

TEC
ADM

APOSTILA COMPILADA

ORGANIZADOR: GLAUCO CARVALHO CAMPOS

Psicologia nas Organizações

VOLUME ÚNICO



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Governador: Wilson Witzel

Secretário de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação: Leonardo Rodrigues

FAETEC – Fundação de Apoio à Escola Técnica

www.faetec.rj.gov.br

Presidente: Romulo Mello Massacesi

Vice Presidente Educacional: Maicon Luiz Lisboa Felix

Diretora da Diretoria de Desenvolvimento da Educação: Márcia Cristina Pinheiro Farinazo

Coordenadora de cursos técnicos do Programa Tec Rio: Bárbara Sales Castelhanos

Fundação Cecierj

www.cecierj.edu.br

Presidente: Gilson Rodrigues

Vice-presidente: Marilvia Dansa de Alencar

Elaboração de Conteúdo

Glauco Carvalho Campos

Coordenação do Programa Tec RJ

Priscila de Souza Costa Couto

Diretoria de Extensão

Michelle Casal Fernandes

Diretoria de Material Didático

Bruno José Peixoto

Coordenação de Design Instrucional

Flávia Busnardo da Cunha

Diretoria de Material Impresso

Ulisses Schnaider

Revisão Linguística

Rosane Oliveira

Ilustração

Vinicius Mitchell

Capa

Larissa Averbug e Vinicius Mitchell

Projeto Gráfico

Larissa Averbug

Produção Gráfica

Fábio Rapello Alencar

APOSTILA COMPILADA

Composição do material:

Rede E-TEC Brasil

Título: Fundamentos da Psicologia

(Técnico em Segurança do Trabalho)

Autoras: Joselaine Cordeiro Pereira e Cristina Maria Aragão Gouveia, Izabella Ligouri Corsino

IFSM / CEDERJ 2008, 15 aulas em arquivos separados.

Link: <http://proedu.rnp.br/handle/123456789/604>





TEC
ADM

ORGANIZADOR: GLAUCO CARVALHO CAMPOS

Psicologia nas Organizações

VOLUME ÚNICO



FAETEC

Secretaria de
Ciência, Tecnologia e Inovação







Boas Vindas

Prezado(a) Aluno(a),

Seja bem-vindo ao TEC RJ

Você está recebendo o material didático impresso para acompanhamento de seus estudos, contendo as informações necessárias para seu aprendizado, exercício de desenvolvimento e fixação dos conteúdos. Este material foi selecionado e reeditado à partir da vasta gama de materiais disponibilizados pelo Ministério da Educação na Rede e-Tec Brasil. Assim, um único volume impresso pode apresentar aulas oriundas de materiais produzidos por diferentes instituições atuantes da Rede e-Tec Brasil. Sua ordenação final seguiu a orientação dada pelos coordenadores do TEC RJ.

Além do material didático impresso, disponibilizamos um Ambiente Virtual com conteúdos complementares, atividades individuais de reforço e colaboração com seus colegas, e outros materiais que podem auxiliar na sua aprendizagem. Você também pode enviar perguntas pelos fóruns de dúvida ao corpo docente de seu curso.

Tudo isto foi cuidadosamente planejado para que você tenha uma experiência gratuita de alta qualidade, que resulte em sólida formação técnica.

Bons estudos!



e-Tec Brasil
Escola Técnica Aberta do Brasil

Psicologia do Trabalho

Joselaine Cordeiro Pereira
Cristina Maria Aragão Gouveia
Izabella Liguori Corsino



Ministério
da Educação



MINISTRO DA EDUCAÇÃO
Fernando Haddad

SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
Carlos Eduardo Bielschowsky

ELABORAÇÃO DE CONTEÚDO
Joselaine Cordeiro Pereira
Cristina Maria Aragão Gouveia
Izabella Liguori Corsino

**COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO
INSTRUCIONAL**
Cristine Costa Barreto

COORDENAÇÃO DE PRODUÇÃO
Tereza Queiroz

**SUPERVISÃO DE DESENVOLVIMENTO
INSTRUCIONAL**
Ana Paula Abreu-Fialho

DESENVOLVIMENTO INSTRUCIONAL
José Marcelo Alencar de Oliveira
Letícia Terreri
Renata Vittoretti

REVISÃO DE LINGUAGEM
Dayse Tavares
Vera Sarubbi

SUPERVISÃO DE PRODUÇÃO
Cláudia Domingos Silva

COPIDESQUE
Patricia Paula da Costa
Tereza Queiroz

REVISÃO DE PROVAS
Elaine Bayma
Patricia Paula da Costa
Tereza Queiroz

PROJETO GRÁFICO
Andréa Dias Fiães

DIAGRAMAÇÃO
Andréa Dias Fiães
Katy Araujo
Patricia Seabra
Verônica Paranhos

ILUSTRAÇÃO DE CAPA
Sami Souza

LAYOUT DE CAPA
Patricia Seabra

ILUSTRAÇÃO
Jefferson Caçador

Copyright © 2009, Fundação Cecierj / Consórcio Cederj

Nenhuma parte deste material poderá ser reproduzida, transmitida e gravada, por qualquer meio eletrônico, mecânico, por fotocópia e outros, sem a prévia autorização, por escrito, da Fundação.

P436p

Pereira, Joselaine Cordeiro.

Psicologia do trabalho. / Joselaine Cordeiro Pereira, Cristina Maria Aragão Gouveia, Izabella Liguori Corsino. – Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2008. 256p.; 19 x 26,5 cm.

ISBN: 978-85-7648-567-4

1. Psicologia do Trabalho. 2. Psicologia comportamental. I. Gouveia, Cristina Maria Aragão. II. Corsino, Izabella Liguori. III. Título.

CDD: 158.7

Sumário

Psicologia do Trabalho

Aula 1	– Os fundamentos da Psicologia _____	5
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira / Cristina Maria Aragão Gouveia / Izabella Liguori Corsino</i>	
Aula 2	– A Psicologia como ciência e sua contribuição para o entendimento das relações sociais _____	15
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira / Cristina Maria Aragão Gouveia / Izabella Liguori Corsino</i>	
Aula 3	– A Psicologia do Trabalho e suas abordagens _____	25
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira / Cristina Maria Aragão Gouveia / Izabella Liguori Corsino</i>	
Aula 4	– A construção social do homem: conhecendo os processos grupais _____	39
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira / Cristina Maria Aragão Gouveia / Izabella Liguori Corsino</i>	
Aula 5	– Necessidades humanas: "Você tem fome de quê?" _____	59
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira / Cristina Maria Aragão Gouveia / Izabella Liguori Corsino</i>	
Aula 6	– O trabalho e suas dimensões _____	73
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira / Cristina Maria Aragão Gouveia / Izabella Liguori Corsino</i>	
Aula 7	– O trabalho e suas características _____	87
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira</i>	
Aula 8	– O trabalho sob a ótica dos sistemas _____	103
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira</i>	
Aula 9	– Trabalho é a coisa que se pede ou o que se efetiva? _____	127
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira</i>	
Aula 10	– Trabalho e comportamento humano na visão biopsicossocial _____	149
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira</i>	
Aula 11	– Trabalho é a coisa que se pede ou o que se efetiva? _____	165
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira</i>	
Aula 12	– O corpo expressa o que as palavras calam _____	183
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira</i>	
Aula 13	– Alcoolismo e tabagismo no trabalho _____	205
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira</i>	
Aula 14	– Antes prevenir que remediar: a promoção do bem-estar do trabalhador ____	223
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira</i>	
Aula 15	– O bem-estar e a saúde do trabalhador como princípio de Qualidade de Vida no Trabalho _____	239
	<i>Joselaine Cordeiro Pereira</i>	

1

Os fundamentos da Psicologia



Joselaine Cordeiro Pereira
Cristina Maria Aragão Gouveia
Izabella Liguori Corsino

META Apresentar breve panorama histórico da origem da Psicologia.

OBJETIVO Ao final desta aula, você deverá ser capaz de:

1. identificar os ramos da Filosofia que possibilitaram a origem da Psicologia.

A IMPORTÂNCIA DE SE CONHECER A PSICOLOGIA

Você já deve ter ouvido falar em Psicologia, não é mesmo? Nesta disciplina, você poderá aprofundar seu estudo sobre essa área do conhecimento. Na sua atividade profissional, você irá lidar com pessoas e, por isso, é importante que você conheça alguns conceitos da Psicologia.

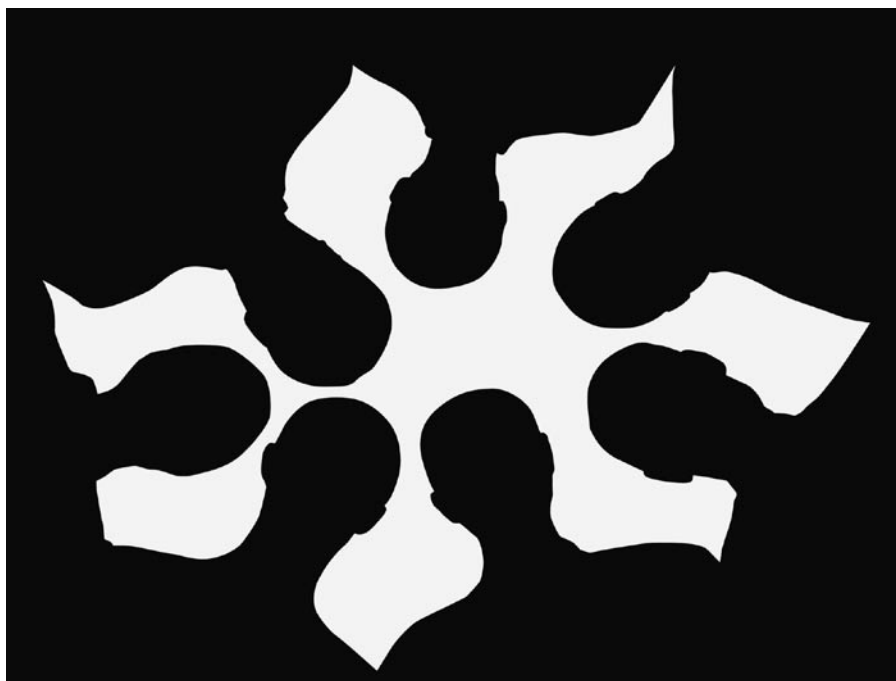


Foto: Daniel Wildman

Fonte: www.sxc.hu

Figura 1.1: A Psicologia estuda a interação dos membros de um grupo.

Essa ciência estuda o comportamento humano e as formas como os homens interagem e, por isso, irá ajudar você na sua futura atuação como técnico em segurança do trabalho. Nesta aula, apresentaremos, de forma resumida, como ela se originou.

O HOMEM ENQUANTO SUJEITO QUESTIONADOR

A Psicologia surgiu da Filosofia e a Filosofia surgiu de perguntas como: Quem eu sou? e Qual a origem de tudo que existe? Você já deve ter se interrogado sobre questões parecidas com essas ao longo da sua vida, não é mesmo?

Desde os tempos mais antigos, essas e muitas outras questões intrigam os seres humanos: De onde viemos? Para onde vamos? Por que tenho determinado sentimento em certas situações? Por que já me senti como um peixe fora d'água no trabalho, entre amigos, na sociedade?



Figura 1.2: Já faz muito tempo que a humanidade se preocupa em responder a esse tipo de pergunta.

ANTIGÜIDADE

É um período da história que tem seu início indefinido e foi encerrado com a queda do Império Romano do Ocidente.

