



## O USO DA TECNOLOGIA E SEU IMPACTO NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NAS ORGANIZAÇÕES

**Maria Claudia Silveira Sanches**<sup>1</sup>

Universidade Metodista de São Paulo

**Michele dos Santos Sampaio**<sup>2</sup>

Universidade Metodista de São Paulo

**Wellington Silva do Nascimento**<sup>3</sup>

Universidade Metodista de São Paulo

**Paulo Eduardo Ribeiro**<sup>4</sup>

Universidade Metodista de São Paulo

Faculdade Piaget/Campus Suzano

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Maria Claudia Silveira Sanches, Michele dos Santos Sampaio, Wellington Silva do Nascimento y Paulo Eduardo Ribeiro (2016): "O uso da tecnologia e seu impacto nas relações interpessoais nas organizações", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (noviembre 2016). En línea:

<http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/tecnologia.html>

**Resumo:** As ferramentas tecnológicas são muito utilizadas por empresas e pessoas, e já se tornaram parte da rotina de todos, por auxiliar boa parte das tarefas, reduzir tempo e facilitar a comunicação. Com isso estudos sobre tecnologia e comunicação vem crescendo cada vez mais, e se torna um assunto essencial para ser estudado. O objetivo desse estudo foi analisar como a comunicação, mediada pela tecnologia, influencia nas relações interpessoais no ambiente de trabalho. Foram abordados também temas como comunicação: a) tipos de comunicação, b) comunicação organizacional, c) tecnologia da informação e comunicação. Com relação a tecnologia foram abordados alguns conceitos e a representação da mesma nas empresas. E para complementar os assuntos, o tema relações interpessoais e relações no ambiente de trabalho foram abordados. O método escolhido para este estudo foi descritivo, a partir de levantamento bibliográfico com a utilização de livros, artigos, monografias adquiridas de fontes seguras de consulta como por exemplo, Scielo, Google Acadêmico, Biblioteca das Universidades Federais, etc. Foi também realizada uma análise documental, sobre o filme Amor sem escalas para melhor verificar a questão estudada. Verificou-se com o estudo que a tecnologia impacta tanto as relações interpessoais como a comunicação, além de trazer ferramentas benéficas para as empresas e para as pessoas se relacionarem.

<sup>1</sup> claudiasanches05@gmail.com - Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas e Psicologia Organizacional pela Universidade Metodista de São Paulo. Rua Dom Jaime de Barros Câmara 1000, Planalto, CEP: 09641-000, São Bernardo do Campo - SP

<sup>2</sup> michele.sampayo@hotmail.com - Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas e Psicologia Organizacional pela Universidade Metodista de São Paulo. Rua Dom Jaime de Barros Câmara 1000, Planalto, CEP: 09641-000, São Bernardo do Campo - SP

<sup>3</sup> wsnton@gmail.com - Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas e Psicologia Organizacional pela Universidade Metodista de São Paulo. Rua Dom Jaime de Barros Câmara 1000, Planalto, CEP: 09641-000, São Bernardo do Campo - SP

<sup>4</sup> p.eduardo.ribeiro@uol.com.br - Mestre em Psicologia da Saúde pela UMESP (Universidade Metodista de São Paulo) - Coordenador do curso Administração da UNIPiaget / Faculdade Piaget - Campus Suzano. Av. Mogi das Cruzes, 1.001, CEP: 08673-270 - Jd. Imperador - Suzano/SP

**Palavras-chave:** Tecnologia; Comunicação; Relações Interpessoais.

## THE TECHNOLOGY USE AND THE IMPACT ON INTERPERSONAL RELATIONS IN ORGANIZATIONS

**Abstract:** Technology tools are widespread on companies and everyone's life, and are already part of their routine due to its role on helping accomplishing tasks quicker, and helping with communication. Consequently studies on technology and communication grow every day, and is becoming a key subject of study. The goal of this study was analyze how communication, helped by technology, influences on interpersonal relationships on the work environment. Also were analyzed communication themes such as: a) communication styles; b) organizational communication; c) information and communication technology. Some concepts of technology were presented as well as its representation on the companies. And to complement these subjects also the theme of interpersonal relationships and intra-work relationships were presented. The chosen method for this study was the descriptive method, starting with bibliographic research from several sources, such as books, articles, papers from trusted sources such as Scielo, Google Academic and Brazilian's Federal Universities libraries. It was also performed a documental analysis of the movie Up in the air to identify the studied subjects. It was verified with this study that technology does impact both interpersonal relationships as well as communication, and that it also brings positive tools for the companies and for the people to interconnect.

**Key-words:** Technology; Communication; Interpersonal relationships

### CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Atualmente nas organizações a utilização da tecnologia faz-se importante, pois é com ela que torna possível se comunicar com pessoas em qualquer lugar no mundo. (THOMPSON, 2009)

A tecnologia e a ciência evoluíram nos últimos séculos, o que trouxe grandes mudanças, porém, junto com a globalização dos últimos 30 anos, a evolução na comunicação foi o que mais se difundiu dentro das organizações, onde passou a ser reconhecida como uma área estratégica imprescindível para ajudar as empresas a enxergar e detectar oportunidades e ameaças. (KUNSCH, 1997)

Com tantas ferramentas de comunicação disponíveis, as organizações estão inseridas hoje em um momento de constate evolução na comunicação, aproximando clientes e funcionários, vendendo seus produtos e criando novas oportunidade de negócio. Junto a elas, as pessoas também se moldam a esta evolução para se comunicar, utilizando ferramentas em seu círculo de amigos e familiares.

A sociedade atual se move com a tecnologia, conforme apontado por Andrade (2014, p. 10), "a sociedade da informação é uma sociedade interligada, flexível, participada, móvel, criativa, onde a informação e o conhecimento são gerados e partilhados em ambientes cada vez mais mediados por tecnologia".

Com base nas evidências disponíveis nos dias de hoje, parece possível afirmar que, em todos locais, o quanto as pessoas e as empresas se tornaram dependentes da tecnologia.

Com o surgimento de novas ferramentas tecnológicas utilizadas tanto para o trabalho quanto a vida pessoal, como e-mails, LinkedIn e Facebook por exemplo, a tecnologia modificou a relação entre as pessoas, passou a aproximá-las e ao mesmo tempo interferir no ambiente de trabalho.

As pessoas estão constantemente em contato uma com a outra do outro lado da cidade, do outro lado do país, ou até mesmo do outro lado do mundo. Mas este contato normalmente não é pessoal.

A tecnologia é apresentada como uma forma facilitadora de comunicação entre as pessoas (VIEIRA, 2004), mas em contrapartida, implica na forma de relações interpessoais, dificultando o contato e relacionamento com os demais. Segundo Dimitrius e Mazzarella (2003, p. 78), "O correspondente no mundo dos negócios é alguém que prefere se comunicar por telefone ou por escrito para evitar relações emocionais".

Colocando este novo tipo de relacionamento dentro das organizações, é preciso que os colaboradores estejam com esta garra e visão do mundo, porém, é preciso lembrar que cada um possui uma personalidade e reação diferente para cada situação e por isso o colaborador deve se adequar a estrutura da empresa e saber utilizar essas ferramentas de comunicação. Chiavenato (2014, p. 7) esclarece que, “[...] organizações e pessoas buscam objetivos próprios e diferentes, que nem sempre coincidem e se ajustam mutuamente”.

Segundo Oliveira (2007, p. 253), “[...] com a internet abre-se um espaço para novas formas de relação e subjetivação compatíveis com o tempo de mudança que vivemos”.

Desta forma o que se pode observar é que a tecnologia é importante, necessária e fundamental, mas ao mesmo tempo deveria ter esta capacidade de interferir para melhorar as relações entre as pessoas.

Em alguns tipos de atividades onde as pessoas estão em viagens constante, a tecnologia é primordial mas pode causar certo afastamento do indivíduo, o que impacta no relacionamento nas organizações e nos laços entre as pessoas.

Se o capital tecnológico é importante, o capital humano é tão ou mais importante.

Sendo assim, houve o interesse em estudar esta relação, e o objetivo deste trabalho foi analisar como a comunicação, mediada pela tecnologia, influencia nas relações interpessoais no ambiente de trabalho.

Com esta análise, se torna possível identificar alguns impactos positivos e negativos encontrados nas organizações.

Para melhor entendimento do objetivo, o trabalho foi organizado em quatro seções:

A primeira abordará temas como comunicação, tecnologia e relações interpessoais. Na segunda será apresentado o método utilizado na realização do trabalho. Na terceira seção será apresentada uma análise sobre o filme “Amor sem escalas” e artigos relacionados ao tema. E na quarta seção será apresentada a conclusão do estudo.

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E EMPÍRICA: PRINCIPAIS TIPOS DE COMUNICAÇÃO**

Comunicação para Bateman e Snell (1993, p. 402 apud CAVALVANTE, 2008, p.17) “é a transmissão de informação e significado de uma parte para outra através da utilização de símbolos compartilhados”. Pode-se classificar a comunicação conforme o número de pessoas que estão envolvidas por ela, sendo classificadas como:

- **Comunicação Interpessoal:** Refere-se à troca de informações entre duas pessoas. Pode ocorrer em conversas presenciais, por carta, e-mail ou telefone.
- **Comunicação em Grupo:** Indica o processo de comunicação entre três pessoas ou mais. Acontece no ensino, em palestras, teleconferências ou discursos.
- **Comunicação de Massa:** Tem a pretensão de atingir um grande público não especificamente identificado, é realizada de forma coletiva e não focalizada a uma única pessoa. É conhecida como sendo “um-para-muitos”, possibilitando respostas limitadas do público. Exemplos desse tipo de comunicação: jornais, revistas, filmes e televisão.
- **Comunicação Dirigida:** É caracterizada pela seleção prévia de públicos (ou segmentos de mercado), ou seja, direciona-se a um público homogêneo identificado (por exemplo, mala-direta para um grupo de gestores).
- **Comunicação Integrada:** Por meio de uma única mensagem ocorre a utilização de uma forma conjugada de todas as formas de marketing, sendo elas:

- Publicidade e Propaganda;
- Venda Pessoal;
- Promoção de Vendas;
- Relações Públicas;
- Assessoria de Imprensa;
- Marketing Direto; e
- Internet.

