



## A PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E AS INTERFACES DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

ERICK ALVES DOS ANJOS

### RESUMO

**Introdução:** O presente artigo indaga os aspectos relevantes e pertinentes do profissional de gestor de recursos humanos e como o mesmo utilizar a psicologia organizacional como uma ferramenta de trabalho em equipe para o crescimento e desenvolvimento do seu âmbito de trabalho. O departamento de Recursos Humanos, conhecido como RH, é o setor que representa a psicologia nas corporações sejam elas públicas ou privadas. E tem por finalidade gerenciar o clima e a cultura organizacional e a qualidade de vida, trazendo uma toda ergonomia e consonância entre todos. **Problemática:** Qual a importância da psicologia organizacional para o capital humano? E desta maneira utilizaremos os **materiais e métodos** de pesquisa exploratória e na técnica bibliográfica, para todo embasamento teórico e fundamental para a exploração do tema apresentado. Assim o **objetivo:** analisaremos o gestor de recursos humanos e a extrema importância para o bom funcionamento e o desenvolvimento de qualquer empresa de grande, médio e pequeno porte. Ao exercer sua função com eficiência, este profissional deve primordialmente, conhecer e entender adequadamente o setor e o mercado do negócio em que atua. **Resultados:** observaremos como lidar com o colaborador, seus problemas e conflitos dentro de uma organização; cuidar dessas questões e trabalhar para que haja integração em equipe e o pleno desenvolvimento das pessoas e a harmonia no ambiente de trabalho, usando a psicologia organizacional como um instrumento para esse processo. **Conclusão:** Contudo, o profissional de recursos humanos vem norteando medidas eficazes dentro das instituições e organizações, empregando assim valores, estratégias, que vem enriquecer o departamento gerencial dentro da organização. Este, por sua vez, vem ganhando destaque no planejamento, coordenação, direção e orientação de todo sistema operacional da empresa.

**Palavras-chave:** Gestor; Pessoas; Organização; Desenvolvimento, Capital Humano

### 1 INTRODUÇÃO

O tema desenvolvido trata da relevância gestor de recursos humanos, trazendo informações coerentes ao explicitar a sua importância tanto para o crescimento da empresa, quanto para o enriquecimento administrativo, destacando a credibilidade do seu potencial como gestor e como usando como interfaces a importância da psicologia organizacional para o ambiente de trabalho. Assim a justificativa do problema estudado é compreender a importância da psicologia organizacional para o capital humano. Desta maneira podemos trazer uma nova aprendizagem para serem inserida na organização. Assim como menciona Chiavenato (2016, p.144):

[...], a aprendizagem organizacional busca desenvolver o conhecimento e desenvolver habilidades que capacitem as pessoas a compreender e a agir eficazmente dentro das organizações. Uma organização de aprendizagem constrói relações colaborativas no sentido de dar força aos conhecimentos, experiências, capacidades e maneiras de fazer as coisas que as pessoas devem utilizar.

Com o objetivo de analisarmos o gestor de recursos humanos e a extrema importância para o bom funcionamento e o desenvolvimento de qualquer empresa de grande, médio e pequeno porte. Ao exercer sua função com eficiência, este profissional deve primordialmente, conhecer e entender adequadamente o setor e o mercado do negócio em que atua. Considerado que um bom gestor traz constantes atualizações para a empresa. No entanto, o seu desígnio é utilizar-se de ferramentas gerenciais para o capital humano. Por este motivo, este profissional norteia o micro e macroambiente, abrangendo desta forma um vasto leque de qualificações em áreas diversas não só apenas em seu departamento. Com esse potencial, obtém habilidades e flexibilidades, num processo de liderança focado na qualidade e dinamismo administrativo.

## **2 MATERIAIS E MÉTODOS**

Para a execução deste estudo, foi utilizado a pesquisa qualitativa exploratória bibliográfica, desta forma podemos elucidar o tema abordado com referências de obras publicadas por diversos autores.

## **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **O GESTOR DE RECURSOS HUMANOS**

Após a segunda guerra mundial a teoria das relações humanas foi substituída pelo comportamental, onde não foca apenas no espaço de trabalho organizacional, mas nas pessoas com processos mais humanizados e menos burocráticos. Então entre 1950 a 1990 este período onde houve a industrialização neoclássica logo após a segunda guerra, onde houve mudanças nas transações comerciais e então a cultura organizacional passou a concentrar-se nos avanços da tecnologia e via-se nas organizações a importância de um gerenciamento mais de perto e dinâmico que não fosse apenas técnico mais humanizado

Depois da Revolução Industrial o profissional gestor de recursos humanos começa a ser radicado e passa a ter uma boa colocação no mercado de trabalho em todos os setores administrativos. De acordo com Kanaane (2006, p.40):

Quando se consegue criar um clima organizacional que propicie a satisfação das necessidades de seus participantes e que canalize seus comportamentos motivados para a realização dos objetivos da organização, simultaneamente, tem-se um clima propício ao aumento da eficácia da mesma.