Na **ANTIGÜIDADE**, os povos buscavam compreender os fenômenos da natureza e encontrar respostas para muitas questões por meio da criação de **MITOS**.

Cada povo, dentro de uma determinada perspectiva cultural, busca encontrar o sentido da vida, nas pequenas ou grandes evidências que a própria vida nos traz. Isso acontece porque o ser humano tem esta característica: é um sujeito perguntador.

(ARAÚJO e GOULART 2003, p.125.)

MITOS

São histórias fantasiosas para explicar o Universo, o nascimento do mundo, a origem de determinado fenômeno, ser vivo, acidente geográfico, instituição, costume social etc. passadas de geração em geração dentro de um grupo social.

QUANDO SURGE A RAZÃO



Foto: Tim Rogers

Fonte: www.sxc.hu

Figura 1.3: Parthenon, templo em homenagem à deusa Atena, construído por volta do século VI a.C., na Grécia. É considerado um dos maiores monumentos culturais do mundo.

As explicações dos fenômenos eram feitas por meio de mitos. Foi com os gregos que, há cerca de oito mil anos, passou-se a buscar as respostas, por meio da **RAZÃO**. Com origem na **FILOSOFIA**, a razão é uma concepção que perpassa toda a história da própria Filosofia. A capacidade de pensar e fazer uso dela é característica que distingue a espécie humana das demais espécies. O homem busca compreender os fenômenos à sua volta, por meio de uma explicação lógica, procurando a causa ou o motivo de sua ocorrência.

A partir da tentativa de responder aos questionamentos apresentados no início desta seção, surgiram as várias ciências e, dentre elas, a Psicologia.

A razão tornou-se objeto de estudo de grandes filósofos que buscavam compreender de onde vem a capacidade de raciocinar. Eles queriam descobrir se já nascemos com essa capacidade ou se ela era adquirida por meio da educação e do costume.

RAZÃO

Palavra de origem latina (*ratio*) que significa pensar e falar ordenadamente e de modo compreensível, para os outros.

FILOSOFIA

O termo Filosofia vem do grego *philos* (que significa amigo) e *sophia* (que significa sabedoria). Filosofia quer dizer, então, “amor à sabedoria”. A Filosofia Ocidental nasceu na Grécia Antiga e consiste em um conjunto de teorias que buscam explicar a realidade a partir da razão.

O INATISMO OU RACIONALISMO

Um grupo de filósofos achava que já nascemos com a capacidade de raciocinar. O Inatismo foi uma das correntes filosóficas que defendeu a razão como inata, isto é, uma aptidão que temos desde o nascimento. Para essa corrente filosófica, já trazemos, ao nascer, em nossa capacidade intelectual, tanto os princípios racionais quanto as estruturas fundamentais relacionadas ao conhecimento. Essa posição foi assumida por Platão em 400 a.C. e ampliada por **DESCARTES** no século XVI da nossa Era.

RENÉ DESCARTES (1596-1650)

Filósofo, matemático e físico francês, foi considerado por muitos o fundador da Filosofia Moderna. Escreveu sobre a teoria das idéias inatas, nas obras *Discurso do método* e *Meditações*. Na Matemática, fundiu a Álgebra com a Geometria, gerando a Geometria Analítica. Além disso, desenvolveu um sistema de coordenadas que leva seu nome: Coordenadas Cartesianas. A ele é atribuída a célebre frase “Penso, logo existo”.



SAIBA MAIS...

Platão (428/427-347 a.C.) é um dos maiores filósofos da História. Em geral, a obra platônica é extremamente vasta, constituída por diálogos, a partir de ensinamentos obtidos com seu ilustre mestre Sócrates. Suas principais obras são: O banquete, A república e O sofista. "O mito da caverna" é um texto muito interessante da obra

A república, e você pode conferir a adaptação que Mauricio de Sousa

fez dele em um quadrinho do personagem Piteco, no site <http://www.monica.com.br/comics/piteco/pag1.htm>

Também foi Platão quem inaugurou a 1ª Academia da face da Terra, cujo objetivo era reunir pessoas para filosofar, isto é, debater, de forma racional o porquê da vida em geral.



O EMPIRISMO

Séculos mais tarde, surgiu uma posição diferente da defendida por Platão, uma teoria chamada Empirismo, que entendia que a razão era adquirida por meio da experiência. **JOHN LOCKE** e **DAVID HUME**, filósofos empiristas, assumiram essa posição e consideravam que o homem nasce sem o conhecimento, assim como um papel em branco, e necessita adquiri-lo por meio da experiência e do hábito. Em grego, *empeiria* significa experiência. Por isso, Empirismo (conhecimento empírico) quer dizer “conhecimento através da experiência”.

O CONSTRUTIVISMO

O filósofo Immanuel **KANT** propôs uma outra explicação para a origem da razão. Ele acreditava ser engano tanto achar que a origem do conhecimento era inata quanto pensar que a razão era adquirida por meio da experiência. A posição assumida por Kant ficou conhecida como Construtivismo. Ele postulava que a razão é uma estrutura vazia que todos os seres humanos possuem desde que nascem. Os conteúdos dessa estrutura são adquiridos por meio da experiência e são apreendidos por meio da razão, pois é esta que dá forma ao conhecimento racional. Em linhas gerais, Kant assumia a existência da interação do homem com o meio e que nessa interação é que o conhecimento se constitui.

IMMANUEL KANT
(1724-1804)



Brilhante filósofo e professor universitário alemão. Após ler as idéias de Hume, sentiu-se estimulado para argumentar sobre suas idéias, publicando sua grande obra, *Crítica da razão pura*. “Não se aprende Filosofia, mas a filosofar.” Essa frase, de autoria de Kant, revela o caminho que o filósofo deve trilhar permanentemente em busca da verdade das coisas. Este é o espírito de um filósofo: mesmo diante de suas incertezas, deve buscar a verdade e nunca se acomodar.

JOHN LOCKE
(1632-1704)



Inglês muito ilustre, médico por profissão, que ficou conhecido pelas suas obras filosóficas. *Ensaio sobre o entendimento humano* foi sua obra mais importante, em que apresenta as bases do conhecimento empírico.

DAVID HUME
(1711-1776)



Célebre filósofo e historiador nascido na Escócia. Escrevia brilhantemente em inglês, deixando como obra-prima o *Tratado da natureza humana*.

A ORIGEM DA PSICOLOGIA

Agora você deve estar se perguntando por que, em uma aula de Psicologia do Trabalho, são ensinados tantos conceitos de Filosofia, não é mesmo? O Inatismo, o Empirismo e o Construtivismo constituíram as bases de um determinado campo da Filosofia que tem como objetivo investigar tanto a origem quanto a natureza, o valor e os limites do conhecimento humano. A Psicologia se baseou nesse campo, para se desenvolver enquanto ciência e estudar o comportamento humano. Os psicólogos utilizaram, e utilizam, muitas dessas idéias dos filósofos para construir uma explicação sobre os processos de desenvolvimento e aprendizagem humanos.



CURIOSIDADE

O termo Psicologia é de origem grega, composto por *psykhé*, que significa alma, e *logos*, que quer dizer estudo. O homem, desde sempre, percebeu que, dentro de si, emergiam sentimentos e sensações, aos quais atribuiu o nome de alma e sobre os quais não tinha controle. Você já deve ter ouvido a frase “O coração tem razões que a própria razão desconhece”, bastante reveladora dos sentimentos que o homem muitas vezes não consegue controlar.

ATIVIDADE 1

Atende ao Objetivo 1

Correlacione os filósofos às idéias por eles definidas:

(1) Platão e Descartes

(2) Locke e Hume

(3) Kant

() Concepção que entende que a razão é uma estrutura e seus conteúdos (conhecimentos) são adquiridos na interação com o meio.

() A razão não precisa ser desenvolvida pelo ser humano, pois este já nasce com ela.

() A razão é adquirida por meio das vivências do ser humano.

RESUMINDO...

- Nesta aula, foi apresentado um breve panorama histórico do surgimento da Filosofia, considerada a mãe das demais ciências.
- A razão é um conceito central da Filosofia.
- Uma questão debatida pelos filósofos que perpassou séculos foi se a razão é uma capacidade que já nasce com o homem (Inatismo), se é adquirida pelo hábito e pela educação (Empirismo) ou se, ainda, seria uma junção das duas posições (Construtivismo).
- A Psicologia se originou da Filosofia.

INFORMAÇÃO SOBRE A PRÓXIMA AULA

Na próxima aula, iremos abordar como a Psicologia se desenvolveu, para ser considerada uma ciência, e algumas de suas atribuições.

RESPOSTAS DA ATIVIDADE

ATIVIDADE 1

- (3) Concepção que entende que a razão é uma estrutura e seus conteúdos (conhecimentos) são adquiridos na interação com o meio.
- (1) A razão não precisa ser desenvolvida pelo ser humano, pois este já nasce com ela.
- (2) A razão é adquirida por meio das vivências do ser humano.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, J. N. G. de; GOULART, Maria Inês Mafra. *Psicologia Social – Psicologia e Educação: universos em interação*. Minas Gerais, Secretaria de Estado da Educação. Veredas. Mod. 4, v. 1, Belo Horizonte: SEE-MG, 2003, p. 121 -152. (Coleção Veredas).

CHAUÍ, M. *Convite à Filosofia*. São Paulo: Ática, 1995.

ROSA, M. *Introdução à Psicologia*. Petrópolis: Vozes, 1995.

SCHULTZ, D. P. & SCHULTZ, S. E. *História da Psicologia Moderna*. São Paulo: Cultrix, 1992.

TELES, M. L. S. *O que é Psicologia*. São Paulo: Brasiliense, 2006 (Coleção primeiros passos).

A Psicologia como ciência e sua contribuição para o entendimento das relações sociais

2

Joselaine Cordeiro Pereira
Cristina Maria Aragão Gouveia
Izabella Liguori Corsino



Marcos Michelini

Fonte: www.sxc.hu

META

Apresentar o desenvolvimento da Psicologia enquanto ciência e as principais contribuições da Psicologia Social para o entendimento das relações humanas.

OBJETIVOS

Ao final do estudo desta aula, você deverá ser capaz de:

1. reconhecer como a Psicologia desenvolveu-se e sua caracterização enquanto ciência;
2. definir o objetivo de estudo da Psicologia.

INICIANDO A AULA...

Nesta aula, veremos como a Psicologia tornou-se ciência e qual é o seu objeto de estudo.

Os questionamentos do homem na Grécia do século VI a.C. deram origem ao conhecimento humano da forma como hoje o percebemos. O homem começou a organizar, estruturar e sistematizar o saber que ia acumulando na sua busca de respostas sobre a existência e o porquê das coisas. Inicialmente, todo este corpo de idéias chamava-se Filosofia. Por isso, dizemos que a Filosofia é considerada uma “ciência mãe”, ou seja, que gerou as demais ciências, inclusive a Psicologia, que surgiu, também, de um ramo da Filosofia.

A PSICOLOGIA COMO CIÊNCIA

Podemos considerar dois grandes momentos na estruturação da Psicologia enquanto ciência:

1º - Constituição dos pensamentos que fundamentaram sua origem, denominado *Idéias Psicológicas*.

2º - *Psicologia Científica*, momento em que a Psicologia foi considerada e legitimada como ciência, ganhando autonomia em relação à Filosofia.

As *Idéias Psicológicas* surgiram porque o homem passou a criar respostas sobre os fenômenos que o cercavam. Estas respostas eram, conforme vimos, elaboradas por meio de mitos. Posteriormente, elas passaram a ser organizadas pela razão. A Filosofia deu o embasamento necessário a essas respostas.