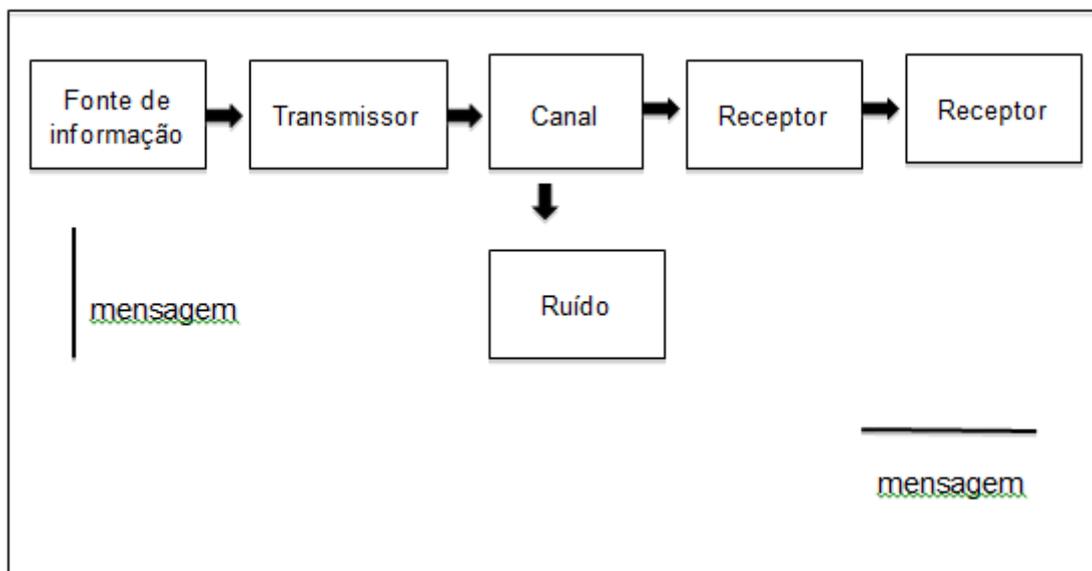
Todas essas áreas do marketing irão contribuir de forma particular para o alcance dos

objetivos.

A comunicação integrada busca cercar o público-alvo em todos os canais comunicativos existentes, por isso utilizam-se diversos tipos de mídia ao mesmo tempo e de forma conjugada.

Os componentes que fazem parte da comunicação foram estudados por Shannon e Weaver no ano de 1949 (TOMASI; MEDEIROS, 2007) apud (CAVALCANTE, 2008 p. 17), originando assim o modelo mecanicista de comunicação representado na figura abaixo:

**Figura 1: Modelo mecanicista da comunicação:**



**Fonte:** Os autores, adaptado de Tomasi; Medeiros (2007).

Outro aspecto importante da comunicação a ser discutido é a Comunicação Organizacional que será melhor retratado a seguir.

### **COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL**

A comunicação está presente em todos os atos da vivência humana e, nas organizações não é diferente. Inserida na base das funções administrativas de planejamento, organização, direção e controle, a comunicação consiste na alma da organização, pois é ela que estabelece as relações de entendimento necessárias para que as pessoas possam interagir como grupos organizados e para atingir objetivos determinados. Independente do meio de comunicação, esse sempre será fator principal nas organizações.

Através de um sistema de comunicação eficaz onde seja constituído de forma correta, as informações são transmitidas, fluem e as ações organizacionais se encaminham de modo que facilitam a entrega da mensagem final.

Nesse contexto, observam-se duas perspectivas de comunicação na organização, que se complementam e interagem: uma diz respeito à comunicação interna, em que estão envolvidas todas as pessoas que fazem parte da hierarquia e do quadro funcional da organização, independente do nível hierárquico.

A outra se refere às relações externas da organização, em que o organizacional da empresa como um todo é representativo na interação e interlocução com o meio ambiente.

Essa amplitude é apontada por Scroferneker (2000, p. 1) pois, conforme a autora, a comunicação organizacional “abrange todas as formas de comunicação utilizadas pela organização para relacionar-se e interagir com seus públicos”.

Da mesma forma, Freitas (2001, p. 40) endossa a abrangência da comunicação na organização, assinalando que “a comunicação estabelece o diálogo da organização em âmbito interno e externo”.

Além da comunicação, é importante levar em consideração a tecnologia da informação,

uma vez que, esta vem se inserindo cada vez mais no mercado de trabalho.

A seguir será apresentada uma breve explicação sobre as tecnologias e a sua importância nas organizações.

## **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Conhecida também como TIC, a Tecnologia da informação aliada a comunicação nada mais é do que o uso dos meios de tecnologia da informação para melhorar e agilizar a comunicação em vários setores, como uma escola, uma empresa ou um órgão público.

As mudanças ocorridas nos processos de desenvolvimento - e suas consequências na democracia e cidadania – concorrem para uma sociedade caracterizada pela crescente influência dos recursos tecnológicos e pelo avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), com impacto nas relações sociais, empresariais e nas instituições.

As TICs podem ser consideradas um dos fatores mais importantes para as profundas mudanças no mundo e, com a dinâmica da inovação, torna-se imprescindíveis para a economia global e seu desenvolvimento.

De acordo com Lopes (2009, p. 1000):

[...] capacidade tecnológica e desenvolvimento regional influenciam-se reciprocamente: a um padrão elevado espacial de adoção de novas tecnologias será de esperar que correspondam novas atividades inovadoras, originando novas estruturas territoriais, através da instalação de empresas mais avançadas ou da reestruturação das existentes, mais eficientes e competitivas.

Dessa forma, um contexto produtivo regional mais eficiente e um desempenho territorial favorável culminam em novas mudanças tecnológicas, com maiores chances de inovação e desenvolvimento.

Outra questão possível de ser observada é a tecnologia, que também faz parte da comunicação e que será apresentada a seguir.

## **TECNOLOGIA**

A tecnologia chegou na vida das pessoas e das empresas de uma maneira muito rápida e transformadora.

A palavra tecnologia pode ser definida “como conhecimento sobre técnicas, enquanto as técnicas envolvem aplicações desse conhecimento em produtos, processos e métodos organizacionais.” (TIGRE, 2006, p.72).

Nas organizações a utilização da tecnologia em produtos e processo faz-se necessária para rotina e desenvolvimento da empresa. Ora se usa a tecnologia para sistemas internos que compilam dados e otimizam tempo, ora se utiliza para desenvolvimento de produtos, como no caso de fabricação de veículos por exemplo.

A tecnologia refere-se ao conhecimento teórico e prático, às habilidades e instrumentos que serão usados para desenvolver produtos e serviços, bem como sistema de produção e distribuição. Pode ser incorporada às pessoas, materiais, processos cognitivos e físicos, instalações, equipamentos e ferramentas (BURGELMAN; CHRISTENSEN e WHEELWRIGHT 2012, p.2).

Pode-se também dizer que a tecnologia é a combinação de capacidade, conhecimento, habilidades, técnicas, materiais, máquinas, computadores, ferramentas e outros equipamentos que as pessoas utilizam para converter ou transformar matérias-primas, problemas e novas ideias em bens e serviços de valor. (JONES 2010. p.199).

A utilização da tecnologia e seu desenvolvimento já se tornou parte da vida das pessoas. Todos tem acesso a aparelhos como computador, celular, televisão e a internet. As empresas também oferecem uma gama de serviços e produtos, com todo o tipo de proposta, das mais inovadoras e revolucionárias possíveis.

É a tecnologia que guarda, recupera, processa, divulga e propaga informação (CHIAVENATO, 2014).

Essas mudanças geram constantes impactos na sociedade e na vida das pessoas,

antecipando cada vez mais as mudanças no mercado e ainda segundo o autor, é possível visualizar e utilizar todas as informações internas e externas em prol dos negócios, para tornar a empresa mais produtiva, dinâmica e competitiva.

Essa praticidade que se tem em todos os campos, serviços e equipamentos transformou o mundo, e modificou a maneira com que empresas buscam resultados, a maneira de se trabalhar e como as pessoas se comunicam.

Outro aspecto importante da tecnologia a ser discutido é tecnologia nas empresas que será melhor retratado a seguir.

## **TECNOLOGIA NAS EMPRESAS**

Parece possível afirmar que nas organizações a utilização da tecnologia torna-se indispensável, pois está ligada tanto aos produtos, como as pessoas. Como tudo se tornou mais rápido e flexível, e muito processos foram potencializados, hoje é possível conectar pessoas em qualquer lugar no mundo a qualquer momento.

No caso das empresas, uma reunião, por exemplo, não precisa necessariamente ter todos presentes fisicamente em uma sala, uma videoconferência garante que todos os envolvidos se comuniquem de forma clara em qualquer lugar do mundo e o resultado será o mesmo. Segundo Moran (2000, p.77), "o que a tecnologia acrescenta agora é a facilidade de estabelecer interações com pessoas reais à distância, ao vivo, a um custo reduzido".

Os fatores custo e tempo caminham junto com a inovação e trazem o diferencial no mercado, este cada vez mais exigente. Ainda para Moran (2000 p.71), cada inovação tecnológica bem sucedida modifica os padrões de lidar com a realidade anterior, muda o patamar de exigências do uso.

As organizações têm buscado um uso cada vez mais intenso e amplo da tecnologia, utilizando-a como uma poderosa ferramenta, que altera as bases de competitividade, estratégias e operacionais das empresas. (ALBERTIN, 2001. p.43)

Alguns comportamentos que antes não se podia imaginar se refletem também na busca de profissionais no mercado. O avanço da tecnologia permite que a área de recursos humanos busque candidatos potenciais para a vaga através de redes sociais, mala direta eletrônica, consultorias com cadastros de currículos, entre outros.

A rapidez e imediatismo por parte dos candidatos também é grande, pois atinge um alto número de pessoas, tendo assim um processo acelerado, com resultados positivos e baixo custo.

Para as empresas esse processo de recrutamento online tem como o objetivo de tornar os processos mais enxutos, focados e interligados, com novas soluções que são criadas para facilitar às informações qualitativas e quantitativas. (FARIA, 2015, p.84)

Outra ferramenta que também se torna vital para as empresas está relacionada ao seu site. Esta é vista uma inteligência empresarial, podendo assim se apresentar aos clientes, mostrar seus produtos e sua estrutura, e se faz necessária tanto para a empresa de pequeno quanto grande porte. A forma como uma empresa se comunica com seu cliente e se posiciona no mercado, lhe traz também grandes vantagens competitivas.

Para Matos (2009), a comunicação feita pela empresa e sua sobrevivência, depende em muito da capacidade de assimilar novas informações, da agilidade em responder aos desafios do mercado e da sua flexibilidade em adaptar-se às constantes mudanças econômicas, tecnológicas e sociais.

Ter o contato direto com os clientes e buscar novas ferramentas para a fidelização também está relacionada com a tecnologia. Ainda para Matos (2009) quanto mais valor agregar ao produto ou serviço oferecido ao mercado, mais essa empresa terá sua posição consolidada.

Portanto, a tecnologia é apontada como uma forma facilitadora de comunicação entre as pessoas e para a empresa, mas, essa permite cada vez mais escolhas, mas na prática, há mais possibilidades de interação do que interações efetivas. Moran (2000, p. 73)

Castelanni; Reinhard e Zwicker (1998 p. 5) acrescentam que o uso de uma tecnologia pode influenciar o sistema de comunicação organizacional: pode viabilizar algumas formas de

relacionamento e inibir outras, sejam as formas de relacionamento da organização com o ambiente, sejam as formas de relacionamento interpessoal dentro da organização.

