

ENFOQUE COMPORTAMENTAL: DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DE PESSOAS

Simone da Silva Lopes Camargo¹
Nádia Aparecida Gonzaga de Andrade²

RESUMO

Este artigo tem por finalidade analisar a importância da psicologia organizacional na capacitação e desenvolvimento profissional das pessoas e o seu desejo de auto aprimoramento. Uma vez que a mudança no mercado de trabalho, condicionado a um novo perfil profissional, reflete essa alteração. Em vista disso, traz a psicologia organizacional como fator importante para alcançar a qualidade e a excelência nas empresas, por meio de treinamento, desenvolvimento, reflexão e capacitação de colaboradores e indivíduos de uma forma geral, imbuídos em seu aprimoramento profissional. Para tanto, visam não somente à produtividade, à aquisição de informações, e à quantidade de produção de cada indivíduo, mas ao nível de qualidade do trabalho de forma abrangente e, em que os trabalhadores possam se influenciar mutuamente para além da execução de tarefas, para que essas influências recíprocas se deem positivamente – para o bem da empresa, dos trabalhadores e da sociedade de uma forma geral. **Palavras-chave:** Aprimoramento, Competências, Organizacional, Psicologia, Trabalho

ABSTRACT

This article aims to analyze the importance of organizational psychology in the training and professional development of people, their desire for self-improvement, since the change in the job market conditioned to a new professional profile reflects this change tending towards this. In view of this, it brings organizational psychology as an important factor to achieve quality and excellence in companies, through training, development, reflection and qualification of employees and individuals in general, involved in their professional improvement. Therefore, they aim not only at productivity, acquisition of information, and the quantity of production of each individual, but at the level of quality of work in a comprehensive way, in which workers

¹ CAMARGO, S.S.L. Especialista em Gestão: da Educação Profissional e Tecnologia com ênfase em Fundamentos da Educação Didática e Docência na Educação Técnica de Nível Médio Tecnológica – pela Universidade Federal de Mato Grosso /UFMT Cuiabá MT. Acadêmica do 5º ano de Psicologia curso de Bacharel em Psicologia no Centro Universitário do Vale do Araguaia. Contato: simonesl.0907@gmail.com. <http://lattes.cnpq.br/0222193742935782>

² ANDRADE, N. A. G. Especialista em Terapia Cognitivo comportamental, pela Unyleya, graduada em Psicologia pelo Centro Universitário do Triângulo – UNITRI/MG; docente e supervisora do curso de Psicologia Centro Universitário Unicathedral; Psicóloga Clínica em consultório particular em Barra do Garças/MT. Contato: nadia.andrade@unicathedral.edu.br <http://lattes.cnpq.br/7901746449729742>

can influence each other beyond the execution of tasks, to that these reciprocal influences occur positively – for the good of the company, workers and society in general.

Keywords: Improvement, Skills, Organizational, Psychology, Work.

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho mudou e, junto a essa mudança, surge um novo perfil de profissional, que se preocupa em aprimorar-se constantemente. Assim sendo, crises, recessão, empreendedorismo, globalização e um momento de modificação em que é importante se atentar para um futuro já iminente. Nesse sentido, com exceção de áreas específicas, ser especialista não é algo finalizado, pois as organizações disputam profissionais multifacetados, em um mercado de constantes mudanças.

Nesse viés, Chiavenato (2014) afirma que as organizações são verdadeiros organismos vivos, em constante ação e desenvolvimento. Em concordância com o administrador, são as pessoas que fazem o desenvolvimento das empresas, com suas particularidades, competências e cooperações e têm a possibilidade de refletirem em pontos de melhorias que agreguem na ocupação e no campo pessoal.

Considerando o exposto, infere-se que a psicologia organizacional é de suma importância para alcançar qualidade e excelência nas empresas, por meio de treinamento e capacitação de seus colaboradores, além de contribuir para que estes adquiram satisfação e desejo de crescimento profissional. Nessa perspectiva, será realizado um recorte sobre o quarto subsistema, em que a literatura de recursos humanos trata como o de desenvolvimento de pessoas, área responsável por garantir oportunidades, seja por meio de treinamentos, ou de cursos, workshops, oficinas, congressos, palestras, simpósios, e muitas outras opções, para o aprimoramento profissional.