A Psicologia Científica surgiu na Alemanha, em 1879, com a fundação do Laboratório de Psicologia Experimental, que passou a investigar o comportamento humano, tentando medi-lo, modelá-lo e controlá-lo. Isto fez com que a Psicologia se constituísse como um campo científico próprio gerado a partir de métodos específicos e independente da Filosofia, atingindo, assim, o *status* de ciência.

MÉTODO CIENTÍFICO

Conjunto de regras usadas para desenvolver uma experiência. Evidências observáveis, empíricas (baseadas apenas na experiência) e mensuráveis são coletadas e analisadas com o uso da lógica.

CIÊNCIAS NATURAIS

Estudam, por meio do método científico, a natureza, os aspectos físicos do mundo, e não os aspectos humanos. Como grupo, as ciências naturais se diferenciam das artes, das ciências sociais e das humanas. As ciências naturais são: Astronomia, Biologia, Física, Geografia Física, Geologia e Química.

Este foi o momento em que o **MÉTODO CIENTÍFICO** favoreceu o desenvolvimento tecnológico e passou a ser utilizado pelas **CIÊNCIAS NATURAIS** para explicar os fatos e fenômenos do cotidiano. Foi a partir de então que os cientistas começaram a se dedicar experimentalmente à Psicologia.

As principais questões da Psicologia baseavam-se no estudo do comportamento humano. Buscava-se definir se esse comportamento era inato ou adquirido, e os fatos eram entendidos a partir de uma perspectiva global.

Assim, considerando-se o constante aprimoramento das ciências, bem como a condição social e histórica do objeto de estudo da Psicologia, podemos dizer que ela se preocupa principalmente com o comportamento humano, analisando-o por meio do método científico. Para tanto, como ciência, entende esse comportamento – consciente ou inconsciente – a partir dos aspectos que envolvem as leis gerais próprias da espécie humana, bem como seus condicionantes ambientais e sociais, dentre outros.



ATENÇÃO

Relembrando...

Os pressupostos da Teoria do Conhecimento são o Inatismo ou Racionalismo, o Empirismo e o Construtivismo, que serviram como fundamento para que a Psicologia formulasse suas explicações sobre os processos de desenvolvimento e aprendizagem humanos.

É a partir desta abordagem que os diferentes fenômenos ligados ao comportamento humano vão constituir também domínio da Psicologia. Suas contribuições passam a ser aplicadas em diferentes campos, como a educação, a saúde, o trabalho e muitos outros, e levam à especialização desta ciência. O objetivo destas contribuições é proporcionar ao homem bem-estar, plenitude física, emocional e social.

ATIVIDADE 1

Atende ao Objetivo 1

Preencha as lacunas a seguir:

A Psicologia passou por dois grandes momentos históricos que permitiram que ela se estruturasse enquanto uma _____ autônoma. O primeiro momento, denominado _____, constituiu-se em questões gerais que buscavam responder aos fatos do dia-a-dia, partindo, por exemplo, dos mitos e, posteriormente, da razão. Foi somente no final do século XIX que os métodos e as técnicas de investigação próprios da Psicologia foram reconhecidos e permitiram considerá-la uma ciência autônoma. Esse momento foi denominado _____.

O HOMEM E SUAS RELAÇÕES, COMO OBJETO DA PSICOLOGIA

A Psicologia possui um campo de estudo próprio, que se confunde, porém, com outras ciências, como a Filosofia, a Sociologia e a Biologia. Ao ter como objeto de estudo o homem, a Psicologia se alinha às outras ciências na busca por compreender as ações e fenômenos característicos dos seres humanos.

Entretanto, podemos afirmar que, mesmo com estas fronteiras tão próximas, a Psicologia se preocupa com o homem, considerando-o sujeito em ação, que interage com os demais membros de seu meio social.

A partir de uma vertente especializada da Psicologia, denominada Psicologia Social, as fronteiras com as demais ciências abriram-se, trazendo contribuições abrangentes, que buscam explicar a natureza do comportamento humano levando em conta a previsibilidade social dos sujeitos. Dessa forma, consideramos que a Psicologia Social se apresenta como uma ciência eminentemente **INTERDISCIPLINAR**, pois une explicações de diferentes áreas do conhecimento para compreender o homem em suas relações sociais.

INTERDISCIPLINAR

A interdisciplinaridade surge da necessidade de conciliar conceitos de diferentes áreas do conhecimento com vistas à construção de novos conhecimentos ou de subáreas antes fragmentadas pela divisão entre o saber e o fazer. Uma abordagem **interdisciplinar**, portanto, refere-se à integração de duas ou mais disciplinas na busca de conciliação de conceitos comuns que ofereçam explicações de determinados fatos ou fenômenos.

Os principais pressupostos nos quais se ancora a Psicologia Social referem-se à *condição psíquica* e à *condição social* do homem. A condição psíquica refere-se ao mundo interior. São os sentimentos – como saudade, medo, ódio e as expectativas –, os desejos que sempre estão, em alguma medida, relacionados não só com o próprio indivíduo que os sente, mas também com outras pessoas. Isso já seria condição suficiente para admitirmos o conteúdo social, ou seja, uma constituição social do sujeito, pois o ser humano não pode ser entendido quando isolado da sociedade da qual faz parte.



SAIBA MAIS...

Nenhum homem é uma ilha...

Talvez você já tenha ouvido a seguinte frase: “Nenhum homem é uma ilha isolada”. Pois saiba que este é um trecho do poema Meditation XVII, escrito em 1624, pelo filósofo e poeta inglês John Donne. Ele expressa a idéia de que os seres humanos estão sempre se relacionando uns com os outros. Você já imaginou como seria viver sozinho em uma ilha, sem poder



falar com ninguém? Pois é, acho que agora você percebeu como o social é importante para os seres humanos. A literatura e o Cinema tentaram responder a essa questão com o filme Náufrago e com o livro A Vida e as estranhas aventuras de Robinson Crusoé. Ambos são pertinentes à reflexão sobre a condição social e psíquica do homem. Tanto um quanto outro revelam a complexidade da sobrevivência e das necessidades humanas nas quais as personagens estavam envolvidas. Nessas histórias, podemos observar a forte referência grupal na qual constituímos nossa identidade e nossos laços.

Mesmo em pensamento, estamos constantemente nos remetendo às pessoas que fazem parte de nossas vidas. Esta condição psíquica e também social pode ser entendida no pequeno fragmento de *Sentimentos do mundo*, obra do poeta Carlos Drummond de Andrade, escrita em 1991 e citada a seguir:

*Não, meu coração não é maior que o mundo.
É muito menor.
Nele não cabem nem as minhas dores.
Por isso gosto de me contar.
Por isso me dispo,
por isso me grito,
por isso freqüento os jornais, me exponho cruamente nas livrarias:
preciso de todos.*



Figura 2.1: Desenho da estátua de Drummond na praia de Copacabana, na cidade do Rio de Janeiro.

Podemos nos perceber pequenos frente aos nossos sentimentos, à amplitude do universo ou aos mistérios da vida. E todos esses sentimentos fazem parte de nossa condição psíquica. Ao mesmo tempo não só o sentimento, mas toda nossa experiência existe em relação aos outros e são condicionados ao social, em que estamos inseridos.

Conforme apontam Araújo e Goulart (2003), o sujeito social se constitui nas suas relações com os demais sujeitos desde que nasce. Isso quer dizer que as relações sociais que estabelecemos são responsáveis por nossa condição social, ou seja, de seres sociáveis que se relacionam com o meio e com outros sujeitos. Mas também somos seres socializadores que produzem História, ao passo que construímos e transformamos a sociedade em que vivemos.

O enfoque da Psicologia Social, portanto, é o estudo do comportamento dos indivíduos e como ele é influenciado socialmente. A pesquisadora Sílvia Maurer Lane (1984) afirma que a Psicologia Social estuda a relação essencial entre o indivíduo e a sociedade, entendida historicamente, desde como seus membros se organizaram, para garantir sua sobrevivência, passando por seus costumes, valores e instituições dessa sociedade.

A partir desses pressupostos, podemos considerar que a Psicologia Social passou a ocupar-se de diferentes temas ligados às relações humanas, como:

- grupo;
- organizações;
- instituições;
- representações sociais;
- interação;
- cooperação;
- conflito e inúmeros outros temas que envolvem indivíduo e sociedade.

São esses temas referenciados pela Psicologia Social que serviram de grande contribuição para pensarmos o mundo do trabalho, constituindo, sobretudo, as bases da Psicologia do Trabalho, conforme veremos nas próximas aulas. A compreensão desses temas também se faz relevante para quem lida ou pretende lidar com grupos de pessoas, como é o caso do técnico em segurança do trabalho.

ATIVIDADE 2

Atende ao Objetivo 2

Em relação ao que você estudou sobre a Psicologia e seu objeto de estudo, marque a afirmativa incorreta.

- () A Psicologia Social é considerada uma ciência interdisciplinar, pois une explicações de diferentes áreas do conhecimento, objetivando compreender o homem em seu contexto social.
- () O sentimento de tristeza pela perda de pessoas amadas ou o sentimento de alegria pela vitória de um time são exemplos que se referem à condição psíquica dos seres humanos.
- () A condição social dos sujeitos independe das relações sociais que estes estabelecem com outros sujeitos e com o meio social em que vivem.
- () A condição social humana refere-se à capacidade de socialização com os pares, transformando historicamente a sociedade em que vivemos.

RESUMINDO...

- A Psicologia é uma ciência com uma história fundamentada pelas bases da Filosofia e se constituiu como ciência a partir do momento em que passou a realizar experimentos específicos, legitimando métodos e técnicas próprias.
- A partir dos avanços históricos dos métodos e técnicas, podemos afirmar que a Psicologia é a ciência que investiga o comportamento humano em sua totalidade.
- A Psicologia Social é uma das áreas da Psicologia que busca compreender a constituição do homem social, ou seja, estuda-o no contexto grupal a partir de uma perspectiva interdisciplinar.

RESPOSTAS DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE 1

A Psicologia passou por dois grandes momentos históricos que permitiam que ela se estruturasse enquanto uma ciência autônoma. O primeiro momento, denominado Idéias Psicológicas, constituiu-se de questões gerais que buscavam responder aos fatos do dia-a-dia, partindo, por exemplo, dos mitos e, posteriormente, da razão. Foi somente no final do século XIX que os métodos e as técnicas de investigação próprios da Psicologia foram reconhecidos e permitiram considerá-la uma ciência autônoma. Esse momento foi denominado Psicologia Científica.

ATIVIDADE 2

(X) A condição social dos sujeitos independe das relações sociais que estes estabelecem com outros sujeitos e com o meio social em que vivem.

Comentário: Na verdade, a condição social pressupõe, sim, a existência das relações sociais. Desde que nascemos, estabelecemos relações com nossos familiares e vamos ampliando estes laços com outros grupos. Com eles aprendemos as referências, códigos, princípios, regras e outros elementos necessários à nossa inserção na sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, C. D. de. *Sentimento do mundo*. Rio de Janeiro: Record, 1991. p. 173.

ARAÚJO, J. N. G. de; GOULART, Maria Inês Mafra. “Psicologia Social - Psicologia e Educação: universos em interação”. Minas Gerais, Secretaria de Estado da Educação. *Veredas*. Mod.4, v. 1, Belo Horizonte: SEE-MG, 2003, p. 121 -152. (Coleção Veredas).

LANE, S. T. M. *O que é Psicologia Social*. São Paulo: Brasiliense, 1984. (Coleção Primeiros Passos).

ROSA, M. *Introdução à Psicologia*. Petrópolis: Vozes, 1995.