No próximo capítulo será abordado outro assunto relevante referente a este estudo, sobre relações interpessoais que será melhor descrito a seguir.

## **RELAÇÕES INTERPESSOAIS**

Está presente em quaisquer unidades de negócios, sociedades e ambientes.

As relações interpessoais são o que a sociologia define como a relação entre duas ou mais pessoas e que estão inseridas no seu contexto sendo ele em seu ambiente de trabalho, familiar, comunidade.

A relação social diz respeito à conduta de múltiplos agentes que se orientam reciprocamente em conformidade com um conteúdo específico do próprio sentido das suas ações. Na ação social, a conduta do agente está orientada significativamente pela conduta de outro ou outros, ao passo que na relação social a conduta de cada qual entre múltiplos agentes envolvidos... orienta-se por um conteúdo de sentido reciprocamente compartilhado. (COHN, 2003, P.85-86).

Uma grande fonte de geração de relações interpessoais está ligada à problemas, pois esta fornece estímulos das relações entre as pessoas, segundo Argyle, "As relações entre as pessoas são providas de problemas sociais e que essas fazem parte da natureza humana. Os seres humanos são criados em famílias, das quais são eles, de início, completamente dependentes e nas quais adquirem a maior parte do comportamento aprendido". (ARGYLE, 1976, p. 15).

Para a interação entre as pessoas a comunicação e a reciprocidade entre elas são fundamentais. Os elementos de comportamento, podendo este ser verbal e não verbal, são usados nos encontros sociais e embasam a mensagem transmitida e suas percepções (ARGYLE, 1976, p. 156) o que amplia ainda mais o campo de exploração sobre o assunto, uma vez que a relação interpessoal tem diversas variáveis, interações entre duas pessoas, pequenos grupos e nas interferências de seu contexto, social, família ou de trabalho.

Nas organizações o indivíduo apresenta ainda mais a necessidade de se relacionar, isto torna um fator motivacional, por exemplo, no desenvolvimento e desempenho das pessoas, as relações são essenciais com toda equipe, o que estende a todas as relações em que está inserido. "O relacionamento interpessoal ainda envolve a capacidade do ser humano de experimentar e discernir padrões, experimentar atrações do futuro e de sonhar e também de realizar potenciais". (ZIEMNICZAK, 2011, p. 1).

É muito importante que as organizações tenham um clima organizacional favorável para o desenvolvimento de boas relações, que promovam a comunicação, qualidade e produtividade, pois o ambiente de trabalho pode influenciar no comportamento das pessoas, nas relações interpessoais e conseqüentemente nos resultados das empresas. (GERMANO, GIMENES, 2010).

Desta forma o relacionamento acontece com todos e por meio do contexto em que ele está inserido como no meio em que ele utilizará para estabelecer a relação com o outro indivíduo, esta é uma ciência não exata, é tratada de acordo com a variável situacional em que está o contexto.

Retratar as relações interpessoais no ambiente de trabalho é essencial e se este assunto será tratado a seguir.

## **RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Cada pessoa possui características próprias e dentro das organizações, estas diferenças terão impacto nas relações interpessoais e afetarão comportamentos, desempenho e produtividade.

Segundo Caetano (2005), as motivações variam de indivíduo para indivíduo, sendo também alteradas com o tempo e com as circunstâncias. Para estas teorias, a satisfação profissional deve ser a resposta emocional agradável a percepções que o indivíduo tem de que o trabalho que desempenha permite a concretização dos seus valores mais importantes.

Para Seco (2002), a teoria de Maslow, hierarquia das necessidades, parte de um modelo teórico de que os indivíduos são motivados por cinco níveis de necessidades que formam uma hierarquia, a saber: fisiológicas (alimento, água, etc.), de segurança (proteção de danos físicos e emocionais), sociais (desejo de pertença, de amizade e de aceitação no grupo), de autoestima (englobam fatores internos: autoconfiança, autonomia, sentido de realização e valor pessoal; e fatores externos de estima: reconhecimento, prestígio e a atenção dos outros) e de auto realização (necessidades de crescimento e de realização pessoal).

Cabe aos gestores de cada organização saber lidar com as diversidades, identificar pontos para ocorrer uma melhor interação entre as pessoas e ter uma comunicação clara com todos os indivíduos da equipe, se este gestor identificar fatores potenciais em cada membro da sua equipe conseguirá propiciar um ambiente agradável, um ambiente onde ocorre respeito entre as pessoas e conseqüentemente um ganho na produtividade.

## **MÉTODO**

O método escolhido abordará um estudo descritivo, onde será feita uma análise documental, utilizando o filme Amor sem Escalas e levantamentos de livros, artigos, monografias, teses e dissertações adquiridas de fontes seguras de consulta (SciELO, Google Acadêmico, Biblioteca das Universidades Federais, etc.).

A pesquisa descritiva procura descobrir, pois, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e sua conexão com outros, sua natureza e suas características (RAMPAZZO, 2005, p.53).

Já a análise documental consiste em uma série de operações que visam estudar e analisar um ou vários documentos para descobrir as circunstâncias sociais e econômicas com as quais podem ser relacionados. (VIEIRA; ZOUAIN, 2005 p.103).

A seguir serão apresentados alguns trechos do filme e estudos envolvendo os temas abordados nesse estudo (Comunicação, tecnologia e relacionamento) com a finalidade de verificar se a tecnologia realmente influencia as relações no ambiente de trabalho.

## **DISCUSSÃO**

Neste capítulo serão apresentados trechos do filme “Amor sem Escala” e estudos levantados no Brasil, para que seja possível fazer uma verificação se realmente existe uma influência no ambiente de trabalho por parte da tecnologia, utilizando uma obra de ficção e pesquisas já realizadas sobre o tema.

Para seguir este formato, a análise será dividida em três partes, onde a primeira será apresentada a sinopse do filme e estudos abordando a comunicação. Na segunda parte será apresentado estudos sobre tecnologia. E na terceira por fim, será abordado o relacionamento interpessoal.

## **SINOPSE DO FILME**

Ryan Bingham (George Clooney) tem por função demitir pessoas. Por estar acostumado com o desespero e a angústia alheios, ele mesmo se tornou uma pessoa fria. Além disto, Ryan adora seu trabalho. Ele sempre usa um terno e carrega uma maleta, viajando para diversos cantos do país.

Até que seu chefe contrata a arrogante Natalie Keener (Anna Kendrick), que desenvolveu um sistema de videoconferência onde as pessoas poderão ser demitidas sem que seja necessário deixar o escritório.

Este sistema, caso seja implementado, põe em risco o emprego de Ryan. Ele passa então a tentar convencê-la do erro que é sua implementação, viajando com Natalie para mostrar a realidade de seu trabalho.

Em uma dessas viagens, Ryan conhece Alex Goran (Vera Farmiga), também executiva e que tem o mesmo estilo de vida que ele. Aos poucos, Ryan e Alex começam a se envolver.

## **ESTUDOS ABORDANDO COMUNICAÇÃO**

O tema comunicação possui inúmeros estudos realizados, pois é um tema que desperta interesse em todos os âmbitos. Buscar o olhar da comunicação relacionado a tecnologia se faz indispensável ao tema discutido, e com base em estudos, parece possível

afirmar que a tecnologia é uma mediadora de comunicação atual, podendo estreitar relações.

Um dos estudos verificados, onde esta afirmação pode ser relacionada foi realizado por Dietrich; Ramos; May (2015), intitulado: Influência das tecnologias de informação e comunicação nas instituições de ensino superior e organizações.

O objetivo do estudo foi investigar a influência das TIC's (Tecnologia da informação e da comunicação) nas formas de comunicação nas IES (Instituições de Ensino Superior) e organizações em geral. O método utilizado foi baseado em pesquisa sistemática.

Ao iniciar o estudo, os autores abordam a gestão da informação versus comunicação eletrônica. Neste tema, os autores revelaram que as TIC's enriqueceram e potencializaram os meios de comunicação das organizações e da sociedade com e-mails, intranet, formulários eletrônicos para serviços interno e externo, entre outros. As mensagens de SMS (Short Message Service) e redes sociais também foram citadas como forma rápida e barata de comunicação entre funcionários de empresas.

Com relação a gestão da informação, estão incluídos a administração da informação propriamente dita, sua identificação, classificação, disseminação, recuperação e armazenamento. Para gerenciar a informação, os autores apontam que deve se levar em consideração o lado humano, pois a inserção e a transformação dos dados é fundamentalmente uma tarefa humana. Ressaltam também que os acessos instantâneos das pessoas são constantes e fazem parte do cotidiano da vida organizacional moderna, e afirmam que funcionários não conseguem ficar desconectados.

Ao tratarem da importância da comunicação no contexto organizacional, e, suas redes formais e informais, os autores indicam que a comunicação tem diversas funções sendo elas: Controle - Quando as pessoas seguem normas e procedimentos de trabalho, geralmente com hierarquia formal; Motivação – comunicação promove motivação quando estabelecido avaliar desempenho e orientar sobre metas; Expressão emocional – maneira como as pessoas expressam seu sentimentos de satisfação ou insatisfação; Informação – facilitadora de tomada de decisão, com informações a pessoas e grupos.

Relatam que a comunicação tem varias funções, principalmente nas relações interpessoais, compartilhando conhecimentos e incentivando os mecanismos de controle e coordenação.

Ao tratarem sobre tipos de comunicação, é citada a comunicação ascendente, sendo esta de baixo pra cima, os autores sugerem que este mecanismo funciona como *feedback*, por representar a transmissão das informações sobre opiniões, atitudes e ações de funcionários sobre assuntos importantes da empresa para seus supervisores.

Já na comunicação descendente, de cima para baixo, onde os líderes atribuem tarefas e instruções de trabalho para os subordinados, ocorre problemas quando não fica claro o que o superior quer precisamente de seu funcionário em alguma tarefa e o que eles esperam.

Na comunicação horizontal acontece quando as pessoas são dos mesmos níveis organizacional da empresa, este também visa o trabalho em conjunto, agiliza tempo, mas pode criar conflito disfuncional quando os canais formais são violados e decisões são tomadas sem conhecimento das chefias.

Outro tipo de comunicação é a informal, sendo esta muito comum e disseminada rapidamente entre funcionários na empresa, por ela ser aberta e esclarecer qualquer rumor que torne o clima pesado, o que poderia ser muito eficaz, porém este tipo de comunicação não é uma prática utilizada pelas organizações.

Segundo os autores, quando a comunicação não é eficaz gera apreensão, comentários e abre para fofocas, e ainda ressaltam que quando as pessoas não se comunicam por medo de insultar alguém, se bloqueia a comunicação e geralmente não se fala o que gostaria de falar.

Para uma comunicação eficaz, os autores enfatizam que um dos maiores desafios da gestão está em lidar com o lado irracional e emocional do comportamento humano e frisam que a comunicação eficaz é vital entre as partes, os executivos e as equipes, para alcançar os objetivos e resultados das organizações e instituições.