Com um mercado cada vez mais competitivo, a palavra “resultado” passou a ser fundamental às empresas e para isso é preciso que os profissionais tragam resultados nas suas áreas de atuação. O departamento de recursos humanos acompanha todas essas mudanças da empresa, visando a atender as novas tendências do mercado e capacitando, motivando, encorajando, engajando e buscando soluções que favorecem os colaboradores. Deste modo, o gestor necessitará de sempre uma boa desenvoltura em seu na execução de suas funções.

Segundo Kanaane (2006, p.33):

Destaca-se a responsabilidade para lidar com pessoas, equipes, organizações e meio ambiente, tendo em vista a necessidade de implementar ações que levem em consideração o contexto de trabalho. Ao mesmo tempo deve visualizar a questão ética no alcance dos objetivos e metas organizacionais, resgatando a qualidade de vida no trabalho.

Como um profissional completo e com suas competências excelente o gestor de recursos

humanos tem algumas atribuições que são: Controle de frequências, faltas ao trabalho, pagamentos, admissões e demissões, cumprimento da CLT, serviços gerais, medicina e segurança, segurança patrimonial, segurança industrial, contencioso trabalhista, cargos e salários, benefícios, recrutamento e seleção, treinamento, avaliação de desempenho, qualidade de vida, desenvolvimento gerencial, relações trabalhistas, sindicalismo, estrutura organizacional. “[...] Isto implica, necessariamente, a redefinição do sistema de trabalho através da flexibilização das relações de poder e autoridade, reduzindo-se os níveis hierárquicos e fazendo fluir os canais de comunicação e interação entre os funcionários [...]” Segundo Kanaane (2006, p.31).

As diversas atribuições que este profissional possui, ele pode utilizar algumas ferramentas da psicologia organizacional para aprimorar sua cultura e sua equipe na organização. Obtendo feedback positivo favorecido e eficaz para toda empresa OU instituição na qual está inserido.

## A PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Em busca de construção voltada para a cooperatividade, a psicologia organizacional influencia e propõe motivação e desafios para toda a equipe. Portanto a psicologia organizacional procura entender o comportamento humano dentro do ambiente de trabalho. Assim procura melhorar o clima da empresa de forma coletiva mais também tratando de cada perfil do indivíduo. De acordo com Zanelli, Andrade e Bastos (2014, p.550):

Esta é a tarefa central ou a missão que caracteriza esse amplo espaço de ação da psicologia – explorar, analisar, compreender como interagem as múltiplas dimensões que caracterizam a vida das pessoas, dos grupos e das organizações, em um mundo crescentemente complexo, construindo, a partir daí, estratégias e procedimentos que possam promover, preservar e restabelecer a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas, sem abrir mão da produtividade da qual depende o atendimento das necessidades dos indivíduos e dos grupos sociais.

A psicologia é uma ciência muito ampla na qual destacamos a organizacional por ter o papel de promover a qualidade de vida dos trabalhadores, o que gera benefícios para o alcance de produtividade e lucro. Desta forma desenvolver a capacidade de gerir conflitos, possuir visão sistêmica, manter-se atualizado sobre as tendências de mercado e gestão, ter conhecimento dos negócios da empresa e das necessidades de todos os empregados. Assim utilizando boas estratégias e trazendo valor às atividades, garantindo novas perspectivas profissionais.

No entanto esta parte da psicologia atrai o funcionário a ter um comprometimento com a empresa que atua. Este profissional estuda as bases psicológicas focando na organização e carreira identificando a natureza afetiva do indivíduo que são seus sentimentos e afetos, e a natureza cognitiva que são crenças sobre o papel social dos envolvidos em uma relação de troca econômica e social.

Assim o psicólogo organizacional, levanta diversos fatores que possam formar o comportamento do indivíduo na coletividade do seu trabalho, checando os aspectos interpessoais e funções de cada membro e o poder de liderança. Este profissional analisa o comportamento em três níveis: nível individual, de grupo e do sistema organizacional, todos aprimoram a ética que determinam os valores de cada colaborador como a responsabilidade que isso vai além de cumprir as demandas que são delegadas. De acordo com Zanelli, Andrade e Bastos (2014, p.331).