SCHULTZ, D. P. & SCHULTZ, S. E. *História da Psicologia Moderna*. São Paulo: Cultrix, 1992.

TELES, M. L. S. *O que é Psicologia*. São Paulo: Brasiliense, 2006. (Coleção primeiros passos)

A Psicologia do Trabalho e suas abordagens

3

Joselaine Cordeiro Pereira
Cristina Maria Aragão Gouveia
Izabella Liguori Corsino



META

Apresentar um breve histórico sobre a Psicologia do Trabalho, destacando suas principais abordagens.

OBJETIVOS

Ao final desta aula, você deverá ser capaz de:

1. identificar os principais processos históricos e os pressupostos que deram origem à Psicologia do Trabalho;
2. caracterizar os tipos de comportamento humano dentro das organizações.

INICIANDO A AULA...

Como vimos até o momento, a forma de ser e de estar do homem no mundo, ou seja, suas experiências, seus pensamentos, suas relações sociais, sua ação individual e coletiva tornou-se objeto de estudo da Psicologia. Assim, a partir do momento em que foi reconhecida como ciência, a Psicologia teve seus fundamentos aplicados às diversas áreas da vida social e permitiu diferentes olhares sobre os fenômenos que cercavam os homens.

Especificamente no mundo do trabalho, a aplicação dos principais temas da Psicologia remonta ao período da 1ª Guerra Mundial (veja um pouco mais a respeito no box a seguir) – ocorrida entre 1914 e 1918. Foi a partir dos testes realizados para a seleção de capitães que comporiam o Exército norte-americano que a Psicologia passou a ser reconhecida pelo seu valor prático.



MULTIMÍDIA

A 1ª Guerra Mundial ocorreu entre a Tríplice Entente (liderada pelo Império Britânico, França, Império Russo e Estados Unidos), que derrotou a Tríplice Aliança (liderada pelo Império Alemão, Império Austro-Húngaro e Império Turco-Otomano), mudando de forma radical o mapa geopolítico da Europa e do Médio Oriente. Quer saber mais sobre ela? Acesse o site:
http://pt.wikipedia.org/wiki/Primeira_Guerra_Mundial

A PSICOLOGIA E O MUNDO DO TRABALHO

Os procedimentos científicos dos testes se consolidaram, difundindo seu uso nas indústrias e no governo americanos, principalmente com o término da guerra. O principal objetivo era a formulação de propostas para gerenciamento do quadro de trabalhadores e a introdução de testes psicológicos que visassem à seleção de empregados e funcionários.

No início do século XX, foram Walter Dill Scott e Hugo Münsterberg os primeiros psicólogos a se apropriarem das noções da Psicologia Científica – sobretudo da Psicologia Social – e aplicá-las nas questões relativas ao trabalho. O cientista social australiano Elton Mayo foi um dos precursores dessa aplicação.

Na década de 1940, os estudos de Elton Mayo apontaram que os homens aglomeravam-se em grupos no ambiente de trabalho e ali estabeleciam relações que não estavam no domínio dos administradores das grandes indústrias. A partir deste estudo, algumas estratégias foram pensadas com vistas ao controle dos comportamentos dos trabalhadores no ambiente de trabalho para atingir os interesses das organizações. Essas estratégias, no entanto, desconsideravam questões referentes às relações de poder entre proprietários e trabalhadores, os conflitos entre os indivíduos, as formas de comunicação e outros aspectos próprios do mundo do trabalho. Esses últimos aspectos, anteriormente desconsiderados, foram abordados pela Psicologia e serviram para a consolidação da Psicologia do Trabalho.



Marco Ariese

Fonte: www.sxc.hu

Figura 3.1: No trabalho, tendemos a nos aglomerar com outros indivíduos em grupos.

A função primordial da Psicologia do Trabalho foi selecionar pessoas certas para funções específicas, visando à eficiência do trabalho. Entretanto, a experiência desenvolvida por Mayo, em 1927, na fábrica da *Wester Electric Company*, situada em Chicago, no bairro de Hawthorne, indicava que, para o melhor aproveitamento da mão-de-obra, era necessário atentar para algo mais complexo, para além da adequação de habilidades pessoais em funções determinadas. A Experiência de Hawthorne, como ficou conhecida, tinha como finalidade determinar a relação entre a intensidade da iluminação e a eficiência dos operários medida por meio da produção. No entanto, Mayo também considerou como variáveis a existência das relações humanas, bem como a motivação e a moral, e percebeu que elas determinavam a eficiência do trabalho.

Com os modelos que buscavam explicar as determinações internas do ser humano e mais os condicionantes externos que implicam diretamente no exercício do trabalho pelo indivíduo, a Psicologia do Trabalho se solidificou oferecendo contribuições importantes sobre o comportamento humano no trabalho.

Os temas tratados por essa ciência, e que são considerados decisivos na execução da atividade de trabalho, são:

- as condições do ambiente físico;



Herman Brinkman

Figura 3.2: Este é um ambiente de trabalho em que você, como futuro técnico em Segurança do Trabalho, poderá trabalhar.

Fonte: www.sxc.hu

- a comunicação entre as pessoas;



Patrick Moore

Fonte: www.sxc.hu

Figura 3.3: A transmissão de informações (comunicação) é essencial, sendo uma ferramenta do trabalho.

- a formação de grupos;



Figura 3.4: Relacionar-se bem com os diferentes indivíduos e formar grupos é muito importante no ambiente de trabalho.

- o papel do líder, dentre outros.



Figura 3.5: O líder.

Você saberá mais sobre liderança na próxima aula.

Esses aspectos podem ser considerados como as condições psicológicas, sociais e também físicas que, no conjunto, influenciam diretamente o desempenho profissional.

A Psicologia do Trabalho é definida, então, pela busca de descrever e explicar fenômenos e processos psicossociológicos na atividade de trabalho a partir das condições estabelecidas pelo meio **LABORAL**.

LABORAL

Tudo aquilo que se refere ao trabalho.



MULTIMÍDIA

O filme *Como enlouquecer o seu chefe* dedica-se a mostrar as condições de trabalho e sua influência direta na vida cotidiana. Nele, podemos identificar diferentes personagens em postos de trabalho distintos, onde os objetivos de vida, os sonhos, os grupos a que se filiam, a tensão dos ambientes, as cobranças de produção e outros tantos aspectos influenciam em suas atividades laborais.



ATIVIDADE 1

Atende ao Objetivo 1

Escreva F (falso) ou V (verdadeiro) diante de cada afirmativa:

- () Foi com o advento da 1ª Guerra Mundial e com a preocupação de selecionar capitães para o Exército norte-americano que a Psicologia passou a ser reconhecida pelo seu valor prático.
- () No início do século XX, o primeiro objetivo da Psicologia do Trabalho foi a seleção de empregados e funcionários por meio da aplicação de testes específicos.



- c. () As noções da Psicologia Social serviram de base para analisar as questões relativas ao mundo do trabalho, e seus precursores foram Scott e Münsterberg.
- d. () Hawthorne foi o pesquisador que descobriu que os trabalhadores se organizavam em grupos no ambiente de trabalho.

O COMPORTAMENTO HUMANO NO TRABALHO

O trabalho não pode ser visto apenas pela sua lógica econômica, ou seja, o trabalho não é só a venda da mão-de-obra pelo trabalhador para o empregador em troca de dinheiro. Não é apenas o fator econômico, quer dizer, o dinheiro, que influencia o exercício do trabalho. Ele está impregnado pelos fatores psicológicos, pois o trabalho é produzido pelos seres humanos. O trabalho é percebido subjetivamente por cada ser humano, cada um de seu modo individual. O significado do trabalho para cada trabalhador condiciona o exercício profissional de cada um deles.

Esta parte da aula talvez esteja parecendo muito abstrata pra você, não é mesmo? Pois então, vamos pensar em um exemplo prático? Pense em alguém que considera o trabalho algo maçante, chato e cansativo. Provavelmente ele não deve ser tão produtivo quanto outra pessoa que o considera recompensador, desafiador e estimulante.

O trabalho pode ser considerado a mola propulsora da sociedade e do sujeito, pois possui implicações diretas na organização social e na função social do trabalhador. Ele pode preencher aspectos psicológicos do homem, compreendendo o sentido utilitário, de reconhecimento, de *status*, de afetividade etc.

Nesse sentido, o objeto da Psicologia do Trabalho é o comportamento humano dentro de uma organização.

O comportamento humano no local de trabalho também é denominado *comportamento organizacional*, referindo-se, portanto, à interação entre as pessoas e a organização em si. Numa organização o comportamento humano pode ser classificado em três tipos – individual, grupal e organizacional. Embora esses tipos ocorram simultaneamente, é necessário que se defina claramente cada um deles. O comportamento pode ser:

COMPORTAMENTO HUMANO

A conduta ou o conjunto de reações observáveis dos indivíduos em determinadas situações e ambientes, estudado pela Psicologia.

- *individual*: refere-se às reações próprias do indivíduo e suas condutas dentro da organização;
- *grupai*: reações do conjunto de indivíduos que compõem um grupo expressas por meio de interações, sentimentos, comunicação, objetivo, dentre outras.
- *organizacional*: manifestações que envolvem os processos decisórios e de controle assumidos pela administração da organização.

ATIVIDADE 2

Atende ao Objetivo 2

Relacione o tipo de comportamento à sua característica específica:

1. individual
2. grupai
3. organizacional

() reações expressas pelas interações, sentimentos e comunicações do conjunto de indivíduos na organização;

() processos decisórios que expressam controle, hierarquia, poder assumidos pela organização;

() a expressão de reações e de condutas dentro da organização é específica de cada sujeito.

DETERMINANTES INTERNOS E EXTERNOS: O QUE MOVE O SER HUMANO

A Psicologia do Trabalho aponta uma visão de homem que é movido por determinantes internos, ou seja, suas **SOLICITAÇÕES**, e também que é condicionado por elementos externos, chamados **CARGAS DE TRABALHO**.

Nesse conjunto de determinantes o trabalho passa a ser visto como uma atividade complexa que produz tensões, mas que também pode proporcionar a realização humana, além de dever suprir suas necessidades básicas (econômicas e fisiológicas).

SOLICITAÇÕES

Os determinantes internos, como a necessidade de adquirir comida e abrigo, de melhorar o salário, de sentir-se útil, de buscar novos postos de trabalho, são as nossas motivações.

CARGAS DE TRABALHO

O conjunto de exigências externas, ambientais, organizacionais que são impostas ao trabalhador e que lhe exige uma estratégia de regulação do próprio comportamento para garantir os objetivos esperados pela organização.

RESUMINDO...

Nesta aula, vimos que:

- A psicologia aplicada ao mundo do trabalho remonta ao ano de 1918, momento em que foram realizados testes para a seleção de capitães que comporiam o Exército norte-americano.
- O pioneirismo da Psicologia aplicada ao trabalho foi de Walter Dill Scott, Hugo Münsterberg e Elton Mayo, que buscaram aprimorar os testes para aplicá-los na indústria e no governo visando à eficiência do processo produtivo.
- Os estudos de Mayo apontaram que a eficiência do trabalho não dependia apenas de colocação de pessoas certas em postos específicos de trabalho; ele considerava também as influências do ambiente físico, das relações humanas, da motivação e da moral.
- A partir destes estudos, a Psicologia do Trabalho foi se consolidando, tratando de temas como as condições do ambiente físico, da comunicação entre as pessoas, da formação de grupos, do papel do líder, dentre outros. Portanto, os temas ligados ao comportamento humano dentro das organizações passou a ser foco da Psicologia do Trabalho.
- O comportamento, considerado conjunto de condutas observáveis, pode ser classificado em três tipos: individual (ações próprias do indivíduo); grupal (reações do conjunto de indivíduos) e organizacional (manifestações através de processos decisórios e de controles assumidos pela administração).