Outro tema citado no estudo é sobre a comunicação interpessoal, esta apontada como

a troca de informações por pelo menos duas pessoas que podem promover informações básicas, sensações e medos. Esta comunicação possui três métodos básicos utilizados essencialmente, compondo-se de comunicação oral, escrita e não verbal.

Na comunicação oral a vantagem apresentada está relacionada com a rapidez e o feedback da mensagem e sua desvantagem está relacionada a distorção na mensagem, quando existem muitas pessoas envolvidas e algumas não estão presentes no momento da conversa.

Na comunicação escrita, que inclui e-mails, jornais internos, entre outros, é mais elaborada, lógica e clara. Tem como desvantagem o tempo atribuído a escrita e o retorno não é momentâneo.

Para a comunicação não verbal os autores indicam os movimentos do corpo, e este demonstra o estado de espírito da pessoa, sendo esta uma comunicação corporal.

Por fim, os autores concluíram que a comunicação representa o centro das organizações e instituições, onde enfatizam que comunicar é mais do que informar, é atrair, é envolver. Mencionaram que a tendência pós-moderna é a não utilização da comunicação formal e mecânica e apontaram que os avanços tecnológicos tornaram a comunicação mais humana e informal, assim como as TIC's tornaram mais ágil a comunicação externa e interna das organizações e instituições, bem como, a dinâmica no processo dos serviços, possibilitando uma integração entre os departamentos.

De acordo com outros estudos realizados o mundo vem se tornando uma "aldeia global" e as tecnologias contemporâneas trazem mudanças aceleradas em quase todos os campos da existência, revolucionando e transformando a vida cotidiana das pessoas e contribuindo para que os seres humanos tenham rapidez para se comunicar. Um dos estudos verificados, onde esta afirmação pode ser evidenciada foi realizado por Porciúncula; Michel; Michel (2013), intitulado: A Comunicação Organizacional, as redes sociais e seus desafios: afetos e emoções nesse contexto.

O objetivo do estudo, segundo os próprios autores, foi refletir sobre a comunicação praticada pelas organizações no mundo contemporâneo, globalizado, no qual o conhecimento e a comunicação são rapidamente compartilhados por meio das tecnologias disponíveis.

O método utilizado foi baseado em pesquisa exploratória, com procedimentos metodológicos tais como instrumentos do tipo quantitativo e estudo de caso. O instrumento utilizado para a obtenção de dados foi um questionário, aplicado a uma amostra formada por componentes dos públicos internos e externos escolhida aleatoriamente e por acessibilidade das pesquisadoras, atingindo 262 pessoas.

Os autores apontam que atualmente a comunicação organizacional ocupa um espaço de função estratégica, por se tratar de relações humanas, tanto para áreas de recursos humanos, financeiro, como também ao contexto social como meio ambiente, sustentabilidade e responsabilidade social. As organizações devem se preocupar com a comunicação ao público envolvido e adotar práticas internalizadas na organização.

A imagem da empresa está ligada ao tipo de comunicação que a empresa transmite, pois assim busca o reconhecimento da sociedade, e conseqüentemente ganha um novo público que passa a querer mais seus produtos e serviços.

Os autores indicam que atualmente a inteligência empresarial é um elemento importante, por poder usufruir das potencialidades tecnológicas, ter bancos de dados inteligentes e integrar o processo de gestão na organização.

Enfatizam que a comunicação integrada expressa visão de mundo e valores para organização, pois esta é conjunto articulado de esforços, estratégias, ações e produtos de comunicação. Portanto a organização não se limita à divulgação de seus produtos ou serviços, e sim agrega valores positivos, constrói identidade corporativa de acordo com as necessidades e exigências da sociedade contemporânea.

Ao relatar a comunicação interna, os autores afirmam que é possível estabelecer canais de comunicação por meio do relacionamento ágil e transparente da direção da organização com o público interno. Ainda assim salientam a importância da comunicação interna em todos os níveis hierárquicos como instrumento estratégico administrativo, pois se

tornou uma exigência para atingir a eficácia organizacional.

Informam também a respeito de um dos grandes desafios nas organizações contemporâneas, relacionado a comunicação interna, sobre a presença dos funcionários nas redes sociais, por estes se posicionarem a respeito da empresa mostrando aprovação e fidelidade a cultura organizacional ou seu descontentamento.

Com este relato, os autores abrem então a discussão para a comunicação externa, sendo esta uma poderosa ferramenta para dialogar com suas partes interessada. Relatam que com os fenômenos globalização e avanços tecnológicos, derrubaram fronteiras, línguas e costumes, e as organizações precisam se adaptar e ter mais cuidado com sua imagem e reputação perante ao público externo.

É preciso que as organizações observem os valores que a sociedade exige atualmente, como verdade, respeito, qualidade e clareza para assim despertar emoções e afetos positivos ou terão sua imagem desvalorizada.

Ao tratar das tecnologias contemporâneas, os autores reconhecem que as organizações utilizam cada vez mais novos meios e instrumentos para se comunicar, como e-mail, internet, intranet, entre outros. Estas ferramentas permitem às organizações desenvolver integração com o público e sua responsabilidade social.

Para eles, a intranet é um dos meios mais importantes para a organização, por sua capacidade de armazenar, gerenciar, permitir que funcionários realizem suas tarefas com mais agilidade, aumenta a produtividade e facilita a comunicação interna.

As novas tecnologias podem ampliar as possibilidades de comunicação e também são usadas para substituir recursos existentes, sem alterar os métodos e processos de trabalho já existentes.

A ligação feita pelos autores sobre a *internet* se dá para a possibilidade de interação das pessoas, uma com a outra, facilitando a comunicação de diversas formas e variadas ferramentas, com grande velocidade e atingindo um grande número de pessoas. Indicam que o *Google* se tornou um mecanismo de busca mais popular do planeta, e com ele sugeriram os *blogs* e as redes sociais, como *Facebook*, *YouTube*, *Twitter*, entre outros.

Com isso, informam que uma nova postura foi adotada pelas pessoas, que passam a ser mais exigentes e conscientes de seus direitos. E ainda afirmam que a mídia e as organizações não são mais detentoras absolutas do poder, e a informação passa a ser plural e multilateral.

Com isso, os autores mostram que mesmo com estas possibilidades de comunicação oferecidas pela tecnologia, existem sim obstáculos que se fazem presentes. Nas organizações não basta transplantar velhas práticas para os novos meios, sem modificar os hábitos internos, é preciso planejar e se adequar.

Ao tratar de relações, afirmam que ao transferir a relação do mundo real para o virtual, esta acaba da mesma forma envolvendo emoções e afetos. Informam que as organizações precisam tomar cuidado com redes sociais ao utilizarem a mesma como ferramenta de comunicação, por ficarem expostas a diversas situações, como elogios e críticas, estas sujeitas as emoções das pessoas que podem ser positivos ou negativos a imagem da empresa.

Com isso indicam que deve haver planejamento da comunicação, e levar em conta o público, a rapidez de interação e resposta, verificando o que realmente importa e que pode ser benéfico para a organização. E ainda alertam que não adianta querer utilizar todas as ferramentas tecnológicas, sem saber utilizá-las, pois as vezes o resultado esperado pode ser oposto.

Para compreender melhor a relação da comunicação e as mídias, os autores realizaram uma pesquisa de campo em uma instituição de ensino superior da região sul no Rio Grande do Sul, está presente no mercado há mais de 50 anos. A empresa já utilizava ferramentas de comunicação tradicionais e passou a implantar ferramentas tecnológicas, como intranet e site na internet.

Os resultados da pesquisa mostrou que as conversas informais foram as mais significativas entre os meios de comunicação mais utilizados, mas que ao mesmo tempos as ferramentas que a empresa disponibiliza para a comunicação (murais, intranet, jornais), não

são eficientes para esclarecer dúvidas.

Sobre a comunicação interna, 48% dos entrevistados afirmam que estão satisfeitos com a mesma, porém quando são questionados sobre a eficiência por meio da intranet, o resultado aponta somente 28,6% satisfeitos.

Mais de 50% dos entrevistados afirma que seu grau de satisfação com a comunicação é bom.

Dos entrevistados, um percentual significativo afirma que raramente acessa as redes sociais em que a IES está presente. Com relação ao questionamento do acesso dos entrevistados nas redes sociais em que tem perfil próprio, a maioria responde que o faz frequentemente.

Para a questão sobre acreditarem que as tecnologias contemporâneas melhoram a comunicação da IES mais de 50% dos entrevistados respondeu que nem sempre.

Com isso, os autores identificam que a empresa está buscando adequar-se a tecnologia, mas seus públicos tem opiniões contraditórias, provavelmente por terem uma faixa etária entre 25 a 50 anos. O que mostra que existem grandes desafios a serem vencidos pelos comunicadores.

Os autores concluem que existe certa dificuldade tanto nos meios tradicionais na organização, como reuniões quanto nas tecnologias atuais, como intranet e redes sociais. Existe divergência no comportamento do público dentro das organizações, pois entendem que no mundo real existem relações que envolvem sentimentos e que estes não são transferidos para as redes sociais, e por isso obtiveram uma resposta significativa quando o assunto na melhora da comunicação baseada em tecnologia contemporânea.

Ao relacionar os estudos mencionados acima com o filme Amor sem escalas, pode-se dizer que a afirmação feita por Dietrich; Ramos; May (2015) sobre as tecnologias que enriqueceram e potencializaram os meios de comunicação é visto no filme, pois o mesmo trata a comunicação como sendo primordial para que o processo interno e externo da organização caminhe conforme planejado, não pode-se deixar de ressaltar o hábito que alguns personagens tem, um exemplo disso é o tempo que uma das personagens passa no celular, fazendo uso do SMS.

O uso do SMS pode ser benéfico, porém é perceptível que, no filme esse uso passa a ser excessivo, em uma das cenas a personagem (Nathalie) recebe um SMS de seu namorado informando-a que ele estaria terminando o namoro, a princípio ela fica muito triste pelo fato dele ter feito isso à distância e fazendo uso de um recurso tecnológico, porém pouco tempo depois a mesma personagem surpreende ao pedir demissão também por SMS.

Da mesma forma, Ryan personagem principal do filme, passa o tempo todo no celular, e é perceptível que ele poucas vezes aparece no filme sem estar conectado ao computador, o tempo todo o personagem mostra que ele não desliga do mundo corporativo. Neste ponto também pode ser conectado com os autores sobre as várias funções da comunicação interpessoal.

Outro ponto a ser observado está relacionado as tecnologias que ampliam as possibilidade de comunicação e substituem recursos, conforme citado por Porciúncula; Michel; Michel (2013), fazendo paralelo com o filme, a empresa quer alterar a forma de demissão presencial para virtual, porém, o ator principal (Ryan) é contra usar a tecnologia para demitir as pessoas, levando em consideração que, os recursos tecnológicos por mais eficazes que sejam ainda assim não conseguem substituir a presença humana.