[...] em um âmbito estritamente de interesse das ciências sociais, a compreensão pelo qual um indivíduo se liga a objetos de seu ambiente, em especial àqueles de seu meio social, certamente contribuiria para aumentar a possibilidade de se explicar porque as

pessoas apresentam reações particulares ou compartilhadas diante de eventos e objetos de natureza social.

Mesmo com o avanço das tecnologias e do capitalismo as empresas que não podem obter o psicólogo em sua hierarquia, muitos acabam terceirizando seus serviços, afim de que tragam uma saúde de forma significativa para seus funcionários. Pois mesmos com tantas máquinas o trabalhador exige ainda da sua capacidade criativa e das suas eficiências e eficácia a curto prazo. De acordo com Bock, Furtado e Teixeira (2009, p.255):

Do ponto de vista psicológico, a pressão subjetiva exercida pelo novo sistema origina efeito danoso à saúde do trabalhador, e passamos a conviver com termos como síndrome de Burnout, LER, Dort, assédio moral. Tais termos designam algum tipo de sofrimento físico ou psíquico, agravando o desgaste provocado pelo trabalho.

Nesta perspectiva o psicólogo a oportunidade de aplicar suas habilidades de comunicação e ferramentas da ciência, ampliando e consolidando relacionamentos, navegando e interagindo nos processos organizacionais. Dispõe ainda de encorajamento na tomada de decisões, conhecimento de valores e estímulo da equipe para o desenvolvimento de novos desafios, sendo parte de uma coalizão administrativa.

#### A PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL, COMO INTERFACES DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS?

Além de ter máquinas e equipamentos, as empresas são compostas por capital humano, que são os colaboradores, cada um contribuem para que seu trabalho tenha sucesso, mais mesmo desta forma podemos destacar a importância da psicologia organizacional nos estudos e na atuação do gestor de recursos humanos nas organizações. Segundo Chiavenato (2016, p.20):

Por outro lado, as organizações estão se confrontando com novas e mutáveis condições ambientais. Para aumentar a eficácia humana nas organizações, é necessário intervir no nível sistêmico por meio de abordagens educacionais mais intensas. Muitas noções importadas da psicologia social e organizacional, como modificação de atitudes, mudança social, técnicas de dinâmica de grupo, aconselhamento, habilidades de agente de mudança e de consultoria de mudanças constituem o núcleo do processo de mudança organizacional.

O gestor de recursos humanos não é apenas um departamento que trata com papéis e partes burocráticas, mais um agente facilitador, onde é um gerenciador de informações, sabe administrar processos de trabalho, está ligado na parte estratégica, tática e operacional de toda organização seja ela pública ou privada. Desta forma o gestor acaba tendo que está atento ao comportamento de cada pessoa que é recrutada e selecionada para cada função. Então o gestor usará a psicologia como ferramenta chave para compreender todo o processo do indivíduo até sua coletividade. Desta forma o mesmo estará construindo um novo modelo de operação para o maior crescimento da empresa. Segundo Bock, Furtado e Teixeira (2009, p.257):

Entretanto as empresas mais avançadas constroem o caminho que será seguido pelas demais. A exigência de uma eficiente administração de pessoas irá exigir também a construção de um novo modelo de gestão. Hoje esse modelo está cada vez mais baseado na gestão de conhecimento e por isso, trabalha com a noção de competências. Não se faz mais diferença entre o trabalho intelectual e o trabalho braçal, e exigência de formação básica leva a elaboração de um sistema de ensino que não separe mais o que é formação de quadros gerenciais e quadros operacionais – dirigentes e trabalhadores.

A profissão de gestor de recursos humanos evoluiu, tornando-se cada vez mais uma profissão ligada à gestão empresarial, ou seja, o papel desse profissional extrapola o setor em que trabalha, sendo capaz de tomar decisões e intermediar soluções para o bem de todos. De acordo com Bock, Furtado e Teixeira (2009, p.257):

O setor de Recursos Humanos está mais preocupado com as estratégias de desenvolvimento e formação dos seus quadros e não somente com ações que buscam a pessoa certa para o lugar certo. Mesmo porque não haverá um único lugar esperado pelo trabalhador, que deve ter flexibilidade suficiente para realizar as tarefas. Em função dessa mobilidade, ganharam importância o treinamento e a formação do trabalhador. A expectativa é de que ele chegue a empresa com as condições necessárias para aprender novas habilidades a partir das competências definidas para as múltiplas funções que deverá desempenhar.

