



ATUAÇÃO DO ESTAGIÁRIO NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

CAROL MAIA; DEBORAH TABORDA

RESUMO

A Psicologia Organizacional se envolveu em várias transformações e nos dias atuais preza pelo rendimento do colaborador como também pelo seu bem-estar biopsicossocial. Por conta da globalização, várias transformações são vistas diariamente nas empresas e nem sempre é fácil os colaboradores se adaptarem a essas transformações. Este relato tem como objetivo descrever um período de experiência no setor organizacional de um estudante de psicologia com o intuito de buscar aprender e identificar os pontos positivos e de melhorias na atuação do psicólogo na organização. Nesse sentido, o estudo tem como objetivo discutir a atuação do estagiário de psicologia no campo Organizacional. O relato aconteceu em uma empresa na cidade de João Pessoa, com cerca de 130 funcionários, e a experiência teve duração de 1 ano. No decorrer desse tempo, houve experiência na área de Recrutamento e Seleção (R&S), Treinamento e Desenvolvimento (T&D) além de vivências no manejo e na escuta de pessoas com estresse ocupacional. Foi percebido, durante a experiência, que a empresa, apesar de possuir um RH atuante, ainda padece com problemas de falta de valorização do colaborador e, por conseguinte, uma alta taxa de rotatividade. Ademais, observou-se que não apenas os colaboradores, mas também os gestores com frequência solicitavam desligamento da empresa. Diante disso, o serviço de Psicologia da empresa trabalhou com a valorização do trabalhador e com a orientação aos gestores para que também eles fossem reforçadores de valor para os colaboradores da empresa. A experiência foi rica uma vez que trouxe um panorama de como funciona o serviço de Psicologia em uma organização, incluindo os pontos positivos e os que precisam ser melhorados,

Palavras-chave: Estágio; Psicologia; Transformação; Desenvolvimento; Valorização.

1 INTRODUÇÃO

São as pessoas o componente principal para o desenvolvimento das organizações. Motivar, desenvolver, valorizar, transmitir conhecimentos são alguns pontos desenvolvidos pela área de Gestão de Pessoas das empresas. O setor de Recursos Humanos é conhecido como gestor de conhecimento e mudança que atua como agente de liderança organizacional. (MESQUITA; DIAS; NUNES, 2010).

O surgimento da Psicologia Organizacional dentro das empresas está associado ao crescimento da industrialização em países desenvolvidos no cenário ocidental, principalmente, entre o fim do século XIX e início do século XX. A procura por definições e critérios para a busca de funcionários para as indústrias em expansão da época bem como militares para o exército fez com que a Psicologia Organizacional tivesse suas primeiras definições e direcionamentos para a atuação dos psicólogos, que tinham como preocupação o desenvolvimento e eficiência dentro das indústrias. (ZANELLI; BASTOS, 2004)

Zanelli e Bastos (2004) nos trazem em seu livro um avanço no mundo industrial e na

ciência que acarreta mudanças na atuação do psicólogo. Eles foram sendo necessários em vários subgrupos, além das avaliações psicológicas, como: administração de pessoas, comportamento organizacional, qualificação ou desenvolvimento, condições de higiene no trabalho e relação entre trabalho e mudança organizacional.

Com a globalização e o avanço rápido da tecnologia, muitos pontos de trabalhos vêm sendo banidos. Os colaboradores, por sua vez, vêm sendo extintos do processo formal de produção. No contexto atual, está havendo uma realidade de grandes mudanças nos processos de trabalho, destacando a rapidez e as várias exigências com a nova forma de se trabalhar. Para os trabalhadores que se mantêm no novo sistema, a única opção que dispõem é ingressar nesse novo modelo de processo trabalhista cujas as metas e objetivos organizacionais acabam se tornando prioridade, podendo impossibilitar a concretização de alguma autorrealização. (SILVA, 2007)

Segundo Silva (2007), a prática do psicólogo organizacional está muito ligada à psicologia industrial, com enfoque em recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento de funcionários. Ele mostra que as novas reflexões indicam que a atuação do psicólogo pode estar vinculada à saúde mental dos colaboradores tendo como base diferente abordagens possíveis.