Ainda para os autores, eles afirmam que ao transferir a relação do mundo real para o virtual, esta acaba da mesma forma envolvendo emoções e afetos e no filme esta percepção é nítida quando é feita uma demissão virtual, e mesmo com os personagens Nathalie e Ryan realizando o trabalho em na sala ao lado, como é a reação de um funcionário ao receber a notícia de demissão, que simplesmente abandona a sala. Os autores Dietrich; Ramos; May (2015) também apontam sobre a importância de saber ouvir as percepções emocionais, a distração, excesso de informação.

Quando se trata sobre a imagem da empresa, é possível notar que quando os autores Porciúncula; Michel; Michel (2013), citam que a empresa está ligada a sua comunicação e

busca reconhecimento da sociedade, no filme é possível perceber que o gestor volta atrás da decisão de implantar o sistema virtual, quando tem a notícia que um dos funcionários demitidos se suicidou e percebe que precisa ter alguém presente neste momento, salvando também a imagem da empresa.

Justamente por tratar-se de pessoas, ainda que os recursos tecnológicos auxiliem a empresa ainda assim será necessário o trabalho de um ser humano para que o processo tenha a eficiência desejada e o projeto seja realizado e implantado com sucesso.

Com base nesses tópicos o filme mostra que existem percepções diferentes entre utilizar os meios de comunicações para otimizar tempo e reduzir custo, porém ainda há uma necessidade de mudança de cultura para que esses recursos sejam utilizados sem que prejudique as pessoas.

É possível observar que a tecnologia é favorável ao ambiente corporativo, porém, assim como toda e qualquer mudança acarreta impactos positivos e negativos, essa não seria uma simples implantação, uma vez que o alvo seria uma pessoa.

## **ESTUDOS ABORDANDO TECNOLOGIA**

Existem alguns estudos realizados onde parece ser possível afirmar que a tecnologia pode exercer algum tipo de influência nas relações no ambiente de trabalho.

Um dos estudos verificados, onde esta afirmação pode ser evidenciada foi realizado por Carvalho; Silva; Oliveira (2012), intitulado: Redes Sociais no Ambiente Profissional: fator de produtividade ou de distração?

O objetivo do estudo, segundo os próprios autores, era discutir os impactos da exposição e utilização da Web 2.0 no ambiente profissional, refletindo sobre como as organizações podem se beneficiar através do uso dessas ferramentas.

O método utilizado foi baseado em pesquisa bibliográfica em documentos impressos e também a pesquisa em meio eletrônico e digital, destacando as pesquisas bibliográficas eletrônicas, a consulta a informações relevantes a temática em periódicos científicos, jornais, portais de informação e alguns recursos da Web 2.0 como blogs e outros.

Para iniciar o estudo, os autores fizeram levantamentos sobre a web 2.0 e a cibercultura, onde logo apontam que o maior atrativo da Internet no primeiro momento se deu para possibilitar que o usuário interagisse com a informação de um modo novo. E logo em seguida, com a web 2.0, estava mais baseada na participação e colaboração online, oferecendo então um novo espaço onde os usuários começam a criar, comentar e compartilhar conteúdos, e as quais estimulam a democratização na rede, os relacionamentos sociais das comunidades no ciberespaço.

Para compreender o uso e implicações sobre a internet na realidade brasileira, os autores destacaram alguns estudos já realizados, sendo um deles feito pela empresa de monitoramento, Ibope//NetRatings, onde o analista da empresa Alexandre Sanches Magalhães (2011) cita que "muitos dos nossos internautas cresceram já na era digital e têm essa ferramenta totalmente incorporada em seu dia-a-dia".

Em outra pesquisa citada, está pela empresa *Nielsen Company* apresentou que no ano de 2010 o Brasil foi o campeão em uso das redes sociais a nível mundial, posto que dos internautas brasileiros, 86% são usuários da Web 2.0.

Após apresentarem características da web 2.0, os autores passaram a analisar como se dá a relação entre o ambiente empresarial e as redes sociais.

Na pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Inteligência de Mercado (Ibramerc) em 2010, apresentou que em 251 empresas brasileiras de médio e grande porte pesquisadas, 65% delas estão presentes nas redes sociais. Com o resultado, podem-se identificar os recursos da Web 2.0 preferidos no mundo corporativo brasileiro, sendo os mais classificados: *Twitter*, *YouTube* e *Facebook*.

Além disso, também foram identificadas as práticas mais comuns das empresas nas redes sociais, e o resultado obtido foi que em 46% das empresas utilizam as redes para monitorar o mercado, 45% usam para observar o comportamento dos clientes e 39% utilizam para ficar de olho na concorrência.

Com relação aos benefícios, 45% das empresas acreditam que o fortalecimento da marca é o maior benefício trazido pelas redes sociais, 44 acham que as redes ainda não trouxeram nenhum benefício e 6% acreditam que as redes sociais podem trazer fidelização dos clientes. Já a associação de atualização e monitoramento, em 40% das empresas contam com os esforços de colaboradores, 25% alocam um funcionário exclusivamente para o exercício da atividade e 11% delas preferem terceirizar a função.

Outro tema citado no artigo indica algumas alternativas possíveis para empregados e empregadores se satisfazerem com a tecnologia, e este é apontado pelo presidente da empresa Curriculum e especialista em recolocação profissional, Marcelo Abrileri:

1. Fechar totalmente o acesso ao *Facebook* e aos outros sites de relacionamento;
2. Permitir o acesso livre e estabelecer uma cultura de responsabilidade e bom senso navegação em redes sociais;
3. Permitir o acesso em horários específicos;
4. Adicionar horários de pausa durante o expediente, para aliviar o uso excessivo antes e depois do expediente;
5. Criar uma política de acesso diferenciada por nível hierárquico ou por departamento.

Também é citado no estudo uma rede voltada para os contatos e interesses profissionais, o *LinkedIn*, onde muitas empresas tem adotado como padrão analisar o perfil dos candidatos através da ferramenta.

Informam inclusive sobre o uso de ferramentas tecnológicas empregadas nos ambientes corporativos, relatando que este pode ser um ponto de atenção quando não existe certa manutenção das ferramentas, podendo prejudicar a credibilidade da instituição. Por outro lado, se bem planejada e estruturada, cria maneiras de dinamizar e tornar eficiente o trabalho, tanto para divulgação do produto ou novos contatos.

Portanto, os autores afirmam sobre a importância das redes sociais no ambiente de trabalho, pois consideram que o mesmo favorece e fortalece os contatos profissionais, e este pode ser bastante benéfico. Desta forma os autores indicam que é importante que empresas e trabalhadores encontrem uma alternativa de emprego das ferramentas da Web 2.0 no ambiente corporativo para dinamizar o trabalho e potencializar os resultados empresariais.

Outro estudo também interessante envolvendo o tema de tecnologia foi realizado por Oliveira, Tybusch, Araújo e Medeiros (2015), intitulado: O reflexo das tecnologias na construção e desconstrução da sociedade.

O estudo buscou analisar os principais impactos e contribuição ocasionados pelas tecnologias na construção e desconstrução da sociedade.

O método utilizado foi baseado em pesquisa bibliográfica com abordagem dialética.

Os autores certificam que a revolução tecnológica se expandiu a partir dos anos 70, passando a fazer parte do cotidiano de uma massa urbana cada vez maior, fator decisivo de inclusão/exclusão social.

Desta forma os autores norteiam a presença das tecnologias na sociedade contemporânea por algumas características, sendo elas: a informação como a própria matéria bruta do modelo tecnológico; os efeitos das novas tecnologias, por entender ser parte integrante de toda atividade humana; a flexibilidade; à existência de uma lógica própria das redes de comunicações e a convergência das tecnologias específicas num sistema integrado, no qual cada tecnologia, separadamente, torna-se absolutamente indistinguível.

Os autores destacam que a era digital proporcionou o surgimento de relações tanto libertadoras quanto alienantes, pois a informação se tornou um instrumento democrático, permitindo ao cidadão atuar nos processos decisórios.

Entende-se então que a tecnologia contribuiu para a construção de uma sociedade mais justa por desenvolver a habilidade de acessar, adaptar e criar novo conhecimento e possibilidades sociais.

O estudo revelou ainda que as relações virtuais modificam as interações pessoais. Os autores mostram a relação entre alunos e professores sobre o fato da inclusão digital consistir

na criação e transformação de informações, resolução de problemas e compreensão do mundo, colaborando assim um com o outro.

Desta forma a tecnologia contribui para o surgimento de novas práticas docentes, com novos ambientes de aprendizagem, substituindo a pedagogia rígida tradicional por uma pedagogia virtual colaborativa.

O artigo destaca que houve uma modificação significativa na organização do trabalho com as novas tecnologias virtuais e digitais, uma vez que esta abre frentes especializadas, e motiva ações e decisões pessoais e profissionais mais criativas, e desenvolve habilidades para os novos processos que afetaram a organização do trabalho. Com isso o trabalho na era digital buscar atingir metas como ganho de tempo e de produtividade justificados pela facilidade de acesso à informação; maior flexibilidade para organizar o tempo e o espaço do produzir e substituição do processo de comunicação.

Os autores apontam a mudança da economia industrial para a economia global, o que afetou vários segmentos e refletiu diretamente na demanda por novos produtos, serviços e profissões.

Para algumas profissões os autores destacam que existe um movimento de inclusão e exclusão, referindo-se a exclusão para profissionais que não apresentam conhecimento o suficiente para os padrões atuais, ou não se adaptavam ao novo modelo e conseqüentemente eram substituídos. Já os que adquiriram conhecimentos, tiveram boas oportunidades de trabalho.

Diante disso, concluíram que as tecnologias influenciam a sociedade em todos os sentidos, como na educação, no trabalho, no meio ambiente, na saúde, e principalmente nas relações interpessoais. Os autores demonstram que as pessoas que não se dispuserem a entender e a fazer uso da informática, correm o risco de serem excluídos, inclusive e principalmente, do mundo do trabalho.

Com isto posto e fazendo um paralelo com o filme Amor sem escalas, existem alguns pontos que foram citados no estudo e vão ao encontro de algumas cenas do filme.

No filme a funcionária Nathalie Keener, foi contratada para implantar um novo sistema na empresa, onde substituiria as viagens dos agentes da empresa por um processo de demissões online. Esta é uma funcionária jovem, que se sente confiante com seu trabalho e com esta nova ferramenta tecnológica que será implantada.

Conforme apontado por Carvalho; Silva; Oliveira (2012), existem ferramentas que chegaram para auxiliar as empresas para alguns serviços, no caso do artigo é citado o LinkedIn e no filme pode-se constatar que esta ferramenta que será implantada é totalmente tecnológica e irá facilitar o trabalho de agentes, por um menor custo.