INFORMAÇÕES SOBRE A PRÓXIMA AULA

Na próxima aula, trataremos de apontar aspectos relativos à classificação dos grupos e estudaremos alguns processos grupais, como coesão, cooperação, conflito, formação de normas, liderança, *status* e papel social. Até lá!

RESPOSTAS DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE 1

- a. (V)
- b. (V)
- c. (V)
- d. (F) Hawthorne foi o pesquisador que descobriu que os trabalhadores se organizavam em grupos, no ambiente de trabalho. (A afirmação é incorreta porque Hawthorne é o nome de um bairro de Chicago onde Mayo desenvolveu sua experiência.)

ATIVIDADE 2

- (2) reações expressas pelas interações, pelos sentimentos e pelas comunicações do conjunto de indivíduos na organização.
- (3) processos decisórios que expressam controle, hierarquia, poder assumidos pela organização.
- (1) a expressão de reações e de condutas dentro da organização é específica de cada sujeito.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, J. N. G. de; GOULART, Maria Inês Mafra. Psicologia Social - Psicologia e Educação: universos em interação. Minas Gerais, Secretaria de Estado da Educação. *Veredas*. Mod.4, v. 1, Belo Horizonte: SEE-MG, 2003, p. 121 -152. (Coleção Veredas).

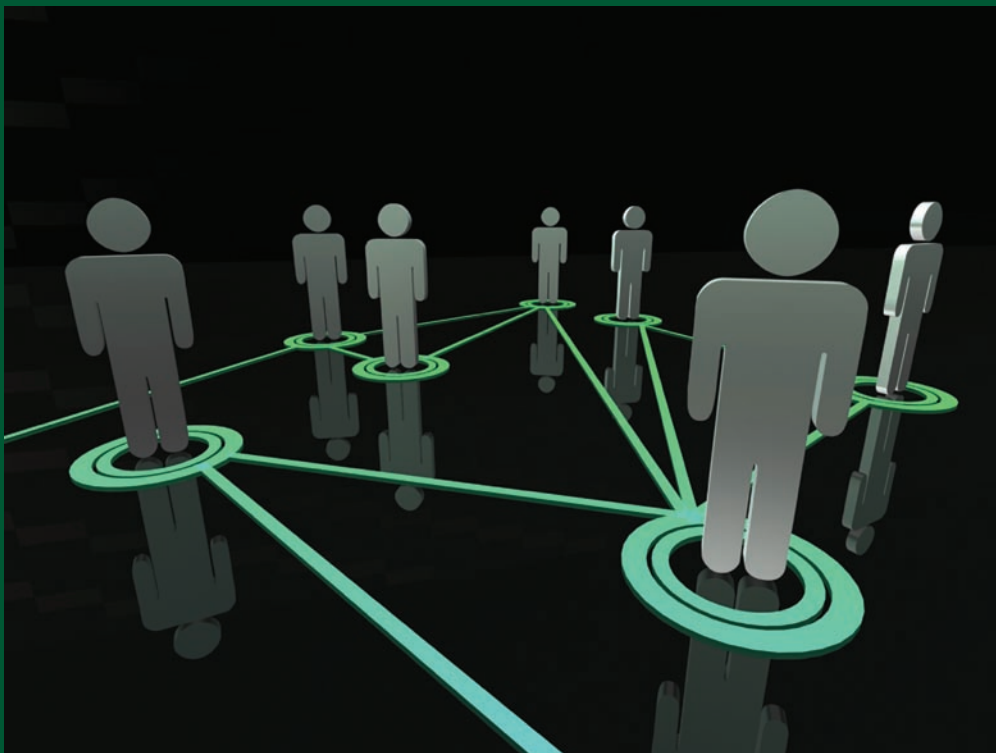
CLOT, Y. *A função psicológica do trabalho*. trad. Adail Sobral. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

MORAES, G. T. Bardi de, (et. al). Acidentes de Trabalho: fatores e influências comportamentais. *XXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção*. [anais on line] Porto Alegre, RS. Brasil, nov. 2005, p. 2416-2423.

A construção social do homem: conhecendo os processos grupais

4

Joselaine Cordeiro Pereira
Cristina Maria Aragão Gouveia
Izabella Liguori Corsino



Rodolfo Clix

Fonte: www.sxc.hu

META

Apresentar os principais conceitos dos processos grupais, caracterizando a constituição social do homem através da interação social.

OBJETIVOS

Após o estudo do conteúdo desta aula, você deverá ser capaz de:

1. identificar os diferentes tipos de grupos dos quais fazemos parte;
2. reconhecer os processos psicossociais como fonte permanente de interação e de constituição social humana.

INICIANDO A AULA...

A convivência social tem um caráter construtivo do ser humano e, por isso, pode gerar possibilidades de desenvolvimento de habilidades, de conflito, de laços de solidariedade, de afetividade e problemas interpessoais, dentre outros, nos indivíduos em particular. Estes aspectos das relações sociais são conhecidos como processo grupal.

O processo grupal, também chamado de dinâmica psicossocial, refere-se a uma rede de relações equilibradas de poder entre os participantes de um determinado grupo. Alguns aspectos dos processos grupais que podemos destacar, conforme Alexandre (2002), são coesão, cooperação, conflito, formação de normas, liderança, status e papel social. Nesta aula, veremos como o conhecimento dos principais processos grupais podem nos ajudar a pensar as relações sociais em seus aspectos mais amplos e, em especial, dentro das organizações.

OS GRUPOS

Desde que nascemos, são os grupos dos quais fazemos parte que nos servem de referência, que nos dão apoio afetivo, espiritual, material, intelectual. Esses grupos são a família, a escola, os espaços de trabalho, lazer etc.

(...) a história de vida dos indivíduos é a história de pertencimento em inúmeros grupos.

(ALEXANDRE, 2002, p.209)



Kiel Latham

Fonte: www.sxc.hu

Figura 4.1: Todo indivíduo pertence a vários grupos.

Os grupos podem ser categorizados em:

- Formais: São estabelecidos de acordo com relações formais que pressupõem autoridade, hierarquia, normas e possuem a função de atingir objetivos a partir do trabalho, como, por exemplo, aqueles constituídos nas empresas, nas escolas, dentre outros.



Patrick Moore

Fonte: www.sxc.hu

Figura 4.2: Grupo de pessoas trabalhando.

– Informais: Constituem-se de ligações mais flexíveis e têm a função de proporcionar satisfação emocional aos seus membros, como o grupo de amigos, a família, dentre outros.



Fonte: www.sxc.hu

Figura 4.3: Um grupo de amigos que se reúne em um bar para tomar uma cerveja.

– Ideológicos: Vinculam-se com vistas à defesa de idéias acerca das questões fundamentais da vida humana: preservação ambiental, sustentabilidade, defesa de um estilo de vida e outros, como movimentos sociais e Organizações Não-Governamentais.



Fonte: www.sxc.hu

Figura 4.4: Uma ONG é um grupo ideológico.

ATIVIDADE 1

Atende ao Objetivo 1

Faça uma breve análise de suas relações e liste, a seguir, os grupos a que você pertence, conforme a categorização anteriormente descrita:

GRUPOS INFORMAIS	GRUPOS FORMAIS	GRUPOS IDEOLÓGICOS

PROCESSOS GRUPAIS NA CONSTITUIÇÃO DO SER SOCIAL

Quando nos inserimos, por quaisquer motivos, em um grupo, estamos sujeitos a partilhar os sistemas de crenças, informações, pontos de vista, emoções etc. gerados no interior do mesmo. Significa também que temos de desempenhar papéis para interagir dentro desse grupo.

PAPEL SOCIAL

“O papel social é um importante aspecto do processo grupal e é, inclusive, por ele determinado. Refere-se ao modelo de comportamento definido pelo grupo” (ALEXANDRE, 2002, p.216), ou seja, os modos de conduta conferidos numa determinada posição no interior do grupo. É um aspecto social sem o qual o grupo não funciona.

Talvez este conceito esteja deixando você um pouco confuso, não é mesmo? Então, vamos para um exemplo prático: supondo que você não tenha filhos, quando pensamos no grupo família, você desempenha o papel de filho. Agora, no grupo em formação para Técnico de Segurança do Trabalho, qual papel você desempenha?



ATENÇÃO

Volte à Atividade 1 desta aula e analise os grupos nos quais você se insere; reflita sobre o papel que você desempenha em cada um dos grupos. Você deve ter percebido que desempenhamos papéis diferentes simultaneamente, ou seja, ao mesmo tempo, e estes papéis se definem justamente por fazermos parte de diferentes grupos.

Neste momento, mesmo sem compartilhar o espaço físico de uma sala de aula com os demais alunos do curso Técnico de Segurança do Trabalho, você é membro desse grupo, ou seja, mesmo que o curso seja a distância, podemos dizer que você pertence ao grupo de alunos de Técnico de Segurança do Trabalho.

E o que gera nossa inserção nos grupos? Considerando os diferentes tipos de grupos descritos na Atividade 1, podemos apontar que tal inserção ou adesão aos grupos pode se dar por meio de atração pelo grupo em si ou por seus integrantes. Outra forma pode ser por meio de interesses específicos. Seja por uma ou por outra, a inserção do grupo ocorre para suprir determinadas necessidades humanas, conforme veremos nas aulas a seguir.

Uma vez imersos num determinado grupo, três processos podem ocorrer entre seus membros: a coesão, o conflito ou a cooperação.

COESÃO

No caso em que os membros de um grupo partilham os mesmos objetivos e vivem a coletividade, há um processo de coesão. Quanto maior for a coesão do grupo:

- maiores as possibilidades de conduzir a totalidade de seus membros à satisfação,
- maiores as chances de todos sofrerem as mesmas influências,
- mais fluido será o processo de comunicação,
- maior a produtividade.



Fonte: www.sxc.hu

Figura 4.5: Se houver coesão entre os diferentes povos do mundo, nós conseguiremos salvar o planeta.

Este é o sentido de coesão grupal ou de harmonia; porém, esta não pode ser confundida com processo de homogeneização das idéias e das práticas. Se assim o for, na verdade o que se supõe é a constituição de ambientes autoritários e repressivos.



Sanja Cijenero

Fonte: www.sxc.hu

Figura 4.6: O **AUTORITARISMO** sufoca a criatividade humana.

A coesão grupal não gera apenas vantagens. As distorções de realidade de um grupo pouco crítico podem ser desastrosas ao seu desenvolvimento.

Entretanto, como você deve estar supondo, os grupos, e até mesmo os indivíduos, não são iguais; eles têm interesses que podem gerar cooperação ou conflito.

COOPERAÇÃO

Quando o jogo de interesses dos membros de um grupo apresenta vantagens para a ação conjunta de dois ou mais membros podem sugerir **COALIZÕES**. Estas coalizões giram em torno de objetivos comuns, fazendo instaurar a cooperação. Esta estratégia mina, em tese, diferenças de poder estabelecidas inicialmente entre os membros do grupo, o que sugere ser uma situação bastante positiva para os objetivos individuais e coletivos, não é mesmo?

AUTORITARISMO

Regime político caracterizado pelo abuso do poder e da autoridade.

COALIZÕES

Acordo ou aliança política.

A cooperação pode ser definida como cooperação, ou seja, cooperar na ação, implicando cooperar em comunidade. Para que ocorra, pressupõe a existência de valores comuns, a conservação destes valores e a reciprocidade na interação entre os membros do grupo.