Ademais, sobre a temática treinamento, esta deve resultar em desenvolvimento, potencialização e capacidades para o profissional. Para tanto, Chiavenato (2009) descreve que o Subsistema de Desenvolvimento de Pessoas passa por quatro etapas, quais sejam: transformar pessoas em talento, transformar talentos em capital humano, transformar capital humano em capital intelectual e transformar capital intelectual em resultados tangíveis para a organização.

A primeira considera que talentos são pessoas dotadas de competências, que agregam valor à organização, ao cliente e a elas mesmas. Isso exige o envolvimento de toda a organização, seus gerentes e as pessoas que nela trabalham.

A segunda compreende como necessário que os talentos consigam se traduzirem em capital humano, para isso precisam trabalhar em um contexto organizacional que lhes deem

apoio, suporte, motivação, liberdade, autonomia e responsabilidade. Assim, a estrutura organizacional precisa ser flexível e integradora, participativa e empreendedora, com um estilo de gestão baseado na liderança.

A terceira esclarece que, para que o capital humano possa integrar o capital intelectual, ele precisa ser compartilhado por dois aspectos: o capital interno e o capital externo, ambos intangíveis, mas poderosamente valorizados.

A quarta e última etapa exige uma condicionalidade do capital intelectual, o qual precisar ser transformado em resultados tangíveis para a organização. Mas esse fator depende de como cada organização utiliza seus ativos intangíveis agrega e entrega valor.

Além disso, no que tange à temática da psicologia nas organizações, Bruttin aponta que a grande tarefa do Psicólogo Organizacional é criar uma relação de reciprocidade e um compromisso cooperativo entre proprietário e gestores, de um lado, e trabalhadores do outro, o que gera a tendência de integrar o Psicólogo às equipes de planejamento estratégico. Além do mais, segundo o autor, “muitas empresas hoje já buscam seriamente essas relações de reciprocidade, baseadas no crescimento compartilhado e no respeito mútuo” (BRUTIN, 2007, p.7).

Cabe evidenciar que o surgimento da psicologia organizacional se deu quando psicólogos deixaram de estudar somente locais de trabalho e passaram, também, a discutir estruturas organizacionais com um olhar estratégico a esta área de atuação. (ESPECTOR, 2012).

Além do mais, o trabalho do Psicólogo Organizacional não pode ser individualizado e descontextualizado do ambiente em que a organização está inserida. Assim, ele deve atuar e auxiliar como um profissional de Recursos Humanos, desenvolver atividades que supram as necessidades da organização, com vistas a auxiliá-la a se tornar competitiva e a sobreviver nesse mercado globalizado, em que o capital humano e a qualidade total são pontos-chaves para o sucesso organizacional.

Nesse contexto, é preciso colocar todo o conhecimento, habilidades e atitudes de “cientistas do comportamento humano” a serviço das pessoas, com o intuito de contribuir para empresas mais humanas, em que o lucro seja uma consequência natural do trabalho bem feito, porque é feito por pessoas felizes. (SILVA, 2005).

Outrossim, de acordo com Andrew (2008), um requisito essencial para entrar, sobreviver e ser bem-sucedido no moderno local de trabalho é ter habilidades apropriadas. Em vista disso, ao se pensar em aprimoramento profissional, essas são citadas por, Navarro (2019) informou serem habilidades imprescindíveis para que um profissional faça a diferença no

ambiente profissional: Flexibilidade, Autoconfiança e autoconhecimento, Iniciativa, competitividade, Compreensão interpessoal e empatia, visão no cliente, Capacidade de liderança, Persuasão, trabalho em equipe e visão de negócios.

Nessa linha de raciocínio, as competências socioemocionais também precisam ser consideradas nas ações do psicólogo organizacional. Essas são capacidades individuais que se manifestam no modo de pensar, sentir e nos comportamentos ou atitudes para se relacionarem consigo mesmo e com os outros, estabelecer objetivos, tomar decisões e enfrentar situações adversas ou novas.