Por diversas vezes esta funcionária é vista no filme mexendo ou falando no celular, escrevendo mensagens, usando laptop, entre outros aparelhos eletrônicos. Com isso, parece possível afirmar que esta jovem faz parte da web 2.0, pois busca comunicação a todo momento e atrela a organização do seu trabalho com dispositivos eletrônicos., conforme mencionado por Oliveira, Tybusch, Araújo e Medeiros (2015).

Considera-se possível alegar que na consideração feita pelos autores Oliveira; Tybusch; Araújo e Medeiros (2015), sobre pessoas que não se dispuserem a entender e a fazer uso da informática, podem ser excluídos do mundo do trabalho tem relação com o filme, onde é mostrada a reação que o agente Ryan teve, e se sentiu ameaçado com a nova proposta de trabalho online, proposta pela funcionária Nathalie.

Outro fator que se relaciona com o comportamento entre as empresas e clientes se dá no ponto do filme em que Ryan aponta a quantidade de milhas que possui e alguns benefícios, como locadoras de veículos.

Esse tipo de abordagem está relacionado a sistemas tecnológicos empregados por empresas para fidelizar seus clientes, e obter lucros constantes. Na pesquisa realizada pela empresa Ibramerc, citado pelos autores Carvalho; Silva; Oliveira (2012), constataram que algumas empresas acreditam que ferramentas tecnológicas podem realmente trazer fidelização dos clientes.

Por fim, com base nos estudos apresentados, ambos consideram que a tecnologia

influencia as relações interpessoais no ambiente de trabalho e acreditam que a mesma é benéfica as empresas e aos profissionais.

## **ESTUDOS ABORDANDO RELAÇÕES INTERPESSOAIS**

As relações interpessoais também têm vários estudos que de alguma forma sinalizam para o fato de que bom relacionamento das pessoas em ambientes organizacionais afetam o clima da empresa e até mesmo a motivação de um indivíduo.

Um dos estudos que será apresentado foi realizado por Maggioni, Amaral, Santos e Carvalho (2015), intitulado: O imaginário organizacional das relações interpessoais, onde esta afirmação pode ser melhor demonstrada.

O artigo teve como objetivo: analisar os impactos que as relações interpessoais causam no clima organizacional de uma empresa; identificar as formas de relação entre pessoas nas empresas; verificar a relação entre o clima e o desempenho; identificar ações de desenvolvimento de pessoas; examinar a existência de recorrência de conflitos; conferir as formas de comunicação interna e as relações entre empregado e empregador.

Os procedimentos metodológicos utilizados foram pesquisas bibliográfica e descritiva.

O estudo apresenta a cultura organizacional como um modelo dos pressupostos básico criado por um grupo que inventou, descobriu ou se desenvolveu no processo de aprendizagem para lidar com problemas de adaptação ou integração externa e interna. Quando o mesmo modelo está funcionando bem e é considerável valioso, este então é ensinado como maneira certa de perceber, pensar e agir para determinado problema.

É demonstrado que cada empresa possui sua própria cultura, considerando sua missão, visão, avaliação e comunicação. Salienta-se ainda que cada empresa possui um sistema interno para atingir seus objetivos e lucros, além de adotar maneiras diretas ou indiretas para verificar se o comportamento dos funcionários é compatível com sua cultura e valores.

Os autores indicam que as relações interpessoais são ocasionadas por sentimentos em todos os erros e acertos causados dentro da organização, onde a raiva e o medo são emoções que fazem parte do contexto de trabalho. Todavia existem variáveis que afetam as relações, como abuso de poder de lideranças, competitividade e falta de sinceridade.

Informam que os funcionários passam uma boa parte de seu tempo na empresa e precisam se sentir úteis e confortáveis para realizar suas tarefas, por isso devem saber que são parte intelectual, participando e ajudando no desenvolvimento e não como uma peça produtiva apenas. Desta forma, o funcionário pode e deve buscar além do salário estabilidade, segurança, possibilidade de crescimento, desafio, convivência e amizade.

Ao tratar sobre a organização como espaço de desenvolvimento das relações, os autores indicam a organização como um grupo que tem finalidade à resolução de tarefas coletivas, e utilizam recursos disponibilizados pela empresa para atingir metas e objetivos. Cabe informar que as pessoas buscam as organizações para atender suas necessidades básicas, e estas por sua vez, possuem clientes que exigem serviços e produtos de qualidade, possuem estrutura de custos que precisam ser otimizadas, que também enfrentam concorrências qualificadas e devem dar retorno financeiro.

Quando as organizações têm relações mais comunicativas e harmoniosas é comum que tenham melhores desempenhos, portanto se faz importante estimular a coletividade do trabalho a fim de obter relações sérias e trabalhistas para chegar ao objetivo final.

Uma observação impõe-se no contexto de relações interpessoais, que as pessoas desde pequenas aprendem, se adaptam, obedecem e seguem os condicionamentos do ambiente, e passam a conviver com respeito no ambiente que vivem.

Na empresa é a mesma coisa, as relações e regras resultam nas relações informais com outras pessoas, e conseqüentemente as pessoas precisam conviver com relações impostas ou inesperadas no ambiente de trabalho, e precisam saber lidar com conflitos para seguir os propósitos e facilitar as relações.

Quando citado o clima organizacional, os autores afirmam que este é um fator que pode interferir no desempenho do colaborador, pois quando o clima não é propício, o

funcionário pode não ter bom desempenho. Portanto é significativo que a empresa tenha um equilíbrio organizacional, onde haja incentivos oferecidos aos funcionários como também o retorno para a organização, esta é uma importante relação de troca.

Com um bom clima organizacional, o colaborador se sente mais motivado, confiante e feliz, e isto irá refletir em atitudes positivas, dedicação e desempenho satisfatório, o que não ocorre quando o clima organizacional é ruim, que causa falta de comunicação, rivalidade, erros constantes e desinteresse por parte do colaborador.

Os autores trazem também os indicadores de clima, que são vários, e relatam que a relação das pessoas com suas atividades exercidas são indispensáveis, pois quando os funcionários estão envolvidos no seu trabalho, faz com que se dediquem, compreendam sua importância na empresa, desenvolvam melhores suas atividades, solucione problemas e se comprometam cada vez mais com a organização, além de contribuir para um bom clima.

Um indicador mencionado no estudo foi o turnover, que é a rotatividade de pessoal, os autores relatam que o alto índice desse indicador mostra o desinteresse das pessoas pela organização, mas que nem sempre está ligado a um clima insatisfatório, e corroboram sobre a importância para a empresa de verificar estas informações para proteger e reter os funcionários que são importantes para a empresa.

Fortalecem que é necessário a empresa investir no desenvolvimento de seus profissionais, para melhor qualificá-los, melhorar seus potenciais, ter salários adequados e competitivos para evitar rotatividade. Os autores apontam como principais causas de rotatividade o relacionamento dentro das organizações, as condições físicas de trabalho, moral do pessoal e cultura organizacional.

Para uma motivação alinhada ao clima organizacional, os autores mostram que a motivação faz com que o colaborador assuma comportamentos satisfatórios ou não, á vista disso, se faz fundamental a motivação para o clima, onde o colaborador necessita de estímulos para estar em constante inovação e estar empenhado com as atividades.

Entretanto, ressaltam que a satisfação é um fator resultante da motivação, pois mostra como as pessoas se sentem e quanto gostam do ambiente que trabalham, sendo que este fator está vinculado as condições de trabalho que podem inclusive ajudar ou atrapalhar na relação de troca entre as pessoas de uma empresa.

A personalidade de cada indivíduo é apontada como um fator marcante e afeta a forma de comportamento de cada um, pois demonstra o que cada um é e como pensa sobre alguns assuntos, como lida com conflitos e diferenças. Outro fator citado é o comprometimento do funcionário com a organização, por existir a ligação dos sentimentos da pessoa com o trabalho, tarefa, cargo e reconhecimento.

Ao tratarem sobre avaliação de desempenho, os autores expressão que as habilidades, experiências e capacidade são uma das qualidades exigidas para cada pessoa e devem ser verificadas tanto as dificuldades a ser melhorado quanto o reconhecimento das competências. Ressaltam que para julgar um mau desempenho, deve se verificar os fatores responsáveis por tal, e analisar também o formato de comunicação, as relações interpessoais, as lideranças e a gestão.

Cada pessoa tem seu desempenho individual e sua singularidade e este está relacionado a motivação, clima e satisfação, portanto, os autores enfatizam que o estudo não afirma a ideia de minimizar a importância da qualificação para o desempenho, e sim que este é fundamental, mas pode se desestabilizar por relações interpessoais mal resolvidas na empresa.

Daí a importância da qualidade de vida no trabalho relacionada a gestão estratégica de pessoas, devido ao entendimento dos gestores sobre a importância desse estado de bem estar relacionado ao desempenho profissional dos colaboradores.

Com base nestas informações, os autores finalizam o estudo com uma pesquisa sobre relações interpessoais e clima organizacional, com uma pesquisa de campo na empresa Almagora do Brasil. Na pesquisa foram entrevistadas 6 pessoas, sendo estas colaboradores da área de recursos humanos que responderam um questionário de múltipla escolha.

Nos resultados obtidos, foi constatado que 80% dos colaboradores entrevistados visam

que o desempenho profissional são frutos das ações colaborativas e 20% ações da empresa e do colaborador no que se refere a percepção do ambiente de trabalho e o desempenho profissional.

Com relação a contribuições do clima nas relações colaborativas e conduta do superior relacionado aos colaboradores, 100% responderam que a empresa estimula constantemente a motivação e busca a compreensão e soluções para problemas.

Apuram ainda que na avaliação de comunicação interna, 100% afirma que a mesma ocorre com clareza e responsabilidade.

Com base nos dados, os autores consideram a importância de um bom clima organizacional, por influenciar a produtividade da empresa, o contentamento e motivação das pessoas envolvidas na organização.

Outro estudo que será apresentado foi realizado por Martins e Cardoso (2015), intitulado: Habilidades e comunicação na geração y: percepção destes fatores por gestores de Maringá.

O artigo teve como objetivo representar as diferenças entre as gerações no mundo corporativo e as devidas relações interpessoais causadas por essas diferenças de momentos de cada ser.

Os procedimentos metodológicos utilizados foram pesquisas bibliográficas, de campo quantitativa, qualitativa e descritiva.

Para os autores, é essencial ter o conhecimento sobre a conotação que o trabalho possui na vida das pessoas, por isso afirmam que além de uma prática transformadora, se percebe e se expressa recursos desenvolvendo sua vida.

Apontam que antigamente o sistema taylorista e industrial de produção os profissionais de recursos humanos atuavam apenas como aplicador de técnicas de controle e modelo de trabalhos rígidos e somente em meados dos anos 30, após abalos do capitalismo e a necessidade de rever as bases de produção, alguns fatores foram revistos e passou a ser inserido gradativamente fatores sobre relações humanas, como motivação, dinâmicas e lideranças.