À medida em que o mundo econômico se torna mais complexo, competitivo e dinâmico, novos desafios são colocados perante os empresários e, por conseguinte, à classe operária. A exigência de um alto nível de excelência no desempenho podem acarretar impactos negativos que ocorrem na saúde física e mental dos trabalhadores. (CORDEIRO; DE LIMA; RAAZOUK, 2015)

Mediante o exposto, o objetivo geral do relato é descrever a experiência do estágio de psicologia em uma organização na cidade de João Pessoa. Ademais, o estudo descreve as atribuições do psicólogo organizacional, buscando entender a relação entre trabalho e saúde mental e discutindo a importância da escuta psicológica nas empresas.

2 RELATO DE CASO/ EXPERIÊNCIA

O estágio Supervisionado foi realizado em uma empresa que atua no ramo da prestação de serviços de energia elétrica com cerca de 3.000 colaboradores espalhados na região Norte, Nordeste e Centro-Oeste. Sua unidade corporativa, denominada de Matriz, está localizada na cidade de João Pessoa, na Paraíba e cota com 130 funcionários.

O setor de Recursos Humanos está alocado na área de Gestão de Pessoas e é subdividido em Recursos Humanos, Departamento Pessoal, Benefícios e Marketing. Com uma estrutura hierárquica que possui um gerente de setor, coordenador (departamento pessoal e recursos humanos), uma especialista, duas analistas e uma estagiária, o setor de recursos humanos fica responsável pelo desenvolvimento das áreas de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento e eventos.

O estágio iniciou no dia 11 de dezembro de 2017 até o dia 10 de dezembro de 2018. O trabalho era dar suporte a todas unidades, apoiando na divulgação de vagas, triagem de currículos e encaminhamento para entrevistas. No aumento da demanda existente, houve um treinamento e foi possível fazer processos seletivos independentes, com a supervisão da psicóloga.

A empresa planeja seu processo de recrutamento e seleção, considerando a seguinte ordem: Divulgação das vagas (dura em torno de 3 a 5 dias); Triagem dos currículos (1 a 2 dias); Entrevista com o RH – Aplicação de provas (3 a 5 dias, dependendo da quantidade de candidatos selecionados para a vaga); Avaliação Psicológica (5 dias); Entrevista com o Gestor (3 a 5 dias); Finalização da vaga (1 dia). Nesse processo, uma vaga é trabalhada em mais ou menos 15 a 20 dias, dependendo da urgência. É de extrema importância se atentar aos prazos

que o setor de Departamento Pessoal têm para admissão, desligamentos e promoções, pois a empresa atua em base no E-Social e o trabalho é realizado em equipe.

No decorrer do tempo, era perceptível a grande rotatividade de alguns setores. Por meio de uma pesquisa informal, foi detectado que a falta de uma liderança eficaz, programas de desenvolvimento, cargos e salários, apoio organizacional, valorização e feedbacks eram os principais causadores dos pedidos de desligamento seja por colaboradores, seja por gestores.

Outro ponto de destaque para a rotatividade era a falta de seleção por competência. Por se tratar de uma empresa prestadora de serviços de energia elétrica, a grande maioria de seus cargos são estratégicos e possuem critérios bem específicos. Neste contexto, um grande ponto a ser melhorado era a conversa preliminar com o gestor da vaga antes do início do processo seletivo, para entender que tipo de perfil ele esperava para a sua equipe, quais as principais características que o novo colaborador precisaria possuir para integrar o seu time e também quais aspectos que este novo colaborador não poderia obter de maneira nenhuma. E isso começou a ser feito.

Foi trabalhado também, com os próprios gestores, a percepção de que não existe o colaborador perfeito. O subordinado, antes de mais nada, é um ser humano que possui qualidades e defeitos, profissionais e pessoais, e que, cabe ao gestor, tentar trabalhar a melhoria destes pontos negativos e desenvolver este colaborador,

Considerando que havia grande rotatividade na empresa, foi iniciado um trabalho dentro da organização de valorização e desenvolvimento dos funcionários. Para um resultado de curto prazo, foi desenvolvido o processo seletivo interno, em que todas as vagas em aberto que poderiam possuir candidatos já dentro da empresa eram lançadas internamente para valorização dos funcionários da casa. Uma vez que não fosse encontrado dentro da empresa o perfil desejado pelo gestor, o processo passava a ser aberto para o público externo.

