:

- **Conflito de valor** – As relações em que o conflito é motivado por diferenças de valores.



- Conflito da estrutura organizativa – São aqueles que ocorrem entre áreas de trabalho.
- Conflito de informação – Esse tipo de conflito emerge pela escolha das partes envolvidas na relação de fontes de informações divergentes.
- Conflito de relacionamento – Emerge a partir da manifestação de comportamentos diferenciados.
- Conflito de interesses – O conflito de relações no ambiente organizacional é resultado dos interesses que movem as partes envolvidas na relação.

Vale trazer também um fator muito importante nos dias de hoje que contribuem para as causas dos conflitos interpessoais, assim Dubrin (2008), comenta sobre o conflito trabalho/família “dizendo que acontece quando o indivíduo tem de assumir vários papéis: Trabalhador, cônjuge e, frequentemente, pai ou mãe”. O Autor ainda comenta que esse tipo de conflito é frequente porque esses papéis são, na maioria das vezes, incompatíveis [...] (grifo do autor).

Ao encontro a esse tipo de conflito Bom Sucesso (2002), complementa dizendo que “muitas das desavenças entre chefes e subordinados, ou entre colegas de trabalho, decorrem de desencontros na família [...]

Desta forma Kanaane (2008) complementa ainda que “as organizações exercem influência acentuada sobre os estados mentais e emocionais dos indivíduos que as compõem”.

Dando mais ênfase ao que se vem afirmando, fica importante destacar no trabalho de Ferreira e Vieira (2009), que comentam em seu artigo que os conflitos reprimidos e latentes podem levar ao desgaste emocional, à perda de produtividade e de comprometimento de toda equipe e ao aumento da insegurança para a tomada da decisão.

É por isso que as organizações estão buscando cada vez mais entender este processo para garantir boas condições de vida aos seus colaboradores. Caso isso não aconteça, as consequências podem ser prejudiciais para a organização, Robbins (2005, apud CLEIN et al, 2010) afirma que “níveis muito altos ou inadequados de conflito podem prejudicar a eficácia do grupo ou da organização, resultando em baixa satisfação de seus membros, aumento das taxas de rotatividade e de absenteísmo”.

Vindo ao encontro dessa opinião o autor ainda complementa, “quando se procura ajudar as partes em conflito a trabalharem suas emoções, alcança-se grande probabilidade de resolução do problema, e conseqüentemente na avaliação positiva dos indivíduos em relação à empresa, tendo a percepção de comprometimento da mesma com o bem estar de seus colaboradores”. (ROBBINS, 2005).

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso e também bibliográfica. Segundo Vergara (2009), estudo de caso é circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas



essas como pessoa, família produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento. Pode ou não ser realizado em campo. Já a pesquisa bibliográfica – Segundo Lakatos e Marconi (2009) trata-se de levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revista, publicações avulsas e impressa escrita. No que tange a natureza da pesquisa, este estudo articulou duas perspectivas metodológicas: a qualitativa e a quantitativa. A qualitativa, pois ela proporciona o conhecimento da realidade social por meio dos significados dos sujeitos participantes da pesquisa, possibilitando, portanto, uma compreensão aprofundada dos fenômenos sociais, e a captação de dados não facilmente articulados, como: atitudes, comportamentos e motivos (ZANELLA, 2006). Segundo Godoy (1995, p. 21), é pela perspectiva qualitativa que “um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte integrada, permitindo captar o fenômeno em estudo, a partir das perspectivas das pessoas nele envolvidas”.

Quanto ao método quantitativo, este se preocupa com a medição objetiva e a quantificação dos resultados, sendo apropriado para medir tanto opiniões, atitudes e preferências, como também comportamentos (ZANELLA, 2006) – medição esta, realizada no presente estudo. O trabalho foi realizado em uma empresa de Consultoria Imobiliária, localizada em Cuiabá, Mato Grosso.

A amostra foi composta por 42 corretores de imóveis, e 2 gerentes de vendas que prestam serviços na empresa pesquisada, sendo um total de 44 colaboradores. A intenção desta pesquisa foi justamente analisar o comportamento dos corretores em relação aos conflitos interpessoais e seus impactos na qualidade de vida.

A coleta de dados deu-se através de um questionário com perguntas fechadas e abertas, apêndice 1, que os Corretores de Imóveis responderam durante os turnos de trabalho. Ou seja, o questionário foi aplicado com contato direto com os corretores. Sendo o tempo necessário para a aplicação do questionário de seis dias. Para Babin et al, (2005) um questionário é um conjunto de perguntas (ou medidas) cujas respostas são registradas pelos respondentes ou entrevistadores.

4. APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Contribuíram para apresentação e interpretação dos resultados, 42 corretores de imóveis e dois Gerentes de vendas. Pessoas de 18 a 56 anos de idade, sendo 16 do sexo feminino, e 28 do sexo masculino.

Na figura 1 foi perguntado aos corretores de imóveis que fatores geram mais Insatisfação no trabalho. 19% responderam falta de reconhecimento, 16% falta de segurança no emprego e 13% responderam falta de treinamento, 12% impossibilidade de crescimento, 11% salários, falta de autonomia 9%, ambiente de trabalho ruim e sobrecarga de trabalho 4%, 2% relacionamento com a chefia e 1% instalações inadequadas.

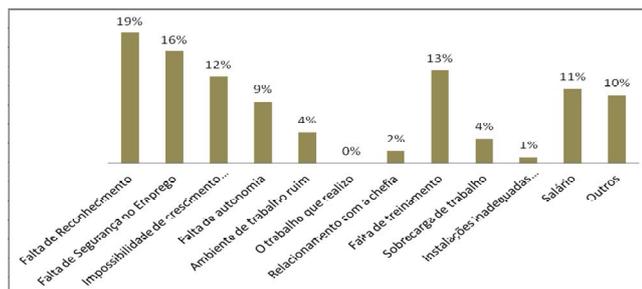


Figura 1: Fatores que Geram mais Insatisfação no Trabalho

Na figura 2, perguntou-se as principais razões pelas quais trabalha na empresa. 21% salário, 21% trabalho que realizo e 16% autonomia no trabalho, 13% as chances de progresso, 9% ambiente de trabalho, 7% relacionamento com a chefia, 6% falta de opção de outro emprego, 3% benefícios oferecidos, 1% prestígio da empresa, possibilidade de treinamento, 1% reconhecimento e 0% estabilidade no emprego.

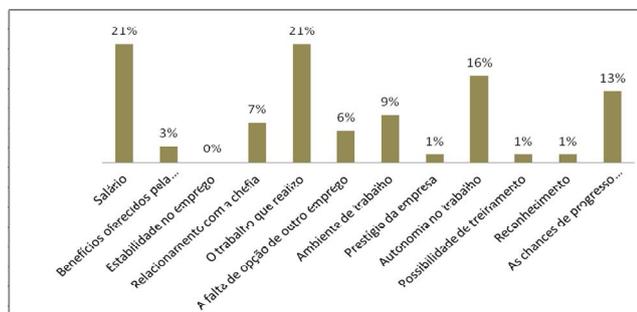


Figura 2: Principais Razões pelas quais Trabalha na Empresa

Na figura 3, foi perguntado aos corretores sobre a gestão de conflitos. 61% avaliaram como regular, 21% declararam bom e 15% ruim. Gerir conflitos é uma tarefa difícil para o gestor. Se somarmos o resultado regular com o ruim, obtém-se 76%.

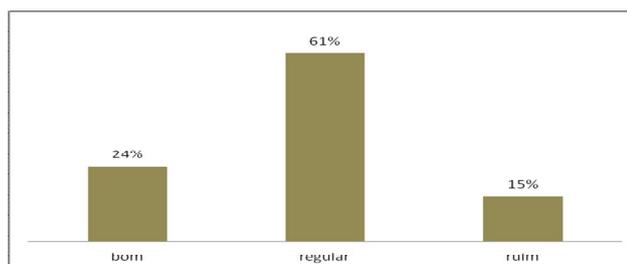


Figura 3: Gestão de Conflitos

Na figura 4, foi abordado o fator relacionamento interpessoal. 57% afirmaram bom, 41% declararam regular e 2% ruim.

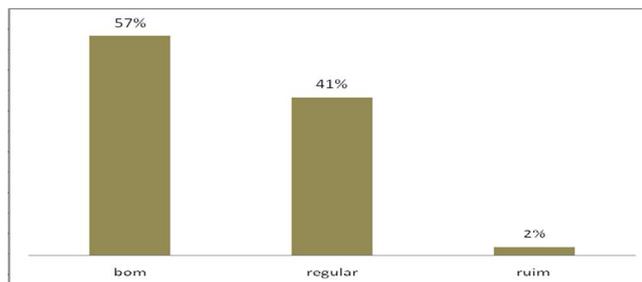


Figura 4: Relacionamento Interpessoal

Na figura 5, foi perguntado sobre a satisfação da comunicação entre os profissionais. 50% disseram que é satisfatória, 45% em parte e 5% não é satisfatória.