Destacam que o que antes era visto apenas nos postos de trabalho passou a ser inserido nos demais processos que envolvem a estrutura organizacional, este atrelados a produtividade. Assim surge a administração dos recursos humanos com o objetivo de gerenciar e auxiliar a produtividade e lucro com a integração do trabalhador na organização.

Relatam que existem teorias administrativas mais conservadoras, como estudos de Taylor, Fayol e Ford, e estas são teorias que acentuam a divisão do trabalho nas fábricas, inspiradas num sistema de engenharia as quais são tratadas como máquinas e coordenam o comportamento do funcionário. Este tipo de gestão é considerada centralizadora de poder e baixa rotatividade de funcionários.

A proposta de Taylor foi sobre a necessidade de controle, afirmando que o homem é preguiçoso por natureza e por isso havia necessidade de ser conduzido para ser produtivo. Já Fayol propõe visão das funções administrativas para um acompanhamento rígido junto aos funcionários e os processos. Com relação a Ford, trouxe as primeiras linhas automatizadas que aceleraram a produção em larga escala.

Desta forma os autores afirmam que as tarefas eram divididas entre as pessoas que planejam e pensam (gerentes) e os que executam (operários) e com isso o funcionário não podia opinar em nada, ou seja, não havia um olhar para o fator humano nas organizações.

Para os autores a expressão Administração de recursos humanos está sendo substituída por Gestão de pessoas, e o que se entende por gestão é maior mobilidade ao processo, assim os indivíduos são considerados além de recursos, pessoas com subjetividade o que também promove um ambiente organizacional saudável.

Os autores também apontam que ocorreram mudanças nas formas de demanda da empresa e atualmente existe maior participação dos colaboradores no levantamento de necessidades e planejamento organizacional, programa de qualidade de vida, qualificação profissional e desenvolvimento de equipes de trabalho.

Um dos modelos apontados é a gestão participativa, sendo um dos meios que está crescendo nas empresas e vai de encontro com os métodos de Taylor e as hierarquias de trabalho, com uma grande ressalva de que o colaborador auxilia na tomada de decisão e de determinados processos. Este método tem um fator que para as empresas é um fator importante por gerar a responsabilidade e comprometimento que é reiterado pelo autor como auto exploração.

Segundo informado pelos autores, há disposto no mercado uma imensa variedade de aparelhos cuja função é possibilitar ao usuário a onipresença e disponibilidade integral, facilitar a comunicação com outrem e tornar cada vez mais rápida a informação que já não pode mais esperar.

No trabalho este é percebido nos processos internos e aumento da competitividade entre profissionais e empresas que buscam excelência sem falhas.

Com relação a realidade que a geração Y constrói sua identidades e relações interpessoais, os autores afirmam existem mudanças significativas aos padrões adotados, pois estes jovens não vivenciaram a realidade na construção do seu psiquismo. Abordam também que esta geração busca oportunidades e grandes desafios nas organizações.

Salientam que a geração é pouco tolerante ao fracasso, aos erros e precisam se sentir importantes e reconhecidos nas organizações.

Desta forma, informam que é importante olhar o fato da convivência e comunicação nas organizações entre profissionais de várias gerações, líderes e gestores.

O artigo reforça ainda a necessidade das organizações terem um aumento de qualificação de profissionais da geração Y e a preocupação em preparar os veteranos para o novo momento.

A principal reflexão aponta para promover o diálogo entre as gerações no ambiente de trabalho, potencializando pontos fortes da geração Y e promovendo o aproveitamento de experiências dos veteranos da empresa para evitar assim conflitos, rotatividade de pessoas e desmotivação.

Os autores concluem que as transformações no âmbito tecnológico modificaram tanto a forma que as informações são repassadas, como também a interpretação dos jovens e sua comunicação. Perceberam que mediante o avanço tecnológico ocorrido a partir da década de 80, a civilização vivencia um novo momento e as pessoas envolvidas nesse processo pensam, desejam, comunicam-se e se comportam de maneira diferente de antigamente.

Ao relacionar o filme com os estudos citados acima, conforme verificado por Maggioni, Amaral, Santos e Carvalho (2015), o empenho do novo funcionário influencia o resultado do gestor, onde a empresa busca manter funcionários que além de aplicados e pontuais, mostram lealdade, esforço para redução de custos, capacidade produtiva e compromisso com os objetivos da empresa.

Por isso, no filme a grande necessidade de aprimorar o sistema atual de trabalho otimizando o custo apresentado por um software pela nova contratada Nathalie, durante a explanação do novo sistema a todos os membros do time, o orgulho do chefe ao ver o que é proposto com as reduções é notório.

Desta forma, a compatibilização entre expectativas individuais e necessidades organizacionais é altamente desafiadora, pois o funcionário busca realização pessoal com um crescimento na empresa.

Os aprendizados são construídos desde pequenos segundo os mesmos autores, e o convívio com pessoas de criações diferentes fazem com que a relação gere determinados conflitos, no filme, após a apresentação do novo sistema, por um conflito de interesses o Ryan é colocado numa situação ainda mais desconfortável a ele, que é apresentar a realidade do seu trabalho à nova funcionária Nathalie, durante esse convívio dos dois, com aprendizados diferentes entre eles, vão formando um novo relacionamento que a priori era de extrema necessidade de apresentar a falha do negócio do outro e que foi aperfeiçoando o relacionamento na vida profissional e pessoal de ambos, como Nathalie mostrou o quanto o laço com a família é importante e fez com que Ryan fosse até o casamento da irmã, esta que ele sempre fez questão de se afastar até então por não achar importante à ele.

Apesar de não apresentar indicadores que demonstrassem bem a relevância de turnover da empresa no filme, a saída rápida da Nathalie demonstrou o quanto o clima da empresa, assim como a atividade em que ela está inserida está atrelado ao que realmente a pessoa está mais adequada a suas características e atitudes.

O fato de ser uma tarefa com rotinas totalmente não previstas, a pressão com o fato de uma pós-demissão feita por Nathalie ter tido a consequência de um suicídio previamente anunciado pela funcionária em questão a ela, fez com que a personagem identificasse que de fato aquela não era a tarefa em que ela gostaria de executar.

Outro contraponto que os dois autores em questão nos trazem é a questão da recepção do novo, por conta da ideologia de suas ideias, até mesmo por uma menção de geração entre eles.

A enorme satisfação e o sentido que o emprego tinha a Ryan era um enorme estímulo e fazia-o não aceitar quaisquer mudanças em sua rotina, o que interferiu diretamente na recepção do novo software, método e a própria Nathalie.

Este conflito gera aprendizado e faz com que as pessoas enxerguem situações em que estão totalmente integradas, com a extrema relevância do trabalho para a carreira do Ryan, há cenas em que o filme deixa evidente a prioridade que o emprego tem para ele, deixando em segundo plano sua família, vida amorosa e a própria socialização, o que para a companhia era visto como alto comprometimento, uma vez que ele era um dos poucos funcionários que mais gostavam das viagens do que ficar num local fixo, mesmo que em datas comemorativas, exemplo dado pelo chefe de Ryan, numa conversa sobre o novo método.

Segundo a posição do artigo de Martins e Cardoso (2015), a gestão participativa envolve ainda mais o funcionário nas decisões a serem tomadas, inclusive em novos processos, algo em que na cena onde o chefe de Ryan após ser questionado sobre o novo método o convenceu a levar a nova funcionária consigo em suas próximas atividades para a imersão do trabalho e ambos decidirem qual seria a melhor alternativa, inclusive o próprio Ryan, uma vez que para a companhia a nova metodologia era a mais adequada.

Quando os mesmos autores reiteram que o ser humano tem à sua disposição cada vez mais recursos tecnológicos, esta é a principal mudança no método de trabalho de Ryan no filme, quando deixa de realizar as viagens para fazer os desligamentos via um sistema online. Outro ponto que representa a nova conectividade são os próprios encontros em que o personagem de George Clooney marcava com Alex, mesmo que no filme representado por um “bipe”.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo deste estudo foi analisar como a comunicação, mediada pela tecnologia, influencia nas relações interpessoais no ambiente de trabalho, a partir de estudos e levantamentos bibliográficos realizados no Brasil e análise sobre o filme Amor sem escalas.

A partir do procedimento metodológico utilizado e descrito nesse trabalho parece possível afirmar que o objetivo foi atingido, pois vários estudos realizados apresentam fortes evidências de que de alguma forma a tecnologia interfere tanto nas relações interpessoais quanto na comunicação.

Com embasamento no contexto pode-se constatar a importância das Tic's (Tecnologia da Informação e Comunicação) para o desenvolvimento de uma organização, tais como seus impactos na vida do indivíduo.

Na atualidade os recursos tecnológicos são essenciais para facilitar os procedimentos internos e externos de uma organização, o que possibilita maior interação entre as pessoas, agilidade, economia, integra sistemas, fazendo a comunicação fluir de forma eficiente, minimizando os erros e favorecendo os resultados.

A implementação da tecnologia em detrimento da comunicação é essencial para uma organização que pretende manter-se num mercado globalizado, ressaltando que seus colaboradores devem adaptar-se as mudanças para não ocorrer entraves no processo.

De modo contrário, quando não há uma reestruturação do processo em prol da tecnologia, acaba prevalecendo os paradigmas uma vez já estabelecidos na organização, fazendo com que ao invés de resultados benéficos ocorra mais problemas, criando então

dificuldade na comunicação que por sua vez afeta toda uma cadeia, além da imagem da empresa.

Com relação ao filme Amor sem Escala analisado, pode-se verificar uma gama de conflitos que são vistos de forma corriqueira dentro das organizações, sendo possível constatar que o uso da tecnologia em larga escala esbarra muitas vezes nas relações interpessoais, e os ideais das novas gerações de colaboradores diferem das já estabelecidas.

Já a comunicação relacionada à tecnologia se apresenta de forma mediadora de comunicação atual, podendo estreitar relações tanto dentro das empresas quanto fora dela. Esta ainda enriquece e potencializa as relações interpessoais e é favorável ao ambiente corporativo.

A tecnologia em si influencia em todos os sentidos, como no trabalho, na saúde, na educação, no meio ambiente e principalmente nas relações interpessoais, por este ser o método usual das pessoas atualmente. Além disso também facilitam e auxiliam com ferramentas para as organizações trabalharem com seus funcionários e seus clientes.

Observamos que quando não há um projeto bem elaborado visando concatenar tecnologia e relações interpessoais é provável que isso impacte negativamente no ambiente corporativo, pois a tecnologia deve favorecer a comunicação, que por sua vez, deve promover todos os envolvidos. Portanto deve ocorrer um equilíbrio entre as partes, para usufruir dos benefícios que a TIC's favorecem sem afetar de maneira negativa o emocional dos colaboradores.

Desta forma, chega-se ao consenso que todo o processo de implementação das TIC's dentro de uma organização deve ser elaborado visando melhorar as relações interpessoais, assim minimiza as possibilidades de afetar ambas as partes.