Ademais, os profissionais que possuem essas competências tendem a ser altamente resilientes, além de possuírem controle sobre suas emoções em momentos de grande pressão ou mesmo estresse. Logo, tais competências fazem com que o trabalhador seja capaz de agir de forma equilibrada e, com isso, alcançar o sucesso em todas as esferas da vida, principalmente na profissional.

Cabe ressaltar que as habilidades socioemocionais são um apanhado de características desenvolvidas a partir da Inteligência Emocional de cada indivíduo, sendo as mais comuns: atenção plena; criatividade; comunicação; coragem; colaboração; curiosidade; ética; liderança, metacognição, mentalidade de crescimento; pensamento crítico e resiliência.

Além disso, nos dias atuais, o treinamento é tido como peça chave no processo de desenvolvimento organizacional e, nesse sentido, torna-se necessário pensar que, em um mundo capitalista, o ser humano se constitui em uma das maiores riquezas das organizações, mesmo diante de tantas inovações (CHIAVENATO, 2009).

Com esse pensamento, as organizações começam a considerar o desenvolvimento dos recursos humanos como um fator de extrema importância para o seu crescimento, passando a planejar e realizarem propostas educativas para os seus colaboradores in company. Nessa perspectiva, tornou-se comum a presença do psicólogo em empresas diversas, a fim de se desenvolver treinamentos, mediante demandas trazidas pelos gestores e observação in loco antecedentes a execução dessa prática.

Faz-se imperioso destacar que, para a realização dessa pesquisa, dentre os diversos campos da psicologia, a organizacional foi escolhida por tratar sobre a importância da capacitação e desenvolvimento profissional de pessoas, a qual considera o conhecimento psicológico do indivíduo, no que tange ao aqui e agora. Essa abordagem traz um viés no sentido de ajudar as pessoas a assimilarem informações e entenderem as mensagens que são passadas, ou seja, aprimorar a percepção de vários elementos que influenciam no desempenho e sucesso de ações assertivas nas relações pessoais em âmbito corporativo.

Para tanto, este estudo proporá associar fundamentos da linha psicológica em questão, as quais venham mencionar práticas que auxiliarão indivíduos a terem bom desempenho pessoal e profissional, além de refletir sobre ações diárias que influenciam no gerenciamento de pensamentos automáticos e emoções oriundas dos referidos.

Em síntese, este estudo é de suma relevância ao se analisar a importância da psicologia organizacional na capacitação e desenvolvimento profissional das pessoas, identificar fatores que influenciam no desempenho profissional, descrever competências contemporâneas exigidas no mercado de trabalho, compreender os princípios da psicologia organizacional, bem como seus aspectos relevantes para o bem-estar físico psicológico do indivíduo no ambiente laboral.

2 METODOLOGIA

O presente trabalho, de cunho bibliográfico, partiu de leituras em: artigos, revistas e livros, de acordo com o tema, na área organizacional. Ademais, foi utilizado o método de investigação qualitativa, com ressalva importante da observação no contexto laboral alinhado ao psicológico. Além do mais, tratou-se de uma pesquisa de campo à empresa Café Viola, que se efetivou com encontros semanais, com duração de dois meses e aplicação de um questionário, aliado a uma entrevista não estruturada com funcionários da mencionada instituição do setor privado do Vale do Araguaia.

Nesse íterim, constitui-se como uma pesquisa descritiva, a qual descreveu o comportamento dos fenômenos de tal forma que sua utilização buscou identificar e obter informações sobre as características de determinado problema (GIL, 2008). Vale destacar que o convite para a participação da pesquisa se deu por meio presencial, e a aplicação realizada in loco.

Para tanto, esclareceu-se o motivo deste estudo em contato com o gestor empresarial que promovia capacitações e treinamentos para sua equipe. Assim, metodologicamente, utilizou-se, também, de formulário, no qual foi informado e reforçado a questão do sigilo, em relação aos dados disponibilizados e a apresentação do termo de consentimento para uso dos dados coletados para fins didáticos e pesquisa científica.