Desde o início do estágio, a preceptora deixou a aplicação de testes psicológicos, correção e elaboração dos laudos sob a responsabilidade do estagiário, contando com a supervisão da psicóloga. Os testes que são mais utilizados na empresa são: Palográfico, em que se obtêm o percentual de rendimento e oscilação no trabalho e características da personalidade e do relacionamento interpessoal; Atenção Concentrada (AC) teste de atenção concentrada, em que se obtêm o nível de atenção em atividades sobre pressão; Inventário de Habilidades Sociais (IHS), que tem o objetivo de caracterizar o desempenho social em diversas situações, teste mais utilizado para cargos de gestão; G-36, teste utilizado para avaliar o grau de inteligência; Bateria Fatorial de Personalidade (BFP), teste de avaliação da personalidade que investiga o neuroticismo (vulnerabilidade, instabilidade emocional, passividade, depressão), extroversão (comunicação, altivez, dinamismo, interações sociais), socialização (amabilidade, pró-sociabilidade, confiança nas pessoas), realização (competência, prudência, comprometimento) e abertura (abertura a ideias, liberalismo, busca por novidades).

Após seis meses, houve alteração no local de estágio. Assim, o estagiário passou a ficar na área de treinamento e desenvolvimento. No novo setor, a primeira atribuição foi ajustar a matriz de treinamentos obrigatórios com base nos cursos obrigatórios por lei para cada cargo e os cursos exigidos pelos clientes da empresa. A partir desta revisão, realizado em conjunto com o Engenheiro eletricista da empresa, os principais cursos obrigatórios que a empresa precisa atentar é o NR-10 (Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade), NR- 10 SEP (Sistema Elétrico de Potencial), NR- 35 (Normas para trabalho em altura), NR- 12 (Segurança no trabalho em máquinas e equipamentos), LINHA VIVA (curso de qualificação em manutenção de rede de distribuição energizada em 13,8kV), RD (rede de distribuição elétrica) e MUNK (curso em operações com caminhão).

Na área de desenvolvimento, foi possível trabalhar em conjunto com a psicóloga na elaboração do projeto de cultura, cujo o principal objetivo é disseminar a missão, visão e

valores da empresa. A missão da empresa é “ser a melhor empresa de prestação de serviços e construção, trazendo eficiência, inovação e confiabilidade, agregando valor para os clientes e oportunidades aos colaboradores.” A visão é “ser percebida por seus clientes, colaboradores e fornecedores, como uma das melhores empresas no seu ramo de atuação. Utilizando-se de ferramentas de gestão e tecnologias.” E seus valores são a honestidade, comprometimento, competência, simplicidade, determinação e cuidado com as pessoas.

A Avaliação de Desempenho também é realizada no período de experiência de 30 e 60 dias, em que o colaborador e o seu gestor imediato respondem a um questionário com perguntas específicas do desenvolvimento técnico e comportamental dentro da empresa. Essas respostas são tabuladas e comparadas, e, com esses resultados em mãos, é agendado uma hora para um feedback entre colaborador e gestor. Nesse momento, os dois recebem sugestões de pontos positivos e melhoria. Esse momento é mediado pela psicóloga.

Durante o estágio, houve a oportunidade de prestar auxílio nos eventos corporativos, planejar e motivar o colaborador bem como demonstrar o valor que ele tem para empresa. Eventos como aniversários, realizado mensalmente, e eventos pontuais como carnaval, Páscoa, dia das mães, São João, dia dos pais, dia do leiturista, dia do eletricista, Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul, Natal e festa de confraternização de fim de ano.

Convém destacar que, no decorrer do curso do estágio, foram vistos dois casos de estresse ocupacional. Nesses casos os sintomas físicos eram bem claros: tensão muscular, reclamação de dores no estomago, sensação de exaustão diárias, dificuldade de memorização e desenvolvimento no trabalho. Um dos colaboradores procurou o serviço de psicologia e relatou algumas atitudes e emoções que vinha sentido nos últimos tempos. Possuía dores de cabeça constante e desmotivação. Associado a esse fatores, ao pensar em ter que sair de casa para trabalhar começava a chorar e nos momentos que não estava na empresa só conseguia falar em como estava insatisfeito com a organização e como não suportava passar os dias nela. Após a conversa, o funcionário autorizou o estagiário a relatar a psicóloga. A psicóloga da empresa, por sua vez, buscou quais pontos dentro da organização poderiam esta contribuindo para esse caso de estresse e buscou melhorá-los e trabalhá-los.