O que se espera a partir de então é que esse estudo possa trazer maiores contribuições para o tema.

Como sugestão final para os pesquisadores, fica o direcionamento as questões metodológicas. Seria interessante e importante que estudos futuros contemplassem informações abordando as gerações e novas pesquisas para o tema, para melhor interpretação dos estudos tratados aqui.

## REFERÊNCIAS

ALBERTIN, A. L. **Valor estratégico dos projetos de tecnologia de informação**. Artigo – RAE - Revista de Administração de Empresas- São Paulo, v.41, n.3, p. 42-50, Jul./Set. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a05.pdf> - Acesso em: 17 novembro 2015.

ANDRADE, António Manuel Valente de. **Tecnologias da informação na gestão**. Universidade Católica Editora: Porto, 2014. 148 p .

ARGYLE, Michael. **A Interação Social – Relações Interpessoais e Comportamento Social**. São Paulo: Zahar Editores, 1976.

BURGELMAN, Robert A.; CHRISTENSEN, Clayton M.; WHEELWRIGHT, Steven C.; tradução FARIA, Luiz Claudio de Queiroz. **Gestão estratégica da Tecnologia e da Inovação**. 5 . ed. Porto Alegre: AMGH, 2012 Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=rc5IAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=conceito+de+tecnologia&ots=iLZ\\_kqE9o6&sig=fYpAtEad2ZlgT7tagyoResECRiA#v=onepage&q=conceito%20de%20tecnologia&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=rc5IAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=conceito+de+tecnologia&ots=iLZ_kqE9o6&sig=fYpAtEad2ZlgT7tagyoResECRiA#v=onepage&q=conceito%20de%20tecnologia&f=false) - Acesso em: 17 novembro 2015.

CAETANO, José Manuel Martins. Repositório Aberto. **Estilo de liderança e relações interpessoais e intergrupais em contexto escolar**. Disponível em: <https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/672/1/LC183.pdf> - Acesso em :20 maio 2016.

CARVALHO, Andrea Vasconcelos; SILVA, Diego Maradona Souza da; OLIVEIRA, Marta Raquel Santos de. **Redes Sociais no Ambiente Profissional: fator de produtividade ou de distração?**. Comunicação oral apresentada ao GT 5 – Memória, Gestão e Tecnologia da

Informação e Comunicação, 2012. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2115/1315> - Acesso em: 04 junho 2016.

CASTELLANI, Márcia Reiff; REINHARD, Nicolau; ZWICKER, Ronaldo. **CULTURA ORGANIZACIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: um estudo do uso da Internet na atividade acadêmica de pesquisa.** Artigo – EnANPAD 1998, AI12 Administração da Informação. Disponível em: [http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad\\_1998/AI/1998\\_AI12.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_1998/AI/1998_AI12.pdf) - Acesso em: 17 novembro 2015.

CAVALCANTE, Shirley Maria. **GESTÃO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL - Conhecendo as ferramentas e suas aplicabilidades.** Monografia parcial para a conclusão da Especialização em Gestão Empresarial e de Pessoas - Universidade Potiguar, RN, 2008. Disponível em: <http://www.aberje.com.br/monografias/MONOGRAFIA%20Shirley%20Cavalcante%20PDF.pdf>. Acesso em: 17 novembro 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 4.ed. São Paulo: Manole, 2014. 489 p.

\_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração.** 9.ed. São Paulo: Manole, 2014. 425 -430 p.

COHN, Gabriel. **Sociologia.** Texto de Max Weber 7 Ed. São Paulo: Ática, 2003, p. 85-86.

CONCEITO, que. **Conceito de comunicação.** Disponível em : <http://queconceito.com.br/comunicacao> - Acesso em: 18 novembro 2015.

DIETRICH, Marcia, RAMOS, Magda Camargo Lange; MAY, Paulo. **Influência das tecnologias de informação e comunicação nas instituições de ensino superior e organizações.** XV COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU. Desafios da Gestão Universitária no Século XXI. Mar del Plata – Argentina 2, 3 e 4 de dezembro de 2015. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: [https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/136044/101\\_00148.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/136044/101_00148.pdf?sequence=1&isAllowed=y) - Acesso em: 27 junho 2016.

DIMITRIUS, Jo-Ellan; MAZZARELLA, Mark. **Decifrar pessoas: como entender e prever o comportamento humano.** Tradução: Sonia Augusto. 30.ed. São Paulo: Elsevier, 2003. 325 p.

FARIA, Maria Helena Alves de. R. **Recrutamento, seleção e socialização.** 1.ed. São Paulo: Pearson, 2015. 144 p.

FREITAS, Sidinéia Gomes. **Cultura organizacional e comunicação.** In: KUNSCH, Margarida Maria (Org.). Obtendo resultados com relações públicas. São Paulo: Pioneira, 2001.

GERMANO, P.; GIMENES, H.C. **Relacionamento Interpessoal e seus Aspectos Motivacionais.** UNIP - Campus Magalhães Teixeira – Campinas, São Paulo, 2010.

JONES, Gareth R. **Teoria das organizações.** Tradução: Luciane Pauleti e Daniel Vieira. 6.ed. São Paulo: Pearson, 2010. 480. p.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Relações Públicas e modernidades: novos paradigmas na comunicação organizacional.** 5. ed. São Paulo: Summus, 1997. 151 p.

LOPES, Maria do Céu Baptista. **Redes, tecnologia e desenvolvimento territorial.** In: CONGRESSO DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL DE CABO VERDE: REDES DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL, 1., 2009, Cabo Verde. Anais... Cabo Verde: APDR, 2009. p. 995-1015. Disponível em: <http://www.apdr.pt/congresso/2009/> Publicado por Danilo Moura Pereira em Fevereiro de 2011. Acesso em 22 de Maio de 2015.

MAGGIONI, Alicia Ferreira, AMARAL, Drielly Gomes; SANTOS, Milena Machado; CARVALHO, Maria Balbina de. **O imaginário organizacional das relações interpessoais**. Caderno de graduação. Ciências Humanas e Sociais Unit, Aracaju, v. 2, n.3. p. 139-150. Março 2015. [periodicos.set.edu.br](http://periodicos.set.edu.br). Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/index.php/cadernohumanas/article/view/1954/1211> - Acesso em: 06 julho 2016.

MARTINS, Caroline Ribeiro, CARDOSO, Jorge Manoel Mendes. **Habilidades tecnológicas e comunicação na geração Y: A percepção destes fatores por gestores de empresas de Maringá**. Revista de pós-graduação Faculdade Cidade Verde. Vol1.N.1,2015. Disponível em: <http://fcv.edu.br/revista/index.php/revistapos/article/view/2/4> - Acesso em: 13 de julho de 2016.

MATOS, Gustavo Gomes de. **Comunicação Empresarial: Como facilitar a comunicação na empresa, pela via da cultura e do diálogo**. 2.ed. São Paulo: Manole, 2009. 153 p.

MICHEL, Margareth.; MICHEL, Jerusa;. PORCIÚNCULA, Cristina Gerales. (2013). **A Comunicação Organizacional, as redes sociais e seus desafios: afetos e emoções nesse contexto**. Revista Internacional de Relações Públicas. Vol. III, Nº 6, 117-136. Disponível em: <http://revistarelacionespublicas.uma.es/index.php/revrrpp/article/view/239> – Acesso em: 14 julho 2016.

MORAN, José Manuel. **Mudanças na comunicação pessoal: Gerenciamento integrado da comunicação pessoal, social e tecnológica**. 2. Ed. São Paulo: Paulinas, 2000. 191 p.

OLIVEIRA, Fátima Bayma de. **Tecnologia da informação e da comunicação: a busca de uma visão ampla e estruturada**. São Paulo: Pearson, 2007. 272 p.

OLIVEIRA, Malize Lourdes de; TYBUSCH, Jerônimo Siqueira; ARAÚJO, Luiz Ernani Bonesso de; MEDEIROS, Liziany Müller. **O reflexo das tecnologias na construção e desconstrução da sociedade**. Artigo. Revista do Centro do Ciências Naturais e Exatas - UFSM, Santa Maria. Revista Eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental - REGET e-iSSN 2236 1170 - V. 19, n. 1, jan.- abr. 2015, p.114-120. Disponível em: <http://periodicos.ufsm.br/reget/article/view/15559/pdf> - Acesso em: 04 junho 2016.

PORTAL DA EDUCAÇÃO. **Tipos de comunicação**. Artigo - Colunista Portal – Educação, 2013. Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/marketing/artigos/36851/tipos-de-comunicacao%20-#ixzz3sRCPyNUU>. Acesso em: 17 de novembro de 2015.

RAMPAZZO, LINO. **Metodologia científica: Para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação**. 3. Ed. São Paulo: Loyola, 2005. 137 p.

Repositório Aberto. A satisfação no trabalho teorias processuais em uma revisão dos aspectos teóricos e práticos. Disponível em:

[http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/2070/1/1982\\_23\\_201.pdf](http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/2070/1/1982_23_201.pdf) - Acesso em: 21 maio 2016

SECO, G. (2002) – **A satisfação dos Professores: Teorias, Modelos e Evidências**; Porto, Edições Asa, 1ª edição.

VIEIRA, Marcelo Milano Falcão; ZOUAIN, Deborah Moraes Zouain (Org). **Pesquisa qualitativa em administração: Teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2005. 240 p.

VIEIRA, Roberto Fonseca. **Comunicação organizacional: gestão de relações públicas**. Rio de Janeiro: Mauad, 2004. 65 p.

THOMPSON, Leigh L. **O negociador**. Tradução: Carlos Tasso Eira DeAquino. 3.ed. São Paulo: Pearson, 2009. 348 p.

TIGRE, P. B. **Gestão da inovação: a economia da tecnologia no Brasil**. Rio de Janeiro:

Elsevier, 2006. 300 p.

WELS, Ana Maria Córdova. **Estudando a comunicação organizacional: Redes e Processos integrativos**. Artigo - Comunicação e Cultura, UCS, Caxias do Sul, v. 4, n. 7, p. 73-86, jan./jun. 2005. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/conexao/article/viewFile/170/161>. Acesso em: 17 de novembro de 2015.

WERTHEIN, Jorge. **A sociedade da informação e seus desafios**. Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, 2000. Disponível em: <http://periodicos.uesb.br/index.php/cadernosdeciencias/article/viewFile/884/891>, Publicado por Danilo Moura Pereira em Fevereiro de 2011. Acesso em 22 de Maio de 2015.

WIKIPEDIA. *Up in the Air* (filme). Sinopse, 2009. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Up\\_in\\_the\\_Air\\_\(filme\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Up_in_the_Air_(filme)) - Acesso em: 11 novembro 2015.

ZIEMNICZAK, A. P. M. **Ambiente de trabalho e as relações interpessoais**. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/50783778/Ambiente-de-trabalho-e-as-relacoes-interpessoais>. Publicado por Mari Moreno em 15/03/2011. Acesso em: 20 novembro 2015.