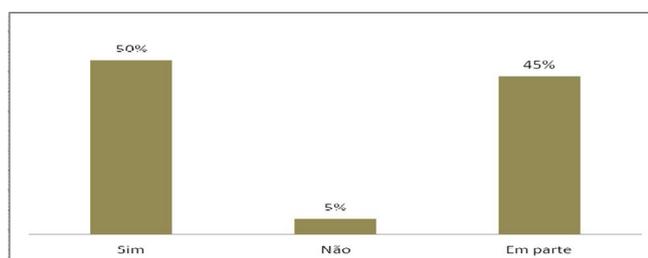


Figura 5: Comunicação entre os Profissionais

Na figura 6, foi perguntado aos profissionais se na organização há espaço para criar e inovar. 36% responderam que possuem espaço para criar e inovar dentro da empresa, 34% em parte, e 30% disseram que não.

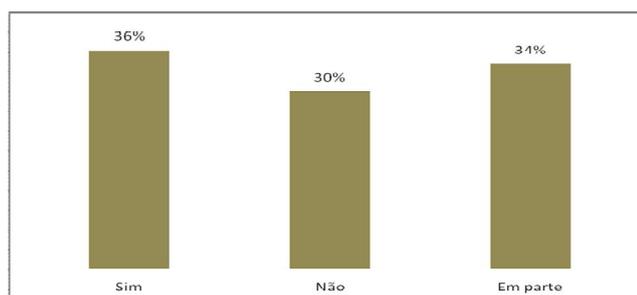


Figura 6: Espaço na Empresa para Criar e Inovar

Na figura 7 foi perguntado sobre a realização com o trabalho. 61% disseram que sim, 34% disseram que em parte, e 5% disseram que não.

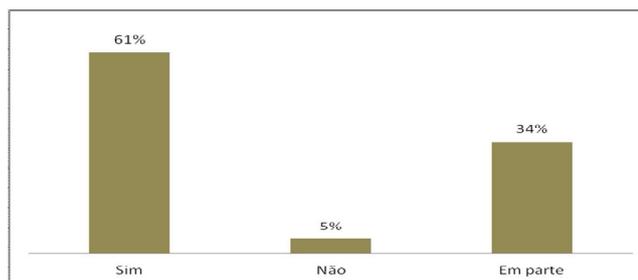


Figura 7: Realização com o Trabalho

Na figura 8 pode-se observar foi perguntado sobre a oportunidade de trocar de emprego. 52% disseram que sim e 48% disseram que não.

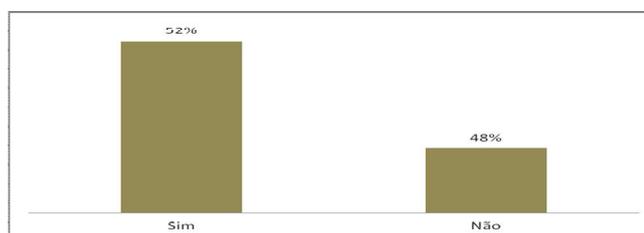


Figura 8: Trocar de Emprego

Na figura 9, trata do conforto no ambiente de trabalho. 45% responderam que Frequentemente se sentem confortável no ambiente de trabalho, 27% disseram que sempre, e 27% às vezes.

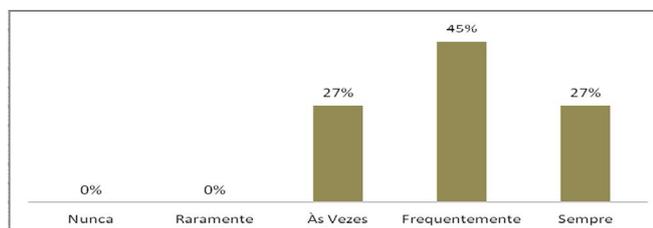


Figura 9: Sente-se Confortável no Ambiente de Trabalho

No que tange ao espírito de camaradagem dos colegas de trabalho, pode-se observar, que a 48% avaliaram como média 16% como alta, e 7% avaliaram como muito alta. 16% baixa e 14% muito baixa.