Por fim, os dados foram analisados e serviram de parâmetro para gestores e indivíduos que buscavam evolução pessoal e desenvolvimento contínuo.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Decorrente do estudo e da análise psicossocial de 07 funcionários da empresa Café Viola, pode-se observar os resultados abaixo obtidos, por meio de questionário com questões estruturadas e semiestruturadas, percorridas brevemente a seguir:

De acordo com o levantamento divulgado pelo portal digital folha dirigida, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), revela que 54,5% das mulheres com 15 anos ou mais integravam a força de trabalho no país em 2019 e, entre os homens, esse percentual foi 73,7% . Nesse sentido, a informação trazida pelo Instituto se confirma no resultado primeiro da pesquisa, em que o questionamento primeiro que se tratou do gênero e obteve como resultados: 28,57% do sexo feminino e 71,43% do sexo masculino, o que demonstra que a empresa é composta por uma maioria de colaboradores do sexo masculino

Além disso, no que tange a faixa de idade dos entrevistados, 25 anos, obteve-se 16,66%; entre 31 a 35 anos 33,33% e de 26 a 30 anos 50,00%. Com relação à escolaridade, 01 apresentou ensino médio, o que representa 14,28%; com ensino superior completo 04, perfazendo um total de 28,57 % e 02 com Pós-graduação, sendo 28,57% dos entrevistados. Resultado esse que demonstra que os colaboradores possuem em sua maioria curso superior. Além do mais, no que diz respeito ao tempo na empresa, 04 funcionários trabalham de 01 a 02 anos - 57,14%; 01 ingressou de 02 a 03 anos - 14,28% e 01 de 05 a 08 anos, o que perfaz 14,28%. Esses dados evidenciam que a maioria dos funcionários está há um pequeno período na empresa.

Chiavenato (2009) relata que a qualidade de vida implica em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho, seja em suas condições físicas, psicológicas e sociais. Isso resulta em um ambiente de trabalho agradável, amigável e melhora substancialmente a qualidade de vida das pessoas na organização. Nessa perspectiva, ao questionar se o funcionário gostava da atividade exercida, em escala de 1 a 5, em que 1 era não gosto nada e 5 era gosto muito, obteve-se o seguinte resultado: 4 assinalaram 1: 14,28%, e 5 funcionários responderam - 6, com o percentual de 85,72%, o que indica que a maioria gosta da atividade exercida.

Além disso, no que tange ao perfil do funcionário em resolver os problemas por antecipação, presteza, diligência, ou seja, que se considera proativo, 03 afirmaram ter proatividade, o que representa 42,86%; 03 disseram ter muita proatividade, que reflete 42,86% e 01 afirmou ter total, o que equivale a 14,28%. Segundo Bateman & Crant, (1993) O comportamento pode trazer resultados positivos tanto para a o individuo quanto para a organização, tendo em vista que está relacionado com a realização pessoal.

O estresse pode ser causado por preocupações no dia a dia, como excesso de pressão no trabalho, perda de emprego dentre outras. Assim, em razão do questionamento sobre o tema, se havia estresse na função desempenhada, 01 respondeu que nenhum pouco, o que corresponde a 16,67%; 02 disseram ter muito pouco - 33,33 % e 03 afirmaram ser estressante - 50,00%. Além disso, no que tange a se sentir sobrecarregado, 05 funcionários responderam que não, o que equivale a 100% das respostas. Outrossim, ao se questionar aos entrevistados se a sua atividade era importante para a empresa como um todo, 03 responderam ser muito importante, o que corresponde a 42,86%, e 04 apontaram serem extremamente importante, que constitui 57,14%.

As questões seguintes apontam que prevalece a gestão participativa na empresa Café Viola. Ademais, sobre a relação com o gestor, 06 colaboradores responderam que é muito tranquila, o que atingiu 85,72% e 01 disse que não é tranquila, nem conturbada, o que representa 14,28%. Quando perguntado sobre o apoio dado pelo gestor ao trabalho, foi respondido por 01 funcionário que ele não dava nenhum apoio -14,28%; 01 afirmou muito apoio - 14,28% e 05 que dava total apoio - 71,44%.

