

ATUAÇÃO DE UM PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL EM UMA REDE DE SUPERMERCADOS DO CENTRO-OESTE PAULISTA.

Lílian Cavalheiro Amâncio, Luiz Carlos Canêo, Karina Laurenti Ferreira, Mariana Marzoque de Paiva, Michele Rossini Mutton. – Humanas - Psicologia - Departamento de Psicologia – Faculdade de Ciências – Campus de Bauru.

Hoje já se sabe que o trabalho do psicólogo organizacional é muito mais do que a realização de recrutamento, seleção e treinamento de pessoal, avaliação de desempenho, movimentos, contratações e desligamentos, planejamento de remuneração e benefícios. O presente estudo levantou dados de uma das maiores redes de supermercado da região do Centro-Oeste Paulista.

De acordo com Bastos (1994), existem diversas práticas na atuação do profissional psicólogo em organizações já consolidadas como recrutamento e seleção de pessoal, treinamento e desenvolvimento de pessoas, entre outras. Ao longo do tempo, em decorrência das demandas surgidas, as práticas foram se ampliando, constituindo, assim, as práticas emergentes tais como, levantamento e análise de cultura, assistência psicossocial, ergonomia, formulação de políticas organizacionais.

É característica de uma instituição de comércio, a presença de profissionais que apresentam traços e perfis diferentes, que variam de acordo com suas especialidades. Sendo assim, o psicólogo que responde a demanda da organização será responsável por desenvolver equipes e monitorar os processos grupais, administrar conflitos e realizar programas de integração e socialização dos funcionários, além de prestar assistência psicossocial individual e coletiva, buscando minimizar o sofrimento produzido nas relações de trabalho.

Cada equipe apresenta sua organização de trabalho e sua cultura. O psicólogo precisa ver de perto as condições de trabalho à que são submetidos os funcionários a fim de propor à empresa que esta assegure aos trabalhadores segurança e programas de prevenção de acidentes eficazes bem como planejar estratégias de melhorar a qualidade de vida no trabalho, mantendo bons níveis de motivação e alta produtividade. Através do desenvolvimento de equipes, objetiva-se construir equipes de trabalho coesas e homogêneas, que partilham a responsabilidades por produtos específicos da organização.

A análise do trabalho é uma das práticas desenvolvidas pelo psicólogo organizacional e corresponde a análise de tarefas, análise ocupacional, análise profissiográfica, descrição de cargos, entre outras descrições que permitirão aos membros da organização ter clareza acerca das atividades que se espera que cada um desenvolva e dos resultados esperados, funcionando como um instrumento para avaliar o andamento e desempenho das tarefas para se detectar mudanças desejáveis e propor estratégias que possam contribuir no crescimento organizacional.

O recrutamento é o meio pelo qual a organização divulga as vagas disponíveis, enquanto a seleção de pessoal busca entre os candidatos recrutados aqueles mais adequados aos cargos existentes na empresa, visando manter ou aumentar a eficiência e o desempenho do pessoal e da organização.

O treinamento e desenvolvimento de pessoas é a segunda prática mais desempenhada pelo psicólogo organizacional no Brasil, a qual visa avaliar às necessidades de investimento em educação e qualificação da mão-de-obra, promovendo o desenvolvimento da empresa.

Em se tratando de desenvolvimento de pessoal, há três tendências: proposta de auto-gestão; vinculação de planos de treinamento ligados à plano de qualidade global; e

o levantando de novas necessidades. Investindo-se nos funcionários, tem-se uma alteração de estrutura ocupacional, em busca de relações mais democráticas nas organizações de trabalho.

A avaliação de desempenho tem intuito de avaliar a performance dos funcionários através de processos e instrumentos mais criteriosos e confiáveis. Esta prática se dá permeada pela interação complexa de diversos fatores sociais, culturais, econômicos, ideológicos e psicológicos.

O comportamento organizacional é mais uma das práticas já consolidadas da psicologia organizacional. Bastos (1994) afirma que estudos realizados nessa área apontam Desempenho/produtividade, Grupos e liderança, Motivação no trabalho e Conflito organizacional, como temas que exercem influência no comportamento organizacional.

O papel do psicólogo organizacional no desenvolvimento organizacional será promover a melhoria das relações interpessoais e dos processos grupais redefinindo cargos, modificando atitudes, melhorando processos grupais e o clima organizacional, e reduzindo conflitos.