CONFLITO

O conflito pode ser nocivo às relações, mas pode também ser um potencial dinamizador da vida coletiva. Ele pode ser gerado pela busca de diferentes pessoas ou grupos de pessoas por uma mesma coisa e ao mesmo tempo. Este conflito tem relação direta com a necessidade de se apoderar de algo que pode ir desde alimentos até prestígio e poder.



Sanja Gjenero

Fonte: www.sxc.hu

Figura 4.7: A busca da mesma coisa por diferentes pessoas ou grupos pode gerar conflito se o grupo não for coeso.

Diferente da busca por apoderar-se de algo, há o conflito gerado pela imposição de idéias, opiniões e pontos de vista. Estes motivos que levam aos conflitos podem gerar concorrências, disputas pouco sadias ao desenvolvimento do grupo, o que pode, efetivamente, revelar falta de comunicação, intolerância, atritos e até mesmo violência e calúnias.

O conflito é uma característica inerente ao homem, devido à sua própria natureza social. Até mesmo em nosso íntimo temos conflitos. Você acha que não? Pense um pouco nas decisões mais importantes que você teve de tomar na sua vida, no caso de sua profissão, deste curso técnico, no gasto de seu dinheiro. Foram fáceis ou conflituosas? Pense mais! Pense nos seus desejos que talvez não possam ser executados devido às leis civis ou às convicções e aos princípios que os sustentam. Estes são sinais de conflitos gerados por nossos desejos, porém cerceados o tempo todo por nossa razão.



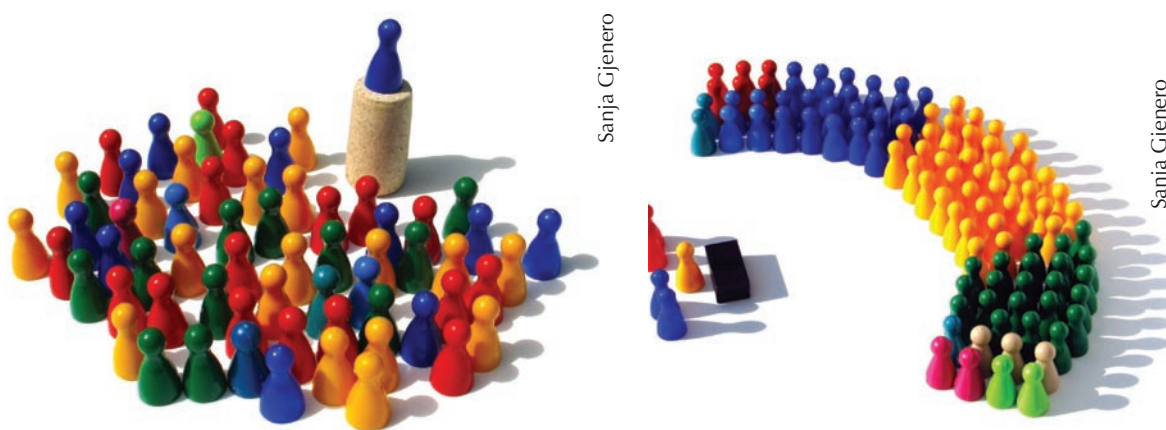
Maarten Uijenbroek

Fonte: www.sxc.hu**Figura 4.8:** Todos nós temos nossos conflitos individuais.

Todavia, se pensarmos na diversidade de idéias, posições, opiniões e interesses proporcionada pela situação de conflito, veremos que o conflito pode ser um processo grupal condutor de aprendizagens, de crescimento (tanto individual quanto do próprio grupo) se for negociado de forma clara, aberta e flexível.

Disso podemos concluir que o conflito pode gerar integração, quando pensado pela capacidade de lidar com as novas situações, mas também pode servir para desintegração do grupo, quando mediado pelos interesses repressores, ou seja, o conflito é um processo grupal que se encontra ligado diretamente ao poder e à autoridade.

Podemos caracterizar as relações de poder a partir da presença de um líder ou de subgrupo que detém o poder e determina as obrigações e normas que regulam a vida grupal, a relação de poder que determina ou influencia direta ou indiretamente o grau de participação dos integrantes no processo de comunicação, no sistema de normas, nas suas aplicações, punições e decisões, conforme veremos mais adiante.



Fonte: www.sxc.hu

Figura 4.9: Um grupo pode ser liderado por um só líder ou um subgrupo.

ATIVIDADE 2

Atende ao Objetivo 2

Refleta sobre suas relações nos grupos a que você pertence e descreva alguma situação na qual ocorreu conflito, analisando as conseqüências deste conflito para a sua vida.

AS NORMAS

Todos os grupos, independentemente do tamanho e da natureza do grupo social, necessitam compartilhar normas com vistas ao seu funcionamento. Estas normas referem-se aos padrões e/ou expectativas de comportamentos assumidos pelos membros do grupo. Servem como parâmetro para os julgamentos das condições de existência do próprio grupo. Assim sendo, a formação de normas deve servir de permanente condição de evolução do grupo, necessitando ser assumidas por todos, revistas e alteradas na medida em que se fizerem necessárias à adequação dos sentimentos e comportamentos.

As normas grupais são um excelente substituto para o uso do poder, pois este último quase sempre provoca tensão nos integrantes do grupo.

Para que as normas sejam mais facilmente aceitas, parte-se do princípio de que o grupo deve apresentar relativo grau de coesão, e não se faz necessária a demonstração de poder do líder. Já quando ocorre o contrário – a multiplicidade de interesses, típica de grupos pouco coesos –, o estabelecimento de normas é dificultado e isto impele à constante ação do líder para influenciar os liderados.

A LIDERANÇA

Sanja Gjenero



Fonte: www.sxc.hu

Figura 4.10: O líder seguido por seu grupo.

As questões relativas à liderança nos levam a pensar na figura de um líder com determinadas características. De imediato, vem-nos a imagem de pessoas com atributos de autoconfiança, de criatividade, de poder de persuasão. Esta imagem, por muito tempo, permaneceu e impôs a idéia de um líder nato, ou seja, de uma pessoa que possui, desde sempre, estes e outros atributos, e com total capacidade de influenciar as pessoas.

Entretanto, a conceituação de liderança, mesmo estando diretamente relacionada à capacidade de influência de uma pessoa sobre outras, também aponta que a influência não passa necessariamente pela posição hierárquica.

A liderança refere-se, sobretudo, à habilidade de motivar e influenciar os liderados para que contribuam da melhor forma com os objetivos do grupo ou da organização. É claro que alguns daqueles atributos anteriormente citados podem ajudar neste processo que deverá, para maior êxito, ser construído ao longo do processo interacional, próprio do grupo, ou seja, ao longo da história do grupo.

Se considerarmos que a liderança é um processo interacional, é também possível afirmar que não há possibilidade de definir, com precisão, a pessoa que deverá ser líder de um grupo. Isso significa dizer que o líder deverá surgir durante o processo de interação dos participantes.

De forma geral, a liderança pode ser do tipo:

- autocrática: por meio da coerção, o líder concentra o poder;
- democrática: o líder representa a decisão tomada pela maioria;
- permissiva: há situações omissas de lideranças e cada um age conforme deseja.

ATIVIDADE 3

Atende ao Objetivo 2

Considerando os diferentes tipos de lideranças apresentados nesta aula, responda às questões a seguir: suponha que você atue em uma dada empresa como Técnico em Segurança do Trabalho. Assim, dentre outras atribuições, deverá criar estratégias que façam com que os membros elevem o nível de compromisso para a segurança e saúde do trabalhador. Nesse sentido, que tipo de liderança você entende ser a mais adequada para o objetivo em questão? Analise sua resposta e justifique sua opção.

PODER, RECONHECIMENTO, AUTORIDADE E STATUS

O poder é, literalmente, o direito de deliberar, agir, mandar e também, dependendo do contexto, a faculdade de exercer a autoridade, a soberania, o império ou a posse do domínio, da influência ou da força. Isso sugere, aparentemente, que o poder é exercido por indivíduos em posição privilegiada no grupo, com legitimidade para tal. Sugere também obediência daqueles que estão sob subordinação de quem detém o poder.

Até o momento, temos falado de diversidade de interesses, de flexibilidade e de crescimento do grupo. Isso acaba por ir na contramão da definição de poder exposta anteriormente. Na verdade, a palavra poder possui diferentes significados, sendo que, se pensada a partir dos processos grupais, podemos melhor entendê-la a partir de sua correlação direta com reconhecimento e autoridade.

O reconhecimento é uma necessidade humana, pois só existimos quando alguém sabe de nossa existência, quando alguém aprecia nossas ações, ou seja, o reconhecimento só se dá mediante nossa relação com o outro. Essa existência deve ser reconhecida e também particularmente apreciada, valorizada, legitimada, afirmando-nos como seres de valor. E é por meio do poder que se pode alcançar tal reconhecimento.



Figura 4.11: Desde que nascemos nos reconhecemos a partir do reconhecimento que um outro faz de nós.

Apesar de ser constantemente utilizada como sinônimo de poder, a autoridade possui legitimidade e lugar definido nos grupos; ela é, portanto, instituída. O que muda no exercício da autoridade é justamente o modo de exercê-la. O reconhecimento desejável que ela pode proporcionar pode conduzir às práticas diferenciadas de poder: autoritárias ou democráticas.

Outro aspecto do processo grupal que podemos destacar e que reitera o debate sobre poder, reconhecimento e autoridade refere-se ao status, ou seja, ao prestígio, que tem fundamental importância para pensarmos a adaptação do indivíduo ao grupo. O status pode referir-se à sensação do próprio indivíduo em situações em que, comparado aos demais membros, ele se percebe em destaque; a este tipo de status chamamos psíquico. Outro tipo de status, o social, confere ao indivíduo legitimidade de privilégios, visto que, por consenso entre os outros membros do grupo, ele é capaz de gerar benefícios a este grupo.



Fonte: www.sxc.hu

Figura 4.12: Quando o grupo reconhece um membro como importante, confere a ele status em relação aos demais membros. Este é o status social.

ATIVIDADE 4

Atende ao Objetivo 2

O status, conforme apontamos, é um importante elemento que pode explicar as situações de adaptação ou não do indivíduo ao grupo. Imagine que você acabou de ser aprovado em um concurso concorrido, cujo primeiro lugar para o cargo de Técnico de Segurança de Trabalho é seu. Ao ser admitido, chega repleto de novas idéias e propostas de ação e logo começa a desenvolver suas atribuições. O fato de você ter sido aprovado e, principalmente, ter sido o primeiro colocado, o deixa enaltecido frente aos demais membros da empresa e, por isso, você espera que eles legitimem sua posição e o aceitem como tal. Entretanto, o que ocorre é certa antipatia pelos demais membros.

- a. Conforme o caso aqui citado, identifique o tipo de status predominante.

- b. Considerando a resposta que você emitiu na questão anterior, é possível afirmar que a predominância de um status sobre o outro pode gerar algum tipo de reação no grupo? Por quê?

RESUMINDO...

Nesta aula, vimos que os grupos podem ser classificados em formais, informais e ideológicos e que as interações estabelecidas pelos membros do grupo são denominadas processos grupais. Abordamos alguns processos grupais, como papel social, coesão, cooperação, conflito, poder, reconhecimento, autoridade, status, liderança e formalização de normas, dentre outros. Apontamos que estes processos fazem parte da condição social do homem e constituem sua história de vida, bem como afirmamos a presença destes ao longo da vida do indivíduo, considerando sua inserção em diferentes grupos sociais, orientando seu comportamento e afetando a dinâmica do grupo.