Neste contexto podemos destacar que a psicologia organizacional é de importante relevância para o gestor em suas atividades diárias usando formas de integração dentro das variedades culturais que a empresa oferece.

De acordo com Mello (2011, p.62):

Uma empresa é um organismo complexo, composto de vários processos, sistemas, atividades, funções, interesses, objetivos, métodos e pessoas. Gerir uma empresa significa gerenciar tudo isso.

No entanto, dentre todos esses elementos, as pessoas são, de longe, o mais importante. E não se trata de uma visão humanista, mais da constatação de um fato – das pessoas dependem todos os outros elementos. Sem elas, os demais não existem. Por isso, fazer a gestão da qualidade em uma empresa é, antes de tudo, fazer a gestão das pessoas para a qualidade.

Porém o gestor de recursos humanos vem trazendo o conhecimento e rompendo com o mercado. E trazendo um treinamento em grupo, para que aja uma equipe compromissada e funcionários cada vez mais produtivos e eficientes. “A finalidade do treinamento é manter as pessoas preparadas para o desempenho de seus cargos atuais ou futuros, transmitindo-lhes informações e conhecimentos, habilidades, atitudes ou conceitos”. (CHIAVENATO, 2010, p.64). Numa visão geral, hoje, as empresas investem em profissionais com competências, que controlem riscos financeiros e que tenham uma abertura a novidades no mercado global. Desta maneira, o gestor com a capacidade de utilizar a psicologia organizacional consolida sua identidade, porque mais que experiências o mercado sai em busca de pessoas dedicadas, com disposição, dinamismo e comprometimento.

#### **4 CONCLUSÃO**

Este artigo consistiu com uma forma de elucidar a imagem do profissional do gestor de recursos humanos, trazendo dispositivos midiáticos para a gestão empresarial, ou seja, mantendo a estigmatização do gestor usando a psicologia organizacional como ferramentas dentro das organizações.

Deste modo este profissional se torna resultante na área em que atua, executando tarefas e utilizando como a psicologia organizacional em virtude das necessidades corporativas e beneficiando ao mundo mercadológico com novas tendências e inovações. Por sua vez ele utiliza-se deste método para potencializar as principais áreas que compõe o a gestão de recursos humanos, que é a comunicação, recrutamento e seleção, treinamento, palestras e workshops motivacionais, fazendo com que a empresa mantenha feedback eficaz.

Portanto, a ideia foi demonstrar que o gestor de recursos humanos desenvolve seus

aspectos de liderança, mostrando habilidades em diversos pontos estratégicos trazendo assim o conhecimento amplo de psicologia organizacional, direito trabalhista e legislativo, ergonomia, economia, contabilidade, estatística, gestão empresarial, empreendedorismo, bem como uma série de habilidades profissionais.

Contudo, o profissional de recursos humanos vem nortear medidas eficazes dentro das instituições públicas ou privadas, empregando assim valores, estratégias, que vem enriquecer o departamento gerencial dentro da organização. Este, por sua vez, vem ganhando destaque no planejamento, coordenação, direção e orientação de todo sistema operacional da empresa.

Consideramos, portanto, de que o profissional não é apenas um departamento ou um assistente, mas uma autoridade de liderança com capacidade suficiente para gerenciar o capital humano de qualquer tipo de instituição nos aspectos culturais e socioculturais, proporcionando os efeitos positivos e negativos, e mais, apresentando soluções favoráveis e suporte gerencial para a empresa.

## REFERÊNCIAS

BOCK Ana Mérces Bahia, FURTADO Odair, TEXEIRA Maria de Lourdes Trassi, (orgs.). **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. 14. Ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à administração de recursos humanos**. 4. Ed. rev. e atual. Barueri. São Paulo: Manole, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos**. 8. Ed. rev. e atual. Barueri. São Paulo: Manole, 2016.

KANAANE, Roberto. **Comportamento Humano nas Organizações: O homem rumo ao século XXI**. 2. Ed. 8 reimpressões. São Paulo: Atlas, 2006.

MELLO, Pereira Henrique Carlos. (org.). **Gestão da qualidade**. São Paulo. Pearson Education do Brasil, 2011.

ZANELLI José Carlos, ANDRADE Jairo Eduardo, BASTOS Antônio Virgílio Bittencourt, (orgs.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. 2. Ed. Porto Alegre: Artemed, 2014.