O propósito de a empresa existir refere-se à missão, e a situação em que a empresa deseja chegar em um período definido de tempo, nomeia-se visão. Nesse sentido, sobre conhecer a missão e a visão, 02 funcionários responderam que desconheciam por completo, perfazendo 28,57%; 03 relataram terem conhecimento 85,72% e 03 afirmaram que, além de conhecer, aplicava no seu trabalho e direcionava para as suas atividades, o que representou 85,72%.

Quando funcionários têm conhecimento do negócio da empresa e o seu valor dentro dele, é o início para se lograr êxito no empreendimento em questão. Quando indagados sobre os objetivos e metas, 02 funcionários responderam que não tinham nenhum conhecimento - 28,57%; 02 disseram ter algum conhecimento -28,57%; 02 que teriam muito conhecimento - 28,57% e 01 que teria total conhecimento -14,28%. Além disso, sobre as expectativas da empresa sobre a prestação de serviço do colaborador, 01 respondeu que nunca foram ditas a ele, mas imaginava quais seriam -14,28% e 06 relataram que têm total certeza - 85,72%.

Chiavenato (2014) afirma que as funções básicas da comunicação são: controle, motivação, expressão emocional e informação. Ao serem questionados se há clareza na comunicação entre eles e o gestor, 07 entrevistados responderam que sim -100%; sobre ter seu trabalho reconhecido pelo gestor 02 responderam que sim -83,33% e 01 que não -16,67%. Quando indagados sobre a relação de suas atividades com os colegas 04 responderam que é tranquila -57,15%; 01 que é um pouco tranquila -14,28% e 02 relataram não ser nem tranquila nem conturbada -28,57%,

Psicólogos organizacionais se dedicam a manterem os empregados saudáveis, tanto no corpo quanto na mente, a fim de que desfrutem de qualidade de vida durante a rotina profissional. Sobre esse profissional, foi interpelado se tinham conhecimento das funções de um psicólogo organizacional, 04 responderam que sim -66,67% e 02 que desconheciam - 33,33%.

Paul E. Spector (2012) indaga: o que mais uma organização poderia fazer para melhorar a segurança ao volante, além de oferecer treinamento? O autor afirma que um desafio constante para muitas organizações, é conseguir possibilidades e expectativas e realizar periodicamente treinamentos. Nesse viés, quando indagado aos entrevistados sobre terem participado de treinamento, capacitação coordenada por um psicólogo organizacional na empresa em que trabalham, 01 respondeu que sim -33,33% e 02 que não 66,67%. Sobre essa capacitação ter refletido em aprendizado e oportunidade de crescimento na empresa, 01 respondeu que sim – 14,28%; quando questionados sobre terem ficado satisfeitos com o aprendizado do treinamento e os benefícios obtidos, 01 respondeu que sim -14,28 %.

O treinamento e desenvolvimento de pessoas nas organizações, para Chiavenato (2009), refere-se a um processo educacional de curto prazo e uma ferramenta potencializadora e estratégica do desenvolvimento. Aos entrevistados, quando perguntado sobre a busca por aprimoramento profissional e se faziam esse investimento, 04 responderam que não – percentindo -28,57% e 05 disseram que buscam se aprimorar e fazem investimentos -71,43% . Ao serem questionados sobre terem conhecimento claro do significado e da relevância de uma capacitação para um crescimento profissional, 02 afirmaram terem conhecimento, perfazendo 33,33% e 04 terem total conhecimento -66,67%.

Para finalizar o questionário, foi indagado aos colaboradores qual o adjetivo melhor caracterizaria seu desempenho laboral, hoje, e esses afirmaram: 01, ser estressante; 02, inovador; 02, prazeroso; 02, cansativo; 01, empolgante; 01, estimulante; 03, promissor; 02, motivador e 05, desafiador; além disso, 05 colaboradores afirmaram se considerarem importante.