INFORMAÇÃO SOBRE A PRÓXIMA AULA

As necessidades humanas podem ser consideradas um dos elementos mais importantes para pensarmos o comportamento e desempenho do indivíduo. Maslow classificou as necessidades humanas em uma hierarquia composta por cinco níveis que exige satisfação periódica e cíclica. Esta classificação será o tema da próxima aula. Até lá!

RESPOSTAS DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE 1

Sua resposta é livre, mas você deve citar a relação de grupos, conforme sua caracterização, como os exemplos a seguir:

Grupos informais: família e amigos

Grupos formais: alunos do Curso Técnico e funcionários de determinada empresa

Grupos ideológicos: sociedade de amigos de bairro, partido político, sindicato específico.

ATIVIDADE 2

Sua resposta é livre, mas deve descrever uma situação que caracteriza a existência de conflito, como a existência de pontos de vista diferentes, de imposição de idéias, de busca de objetivos que estão para além dos interesses comuns do grupo, dentre outros. Você deve apresentar uma breve análise que caracterize a importância do conflito para a sua forma de ver os fatos que o cercam.

ATIVIDADE 3

A liderança a ser desempenhada por você, no caso citado, deve ser do tipo democrática. A resposta deve vir acompanhada de uma justificativa que, dentre outras, apresente argumentos que expressam a representatividade, a facilidade de adesão dos membros do grupo às propostas empreendidas para a segurança e saúde, a busca por apontar interesses comuns entre os membros do grupo liderado.

ATIVIDADE 4

a. Há predominância do status do tipo psíquico, pois a série de ações inovadoras relacionada à ocupação de um cargo concorrido não foi o bastante para possibilitar o reconhecimento coletivo pelo grupo.

b. Sua resposta é livre, mas esperamos que você possa afirmar a existência de uma relação direta entre o status psíquico e o status social, indicando descrição de antipatia pelo grupo como reação do predomínio de um status sobre o outro.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALEXANDRE, M. Breves Considerações sobre processos grupais. *Comum*. Rio de Janeiro, v.7, nº 19, ago./dez. 2002, p. 209-219.

ANDRADE, C. D. de. *Sentimento do mundo*. Rio de Janeiro: Record, 1991. p. 173.

ARAÚJO, J. N. G. de; GOULART, Maria Inês Mafra. *Psicologia Social - Psicologia e Educação: universos em interação*. Minas Gerais, Secretaria de Estado da Educação. *Veredas*. Mod.4, v. 1, Belo Horizonte: SEE-MG, 2003, p. 121 -152. (Coleção Veredas).

CHAUÍ, M. *Convite à Filosofia*. São Paulo: Ática, 1995.

LÉVY, A. Organizações e Instituições. In: _____. *Ciências Clínicas e organizações sociais*. Belo Horizonte: Autêntica, 2001, p. 129-136.

LANE. S. T. M. *O que é Psicologia Social*. São Paulo: Brasiliense, 1984. (Coleção primeiros passos).

ROSA, M. *Introdução à Psicologia*. Petrópolis: Vozes, 1995.

SCHULTZ, D. P. & SCHULTZ, S. E. *História da Psicologia Moderna*. São Paulo: Cultrix, 1992.

TELES, M. L. S. *O que é Psicologia*. São Paulo: Brasiliense, 2006 (Coleção primeiros passos).

Necessidades humanas: "Você tem fome de quê?"

5

Joselaine Cordeiro Pereira
Cristina Maria Aragão Gouveia
Izabella Liguori Corsino



Andy Reid

Fonte: www.sxc.hu

META

Apresentar as necessidades humanas a partir da teoria de Maslow.

OBJETIVOS

Após o estudo desta aula, você deverá ser capaz de:

1. identificar os diferentes tipos de necessidades humanas;
2. correlacionar necessidade, aprendizado e comportamento.

TEXTO PARA REFLEXÃO

Como vimos anteriormente, o ser humano é um ser sociável e socializador, e desde que nasce já se encontra numa sociedade dotada de valores, língua, tradições etc. O ser humano, a partir de seu nascimento, tem de aprender a sobreviver em seu meio próprio – a sociedade –, de forma racional, relacionando-se com outros indivíduos.

O ser humano possui **NECESSIDADES** e, para supri-las, é necessário aprender de acordo com os padrões correntes em sua sociedade específica e em sua família.

Diferentemente dos outros animais, nossas necessidades não se restringem àquelas ações que precisamos fazer para manter nosso corpo vivo, como comer, beber e dormir. Talvez você conheça a música *Comida*, da banda Titãs, que ilustra bem o tema de nossa aula. Veja, a seguir, algumas partes da música:

Você tem sede de quê?

Você tem fome de quê?...

A gente não quer só comida

A gente quer comida

Diversão e arte

(...)

A gente não quer só comida

A gente quer bebida

Diversão, balé

(...)

A gente não quer só comer

A gente quer comer

E quer fazer amor

A gente não quer só comer

A gente quer prazer

Pra aliviar a dor...

A gente não quer

Só dinheiro

A gente quer dinheiro

E felicidade (...)

NECESSIDADE

A sensação de falta de algo e o sentimento de insatisfação gerado por essa falta. É a sensação da falta de alguma coisa indispensável, útil ou cômoda ao homem, classificada em necessidades primária e secundária. As *necessidades primárias* são aquelas que, não satisfeitas, afetam diretamente a saúde do homem; são as necessidades fisiológicas e de segurança. Já as *necessidades secundárias* são aquelas que, não satisfeitas, não afetam diretamente a saúde do homem; são as necessidades sociais, de estima e de auto-realização. Você verá mais sobre cada uma dessas necessidades nesta aula.

MAS QUAIS SÃO AS NECESSIDADES HUMANAS?

É Abraham Maslow (1908 – 1970), famoso psicólogo americano, que nos ajuda a entender as necessidades humanas, considerando-as numa escala hierárquica de importância e urgência.

HIERARQUIA

“Hierarquia é a ordem de prioridade entre elementos de um conjunto (uma escala de valor).”

(SENRA e FÉLIX, 2007, p. 61)

Essa **HIERARQUIA** de necessidades pode ser visualizada como uma pirâmide, em que a base é composta das necessidades imediatas, e a parte superior, de necessidades menos imediatas.

(SENRA e FÉLIX, 2007, p. 61)

Veja a figura a seguir:

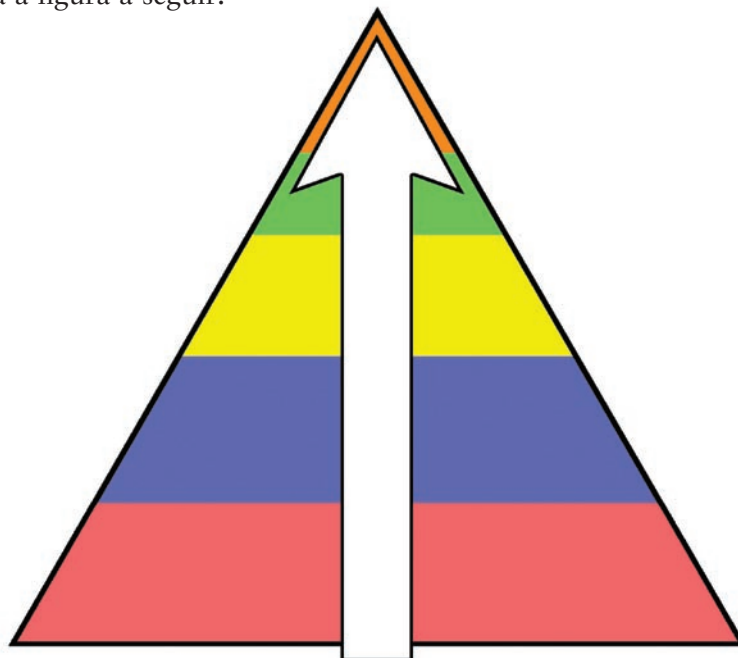


Figura 5.1: A Pirâmide de Maslow.

As necessidades são:

- Necessidades fisiológicas – Estão na base da hierarquia e referem-se àquelas que as pessoas procuram satisfazer antes de se preocuparem com as de nível mais elevado.

O primeiro nível da pirâmide das necessidades é de fundamental importância, pois nele estão incluídas as necessidades relacionadas à vida humana. Quanto mais abaixo a necessidade estiver situada nos níveis da pirâmide, maior a urgência na satisfação dessa necessidade. São necessidades instintivas, ou seja, já nascem com o indivíduo. Exemplos: comer, beber, dormir, descansar, agasalhar-se.

(SENRA e FÉLIX, 2007, p. 62)



Sam Hatch

Fonte: www.sxc.hu

Figura 5.2: Assim como os outros animais, os seres humanos também precisam dormir e descansar.

- Necessidades de segurança – compõem um segundo nível, referente à estabilidade, busca de proteção contra a ameaça ou privação e fuga do perigo.

Surgem no comportamento humano quando as necessidades fisiológicas estão satisfeitas plenamente ou pelo menos em parte. Por exemplo: mesmo com fome, a pessoa foge de um assalto. Surge junto com a necessidade fisiológica. Exemplos: busca de proteção contra a ameaça, a fuga ao perigo (assaltos, violência), estar abrigado por um teto, manter-se no emprego.

(SENRA e FÉLIX, 2007, p. 62)



Fonte: www.sxc.hu

Figura 5.3: Nossa casa é nosso abrigo, onde buscamos proteção.

- Necessidades sociais – Também consideradas afeto, aparecem quando as necessidades mais baixas – fisiológicas e de segurança – encontram-se, em alguma medida, satisfeitas.

Exemplos: a necessidade de associações, de estar em contato com outros, de participar e ser aceito por um grupo, de ter amigos, de receber afeto e amor.

(SENRA e FÉLIX, 2007, p. 62)



Israel Jiménez

Fonte: www.sxc.hu

Figura 5.4: Ter amigos é uma necessidade social, típica do ser humano.

- Necessidades de estima – São relativas à maneira pela qual o indivíduo se vê e se avalia, ou seja, referem-se à auto-apreciação, autoconfiança, bem como necessidades de aprovação social, de respeito,

de status (situação econômica e social), prestígio e consideração. Incluem ainda a sensação de confiança perante o mundo, independência e autonomia. A satisfação dessas necessidades leva a sentimentos de autoconfiança, de valor, força, prestígio, poder, capacidade e utilidade. Quando essas necessidades não são satisfeitas, a pessoa pode se sentir inferior, dependente e desanimada.

(SENRA e FÉLIX, 2007, p. 62)



Alex Bramwell

Fonte: www.sxc.hu

Figura 5.5: Para nos sentirmos bem, temos que nos aceitar como somos.

POTENCIAL

Capacidade para desenvolver novos comportamentos, disposição para aprender.

(SENRA e FÉLIX, 2007, p. 62).

- Necessidades de auto-realização – Localizam-se no topo da hierarquia e referem-se à realização do próprio **POTENCIAL** humano.

São as necessidades de cada pessoa realizar o seu próprio potencial e estar sempre se desenvolvendo, procurando tornar-se cada vez melhor. Exemplo: fazer cursos, buscar atualização, aprender sempre.

(SENRA e FÉLIX, 2007, p. 62)



Mara Puskas

Fonte: www.sxc.hu

Figura 5.6: A dedicação a um projeto com perfeição e afincos faz parte da auto-realização.



SAIBA MAIS...