O psicólogo nas organizações pode participar dos processos de demissões e na preparação para aposentadorias, no planejamento e enriquecimento de cargos, movimentação de pessoal, além de trabalhar indiretamente na remuneração e benefícios. Esse profissional também pode atuar como supervisor de estágio, assumindo a responsabilidade de desenvolver neles habilidades necessárias, contribuindo e se responsabilizando pela formação ética dos estagiários.

A prática do desenvolvimento gerencial visa estimular o crescimento pessoal e profissional dos servidores, buscando maior integração, qualificação e melhores resultados no cumprimento da missão institucional. Levantando e analisando a cultura da empresa, o psicólogo será capaz de entender as peculiaridades da empresa e compreender a forma de se comportar dos trabalhadores na organização.

Um campo evidentemente interdisciplinar é o da ergonomia, abrangendo outros profissionais visando planejar o ambiente de trabalho de modo a ajustá-lo às características humanas, maximizando a segurança, o conforto e a satisfação do trabalhador. a análise do trabalho contribui para o planejamento, projeto e a avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas, de modo a torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas.

A assistência psicossocial visa o bem estar sócio-psicológico do trabalhador, oferecendo acesso a bens e serviços de que necessitam que extrapolem serviços de acompanhamento e benefícios sociais garantidos por Lei. Alguns dos serviços enquadrados nesta prática são: análise de problemas de relacionamento interpessoal, acompanhamento e assistência a empregados afastados do trabalho, assistência a empregados que vivem problemas familiares, entre outros. O profissional também atua realizando programas de integração e socialização, administração de conflitos, mudanças nos padrões de gestão e mudanças na organização do trabalho, além de desenvolver programas de qualidade de vida no trabalho, desenvolvendo aspectos como a motivação, satisfação e condições de trabalho que são fortemente abalados pelos efeitos negativos do modo de organização capitalista.

Realizou-se uma entrevista com o psicólogo responsável pelo setor de Recursos Humanos da organização. Os dados coletados foram qualitativamente analisados, no intuito de identificar a presença de práticas já consolidadas e emergentes do profissional em sua prática diária, dentro da organização comercial.

Como resultado, obtivemos que são realizadas na empresa as seguintes práticas consolidadas: recrutamento e seleção, descrição de cargos, treinamento, avaliação de

desempenho, estudo do comportamento e desenvolvimento organizacional (desempenho/produtividade, fatores motivacionais no trabalho, administração de conflitos). Também foram identificadas as seguintes práticas emergentes: levantamento da cultura organizacional, pesquisa de clima organizacional, mudanças na organização do trabalho, promoção de desenvolvimento organizacional, assistência psicossocial, desenvolvimento profissional de alunos de psicologia (orientação de estágio). Segurança e prevenção de acidentes, condições de trabalho e ergonomia também são praticas realizadas na empresa, embora seja de responsabilidade do setor ambulatorial, sem a participação do psicólogo.

Constatou-se, através da análise dos resultados obtidos, que o psicólogo, apesar de encontrar resistência de seus dirigentes, realiza práticas já consolidadas e algumas emergentes identificando e compreendendo os padrões de comportamento, os valores, os costumes da organização e buscando intervir na política organizacional, bem como nos padrões de gestão da empresa.

Referências Bibliográficas

BASTOS, A.V.B.; A psicologia no contexto das organizações – tendências inovadoras no espaço de atuação do psicólogo. In: **Psicólogo Brasileiro: construção de novos espaços**. Conselho Federal de Psicologia, São Paulo: Editora Átono, 1994.

CHIAVENATO, I.; **Gerenciando pessoas: como transformar os gerentes em gestores de pessoas**. São Paulo: Editora Prentice Hall, 4ª. Ed, 2002.

BASTOS, A.V.B., MARTINS, A.H.C.G.; O que pode fazer o psicólogo organizacional. In: **Psicologia, Ciência e Profissão**. N 1190, p. 10-18.

CÂNEO, L. C., GOULART JUNIOR, E., LUNARDELLI, M.C. (Orgs). **A Psicologia nas Organizações de Trabalho: Relatos de Experiências de Estágio**. Bauru:produção independente, 2002.

CÂNEO, L. C., GOULART JUNIOR, E., LUNARDELLI, M.C. (Orgs). **Psicologia Organizacional e do Trabalho: relatos de experiências de estágio**. Bauru:produção independente, 1998.

CÂNEO, L. C., GOULART JUNIOR, E., LUNARDELLI, M.C. (Orgs). **Primeiros Passos Rumo à Práticas Emergentes: Relatos de Experiências de Estágio**. Bauru:produção independente, 2000.