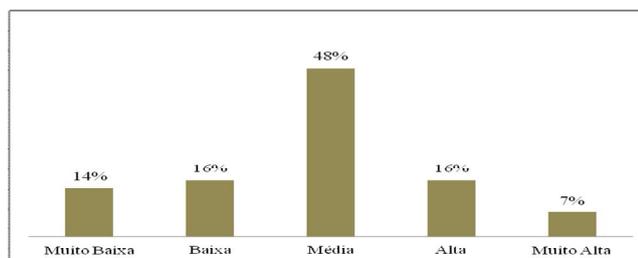


Figura 10: Camaradagem dos Colegas de Trabalho



Na figura 11, abordou-se a motivação para trabalhar. 45% alta, 32% media, 11% muito alta, 7% baixa, 5% muito baixa.

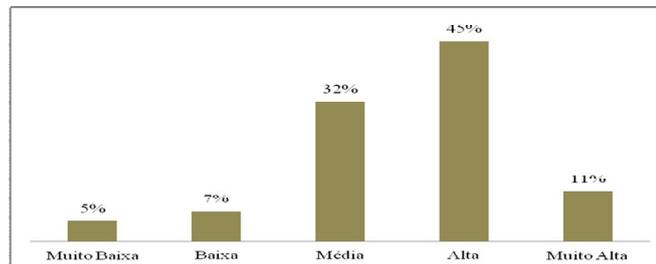


Figura 11: Motivação para Trabalhar

No gráfico da figura 12, foi questionado em que medida avalia a qualidade do seu lazer e da sua família. 59% disseram que mais ou menos, 20% avaliaram como muito pouco, 18% bastante, extremamente, e 2% apenas avaliaram como nada, não usufruem de algum lazer.

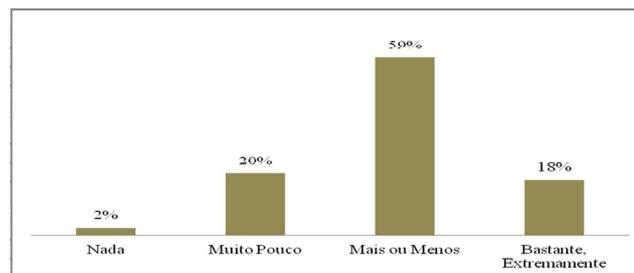


Figura 12: Qualidade do Lazer

Na figura 13, tratou-se da satisfação com a qualidade de vida no trabalho. 68% estão mais ou menos satisfeitos 14% estão bastante, 14% estão muito pouco satisfeitos, e 5% nada satisfeitos.

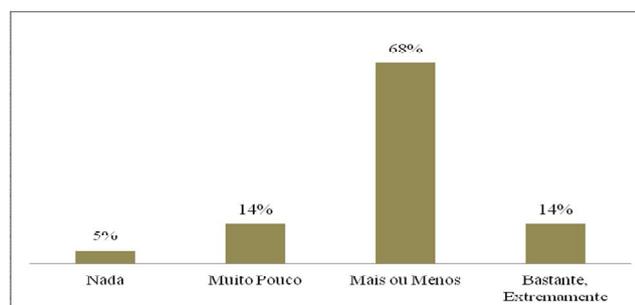


Figura 13: Satisfação com Qualidade de Vida no Trabalho



Foi questionado também, que sugestões o colaborador daria para tornar a empresa um lugar melhor para se trabalhar. As respostas foram: trabalhar um pouco menos; fazer confraternizações mensais para integração dos corretores; aumento de comissão; mais treinamentos; salário fixo; ajuda de custo; ouvir mais os funcionários; promover melhor relações com os funcionários; e trabalhar ou desenvolver um pouco mais de ética entre os corretores.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi verificar e compreender a influência dos conflitos interpessoais dos corretores de imóveis e de que forma interferem na Qualidade de Vida e no desenvolvimento de uma organização localizada em Cuiabá – MT.

Através do estudo de caso e dos levantamentos bibliográficos, pode-se perceber a visão dos corretores de imóveis quanto aos métodos utilizados na gestão de conflitos interpessoais e sua influência na qualidade de vida e no desenvolvimento da organização.

Percebe-se que os indicadores propostos neste artigo que se referem à qualidade de vida, qualidade de vida no trabalho e conflitos interpessoais que foram percebidos como satisfatórios foram: Remuneração, Relacionamento interpessoal, comunicação entre os profissionais, Criar e inovar na empresa, realização com o trabalho que faz conforto no ambiente de trabalho e motivação. Já os indicadores que foram percebidos como insatisfatórios foram: Reconhecimento, a falta de segurança no emprego, falta de treinamento, gestão de conflitos, oportunidade em trocar de emprego, espírito de camaradagem entre os colegas, lazer com a família, e qualidade de vida no trabalho.