Esclarece-se que foi declarado pelos entrevistados ao término das questões, adjetivos referentes ao desempenho laboral dos colaboradores, atualmente, sendo: desafiador, motivador e importante. Tais termos levam a uma compreensão de que a motivação no trabalho tem grande relevância, uma vez que pessoas motivadas tendem a produzir mais e com maior qualidade. Consequentemente, quando se está motivado, passa-se a enxergar a si mesmo e ao ambiente em torno, de maneira mais positiva e, com isso, torna-se proativo na instituição afeita.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mudança no mundo corporativo veio e, junto a ela, a exigência de um profissional que se preocupa com o seu desenvolvimento, não sendo mais confortável o título de especialista, por não ser mais algo finito, salvo em áreas específicas, tendo em vista que as empresas buscam profissionais multifacetados, os quais saibam e consigam mobilizar seus saberes em situações diversas.

Nesse contexto, o estudo sobre a psicologia organizacional, capacitação e desenvolvimento profissional das pessoas se torna necessário com vistas a mencionar sobre a contribuição desta como ferramenta de apoio às práticas relativas à gestão do conhecimento.

Assim, justificou-se a escolha da psicologia organizacional como referência neste estudo, por ser a ciência do comportamento humano, da cognição, da emoção e da motivação, e do qual apreende-se dois lados: o organizacional e o pessoal. Nessa linha, o foco deste trabalho foi apresentar a importância e a necessidade da psicologia no contexto organizacional, com o intuito de ser elo de desenvolvimento profissional e crescimento nas diversas organizações, em que o indivíduo estiver inserido.

Além disso, abordou-se a importância da capacitação e do desenvolvimento profissional de pessoas, considerando o conhecimento psicológico do indivíduo, no que tange ao aqui e agora. Essa abordagem traz um viés no sentido de ajudar as pessoas a assimilarem informações e entenderem as mensagens que são passadas, ou seja, a percepção de vários elementos que influenciam no desempenho e sucesso de ações assertivas nas relações pessoais no âmbito corporativo.

Portanto, este estudo se propôs a associar fundamentos da linha da psicologia em questão, os quais mencionam práticas que auxiliam indivíduos a terem bom desempenho pessoal e profissional, refletir em ações que impactem no gerenciamento de pensamentos automáticos e emoções oriundas dos pensamentos, além de auxiliar nos processos de interação com outros indivíduos, grupos, instituições, e, de igual modo, no entendimento de si mesmo, de seu papel, capacidades e das transformações desejáveis, a fim de se ter um ambiente de trabalho mais saudável e eficiente.

5 REFERÊNCIAS

- ABEC – Faculdades Unidas do Vale do Araguaia. **Elaborando Trabalhos Científicos – Normas para apresentação e elaboração/UNIVAR – Faculdades Unidas do Vale do Araguaia.** Barra do Garças (MT): Editora ABEC, 2105.
- BATEMAN, T. S., & CRANT, J. M. (1993). **O componente proativo de comportamento organizacional: uma medida e correlatos.** *Diário de Comportamento Organizacional*, 14, 103-118.
- BRUTTIN, A. **Uma história de desafios. Como surgiu a Psicologia Organizacional e do Trabalho e para onde ela caminha.** *Revista Diálogos, Psicologia Ciência e Profissão.* Brasília, nº 5, p. 27. dez. 2007.
- BOHRER, Luiz Carlos Teixeira **Psicologia do trabalho** / – Santa Maria : UFSM, CTISM, 1ª edição, Rede e-Tec Brasil, 2013.
- CHAVES e NATÁLIA AZENHA **O Papel do psicólogo na gestão de recursos humanos das organizações.** *Revista científica eletrônica de psicologia.* Garça São Paulo Editora FAEF. ISSN 1806-0625 maio 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas e o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 4. ed. Rio de Janeiro: Manole, 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- DUBRAIN, Andrew J. **Fundamentos do Comportamento Organizacional.** São Paulo: 2ª edição. CENGAGE, 2008.
- ESPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações.** 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.
- GIL, Antônio C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- NAVARRO,L. **Habilidades profissionais imprescindíveis.** Disponível em: <https://catho.com.br/carreira-sucesso/carreira/comportamento/10-habilidades-imprescindiveis/> acessado em: 30/09/21 às 20:20.