O segundo caso, foi um pouco parecido com o primeiro, porém, o que diferenciava é que o colaborador já tinha procurado ajuda terapêutica e entendido quais situações estavam ocasionando o quadro de estresse. A procura ao RH foi para em conjunto, tanto o colaborador como o gestor trabalhar o relacionamento interpessoal de ambos e o clima organizacional.

3 DISCUSSÃO

A mudança da atuação na área organizacional, fez com que os profissionais do setor abrissem os olhos além das paredes corporativas, desse modo questões sobre bem-estar, saúde, estresse no trabalho, programa de cargos e carreiras, desempregos, formas organizativas, novas ferramentas e procedimentos começaram a tomar espaço dentro das organizações. (BASTOS, 2013)

No decorrer da experiência de estágio, foi descrito e percebido como o bem estar e valorização profissional são determinantes para que o colaborador esteja comprometido com a organização onde trabalha. Portanto, a presença de um profissional da Psicologia em um ambiente organizacional pode fazer toda a diferença na permanência do trabalhador em determinada organização.

As empresas dependem tanto das pessoas, como as pessoas dependem das empresas. Cada instituição tem uma maneira de lidar com seus colaboradores, o desenvolvimento de ambas as partes não parte apenas do valor que a empresa dá ao setor de recursos humanos, mas a valorização que a empresa dá ao empregado e vice-versa. (DA SILVA, MOITINHO 2017)

A resolução do Conselho Federal de Psicologia (CFP) nº 02/01 afirma que o psicólogo

especialista em psicologia organizacional e do trabalho deve entender de segurança trabalho, com o objetivo de desenvolver e proporcionar melhores condições de trabalho bem como participar de atribuições técnicas como processos de desligamentos de funcionários, em processos de demissões e aposentadorias, recrutamento, avaliação psicológica, orientação e treinamento, análise de ocupações, avaliação de desempenho e ajuda a subsidiar as decisões na área de recursos humanos como: promoção, movimentação de pessoal, incentivo, integração, capacitação, projetos de cargos e salários, entres outros.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relato descreveu período de experiência na área da Psicologia Organizacional e em uma empresa na cidade de João Pessoa. Foram observadas situações de estresse ocupacional, bem como a falta de cuidado e preocupação que as empresas possuem em relação ao bem estar biopsicossocial de seus colaboradores.

É pertinente destacar que em embora a Psicologia tenha avançado muito no campo do trabalho e na busca elo bem estar do sujeito no seu ambiente laboral, muito ainda precisa ser feito para que a Psicologia possa efetivamente estar presente nas organizações, primando pela qualidade de vida e pela saúde no ambiente laboral

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luis César Gonçalves de. Desenvolvimento de recursos humanos, uma estratégia de desenvolvimento organizacional. **Revista de Administração de Empresas**, v. 22, n. 2, p. 46-46, 1982.

BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt et al. Compromisso social e ético: desafios para a atuação em psicologia organizacional e do trabalho. **O trabalho e as organizações: atuações a partir da Psicologia**, v. 1, p. 25-52, 2013.

BORGES, Livia de Oliveira. A Psicologia do Trabalho e das Organizações no Brasil floresce?. **Estudos de Psicologia** (Natal), v. 15, n. 3, p. 277-279, 2010.

CORDEIRO, Quirino; DE LIMA Mauro Gomes Aranha; RAAZZOUK, Denise. **Saúde Mental e Trabalho**. São Paulo: Cremespe, 2015.

DA SILVA, Elane Batista. **Recrutamento e Seleção**. 2002.

DA SILVA, Juliane Caroline Barbosa Cortez; DA SILVA, Anna Layse Amaro; NELSON, Aline Virgínia Medeiros. Sofrimento Humano nas Organizações: o enfoque na sociedade disciplinar. **Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)**, v. 5, n. 3, 2015.

DA SILVA, Maria Natividade Pereira; MOITINHO, Geraldo et al. Avaliação de Desempenho nas Organizações. **Revista Eletrônica Cosmopolita em Ação**, v. 3, n. 1, p. 12, 2017.

RESOLUÇÃO CFP 02/01. Disponível em <https://site.cfp.org.br> . Acesso 21 de Setembro de 2018.

ZANELLI, José Carlos; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. **Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho**. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil, p. 466-491, 2004.