Nos indicadores insatisfatórios: falta de reconhecimento, falta de segurança no emprego e falta de treinamento, recomenda-se desenvolver estratégias para minimizar esse desempenho, uma vez que essas necessidades humanas fundamentais no trabalho possam gerar satisfação ao colaborador. Isso pode melhorar cada vez mais o desempenho dos corretores de imóveis em relação às vendas.

Na gestão dos conflitos dentro da organização estudada, o nível de insatisfação pode ser minimizado, como dito no capítulo anterior, observando os sintomas para descobrir as causas. Aplicar algumas técnicas de resoluções de conflitos poderá contribuir para resultados positivos para o desenvolvimento da organização. Os gestores precisam de um pouco de atenção em relação a esses conflitos, pois, eles mal administrados podem causar grandes prejuízos tanto para as pessoas quanto a empresa. Como exemplo, podemos citar o trabalho de Ferreira e Vieira (2009), que comentam que os conflitos podem levar ao desgaste emocional, à perda de produtividade e de comprometimento de toda a equipe e ao aumento da insegurança para a tomada de decisão.

Notou-se que a qualidade de vida no trabalho da empresa está com nível de satisfação dos colaboradores, baixo. A organização deve adotar modelos de gestão com estratégias que mudem o ambiente de trabalho gradativamente. Aconselha-se que a empresa chame os profissionais para participarem mais dos processos de tomada de decisão da empresa, que o cargo de corretor seja mais enriquecido, para que se sintam mais valorizados e respeitados. Essas ações de melhorias no ambiente organizacional, podem



satisfazer as expectativas dos corretores de imóveis nos índices notados como insatisfatórios relacionados por eles mesmos na questão 14 como: aumento de comissão; mais treinamentos; salário fixo; ajuda de custo; ouvir mais os funcionários; promover melhor relações com os funcionários; e trabalhar ou desenvolver um pouco mais de ética entre os corretores.

Recomenda-se esta pesquisa, a profissionais da área de recursos humanos, gestores, e pessoas com interesse em desenvolver modelos de gestão que integra os conflitos interpessoais e qualidade de vida no trabalho com intenção em trazer melhorias para a qualidade de vida do indivíduo.

6. REFERÊNCIAS

- BABIN, B. et al.** Fundamentos de métodos de pesquisa em administração. Porto alegre: Ed. Bookman, 2005.
- BITENCOURT, C. (Org); et al.** Gestão contemporânea de pessoas: Novas práticas, conceitos tradicionais. In: Vários autores. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- BOM CUSSESO, E.** Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho. Rio de Janeiro: Ed. Qualitymark, 2002.
- BUBRIN, ANDREW J.** Fundamentos do comportamento organizacional. São Paulo: Ed. Cengage, 2008.
- CARVALHO, A.V; NASCIMENTO, L. P.** Administração de recursos humanos. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- DRUCKER, P. F.** Fator Humano e Desempenho: O melhor de Peter F. Drucker sobre administração/ tradução de Carlos A. Malferrari. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2002.
- FERREIRA, L.C.M; VIEIRA, A.** Relações de poder no hospital: conflitos entre médicos e administradores hospitalares. In: XXXIII Encontro da ANPAD – 2009, São Paulo.
- HAMPSON, D. R.** Administração: Comportamento organizacional – São Paulo: Ed. McGraw-Hill, 1990.
- LAKATOS, E.M; MARCONE, E.L.** Metodologia do trabalho científico: procedimentos básico, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. Ed. 4 reimpr. São Paulo: Ed. Atlas, 2009.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.** Qualidade de vida no trabalho – QVT, Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Ed. Atlas 2008.
- LIMONGI-FRANÇA, A.C.; ZAIMA, G.** Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho. In: ZAIMA, G.; BOOG, M. (Org.). Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências. 7ª ed. São Paulo: Ed. Gente, v. 1, 2002. P. 404.
- LIMONGI-FRANÇA, A.N.; ARELLANO, E.B.** Qualidade de Vida no Trabalho. In: _____ .As Pessoas na Organização. 6.ed. São Paulo: Ed. Gente, 2002. P. 297.
- MOTTA, F. C. P; VASCONCELOS, I. G.** Teoria Geral da Administração. 3 ed. São Paulo: Ed. Thompson, 2006.
- RIBEIRO, L.** A magia da comunicação. Rio de Janeiro: Objetiva, 1993.
- ROBBINS, S. P.** Comportamento Organizacional – 11ª Ed., São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- VERGARA, S. C.** Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 11 ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2009.
- WALTON, R. E. Pacificação interpessoal:** confrontações e consultoria de uma terceira parte. São Paulo: Ed. Edigard Blucher, 1972.