Pessoas realizadas

O último nível da pirâmide foi objeto de um estudo mais aprofundado, no qual Maslow identificou 48 pessoas totalmente auto-realizadas, em que se incluíam Thomas Jefferson, Albert Einstein, Abraham Lincoln, Mahatma Gandhi, entre outros. Essas pessoas são centradas na realidade, o que significa que sabem diferenciar o que é falso do que é real. Também são pessoas que enfrentam os problemas com o objetivo de solucioná-los, possuindo um senso prático bastante desenvolvido. Todas elas desenvolveram seu potencial ao máximo, sendo muito criativas.

(SENRA e FÉLIX, 2007, p. 63)

“Quando as necessidades de um nível estão satisfeitas, passa-se ao nível seguinte” (SENRA e FÉLIX, 2007, p. 61). No entanto, temos que considerar que tais necessidades são interligadas e dependem umas das outras. O que pode ocorrer é a priorização e efetiva busca por satisfazer uma ou outra que mais apresentar relevância ao indivíduo, ou até mesmo várias necessidades ao mesmo tempo.

Essas diferentes necessidades variam muito de pessoa para pessoa. A forma como se apresentam e sua intensidade também são bastante variadas em função das diferenças individuais. Veja o caso da anorexia, por exemplo. O anoréxico, por não se sentir bem com seu corpo, passa a ignorar a sensação de fome. Situações como essa podem acontecer com alguma frequência, fazendo com que necessidades sociais ou necessidades de auto-estima se sobreponham às necessidades fisiológicas.

(SENRA e FÉLIX, 2007, p. 63)



MULTIMÍDIA

Você sabia que a anorexia atinge principalmente mulheres jovens? Quer saber mais sobre ela? Consulte o site do Doutor Dráuzio Varella: http://drauziovarella.ig.com.br/arquivo/arquivo.asp?doe_id=63



ATIVIDADE 1**Atende ao Objetivo 1**

Identifique qual a principal necessidade que os candidatos buscam suprir nos casos a seguir, seguindo a numeração:

1. Necessidades fisiológicas
 2. Necessidades de segurança
 3. Necessidades sociais
 4. Necessidades de auto-estima
 5. Necessidades de auto-realização
- a. () Amanda procura uma empresa em que todos se relacionem bem, em um clima amistoso de trabalho.
- b. () Bruno sustenta cinco filhos, sua esposa e os pais idosos. O candidato já se propôs a fazer plantões, extras, serão, e o que for necessário para obter essa vaga.
- c. () Estela trabalha como promotora de vendas na mesma empresa há seis anos e sempre sonhou com o posto de gerente. Agora surgiu a oportunidade de receber uma promoção e ela está se empenhando para merecer o cargo.
- d. () Renato estudou no exterior, tem mestrado e doutorado, porém nunca trabalhou. Deseja aprender cada vez mais e aplicar seus conhecimentos. Quer se sentir realizado e capaz no trabalho.
- e. () Celso trabalhou em uma empresa que foi à falência. Tinha uma excelente folha de serviço e quase chegou à chefia. Receando passar novamente por essa experiência, quer agora um emprego onde tenha estabilidade (SENRA e FÉLIX, 2007, p. 64).

ATIVIDADE 2**Atende ao Objetivo 2**

Você atua numa organização como Técnico em Segurança do Trabalho e observa que algumas atitudes e comportamentos desatentos estão ocorrendo, levando ao descumprimento de algumas normas de segurança. Em qual das necessidades da teoria de Maslow você deve se basear para levar seus colegas de trabalho a entender que a prevenção de acidentes é importante?



ATIVIDADE 3

Atende ao Objetivo 1

Você trabalha em uma organização na qual, devido ao seu desempenho profissional, foi convidado a exercer outro cargo considerado hierarquicamente superior ao que você ocupa no presente momento. Descreva, conforme a teoria de Maslow, o que poderá impulsionar você a aceitar ou não o cargo oferecido.

RESUMINDO...

- Abraham Maslow desenvolveu uma teoria da motivação humana. De acordo com ela, as necessidades seguem uma ordem de importância e urgência:
 1. Necessidades fisiológicas
 2. Necessidades de segurança
 3. Necessidades sociais
 4. Necessidades de auto-estima
 5. Necessidades de auto-realização
- As necessidades humanas podem ser consideradas um dos elementos mais importantes para pensarmos o comportamento e desempenho do indivíduo. São forças conscientes ou inconscientes que levam a um determinado comportamento na busca por satisfazer as necessidades.

- Embora seja diferente de pessoa para pessoa, o comportamento humano dentro de uma organização tende a se caracterizar por determinados padrões mediante o estabelecimento de rotinas e normas.

INFORMAÇÃO SOBRE A PRÓXIMA AULA

Na próxima aula, veremos o comportamento humano no ambiente de trabalho, buscando estudar a predisposição a acidentes de trabalho.

RESPOSTAS DA ATIVIDADE

ATIVIDADE 1

a. (3); b. (1); c. (4); d. (5); e. (2).

ATIVIDADE 2

A resposta do aluno é livre, e são esperadas duas possibilidades de argumentação. Espera-se também que ele possa relacionar o descumprimento das normas de segurança à necessidade que os trabalhadores devem assumir quanto à segurança e proteção da própria vida no ambiente de trabalho. De uma forma geral, a resposta pode vir acompanhada por outras necessidades humanas, como a manutenção do cargo relacionada às necessidades fisiológicas; a compra de alimentos; o pagamento de moradia; a necessidade de afeto, haja vista a proteção à vida para mantermos as relações de afeto com aqueles que amamos, como esposa e filhos.

ATIVIDADE 3

A resposta do aluno é livre e pressupõe duas bases de argumentação. A primeira considera a aceitação do cargo proposto. Nesta opção, espera-se que o aluno possa relacionar a possibilidade de progressão no trabalho com a necessidade de auto-estima, considerando que o convite para o novo cargo levou em conta o desempenho atual. No entanto, admite-se também que relacione outras necessidades, como a auto-realização, tendo em vista que esta pode ser a possibilidade de maior desenvolvimento individual e também coletivo dentro da organização. A segunda considera que não haverá aceitação do cargo proposto.

Nesta opção, espera-se que o aluno possa relacionar a recusa de progressão no trabalho com a manutenção do posto já ocupado como forma de assegurar as necessidades fisiológicas, de segurança, social e de estima já alcançadas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

KARSAKLIAN, Eliane. *Comportamento das pessoas*. São Paulo: Atlas, 2000.

LANE, S. T. M. *O que é Psicologia Social*. São Paulo: Brasiliense, 1984. (Coleção Primeiros Passos).

SENRA, Norma; FÉLIX, Jessé. *Promotor de vendas*. v. 2. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2007.

TELES, M. L. S. *O que é Psicologia*. São Paulo: Brasiliense, 2006 (Coleção Primeiros Passos).

6

O trabalho e suas dimensões

Joselaine Cordeiro Pereira
Cristina Maria Aragão Gouveia
Izabella Liguori Corsino



Niels Rameckers

Fonte: www.sxc.hu

META

Apresentar as diferentes dimensões que constituem o trabalho.

OBJETIVO

Ao final desta aula, você deverá ser capaz de:

1. identificar as diferentes dimensões que constituem a atividade de trabalho.

O HOMEM E SUA RELAÇÃO COM O TRABALHO

Você deve se lembrar de que, nas aulas anteriores, vimos que o homem, como ser sociável, busca suprir suas necessidades nas relações que estabelece, tendo que aprender a sobreviver em seu meio de forma racional. As necessidades humanas levam a determinados comportamentos para sua satisfação, como já vimos na Aula 5.



ATENÇÃO ...

O trabalho é uma atividade típica da espécie humana, própria da nossa constituição social.

O trabalho é uma das possibilidades para satisfazer as necessidades humanas, já que por meio dele conseguimos dinheiro para alimentação (necessidade fisiológica) e para moradia (necessidade de segurança), por exemplo. Dentro de uma organização, o comportamento humano tende a se caracterizar por determinados padrões, conforme a estruturação do trabalho, variando de pessoa para pessoa.

Para avançarmos no estudo do comportamento dentro das organizações, precisamos conhecer o trabalho enquanto **ATIVIDADE**.

ATIVIDADE

A realização de um trabalho pelo homem.

AS DIMENSÕES DO TRABALHO

O trabalho é um fenômeno de natureza complexa por possuir aspectos distintos, como técnico, fisiológico, moral e social. O trabalho afeta nossa vida de várias formas, e é isso que veremos a seguir.

Dimensão técnica

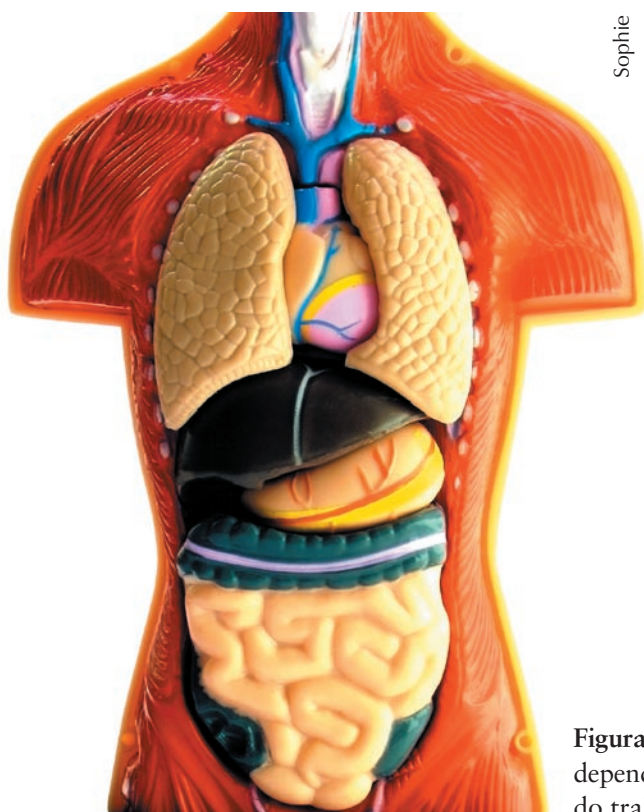
É a técnica dos profissionais especializados nas funções que exercem e das condições ou meio material em que a atividade é exercida (luz, umidade, ruídos etc.). Foi, por muito tempo, o único foco de atenção das empresas para a organização do trabalho.



Kalyana Sundaram

Fonte: www.sxc.hu

Figura 6.1: O maquinário de uma fábrica faz parte da dimensão técnica da mesma.



Sophie

Dimensão fisiológica

Refere-se à constituição física do trabalhador. São as reações físicas referentes ao funcionamento dos sistemas muscular, respiratório e outros. A dimensão fisiológica é condicionada pela dimensão técnica da atividade de trabalho.

Figura 6.2: A saúde do corpo depende da dimensão técnica do trabalho.

Fonte: www.sxc.hu

Dimensão moral

Refere-se à constituição psíquica do homem, ao seu exercício mental e à sua atitude emocional.



Fonte: www.sxc.hu

Figura 6.3: Nossos pensamentos relacionados à nossa atividade profissional são a dimensão moral do trabalho.

Dimensão social

São os fenômenos psicossociais decorrentes das relações interpessoais entre os indivíduos e entre os grupos a que pertencem, tanto dentro quanto fora de uma organização.



Julia Freeman-Woolpert

Fonte: www.sxc.hu

Figura 6.4: A dimensão social se refere às relações que estabelecemos por meio de nosso ambiente de trabalho.

Agora, vamos fazer uma atividade para fixar esses conceitos?

ATIVIDADE 1

Atende ao Objetivo 1

Relacione a primeira coluna com a segunda:

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Dimensão técnica | () Aquilo que o trabalhador pensa e sente referente ao trabalho. |
| 2. Dimensão fisiológica | () São as relações entre os indivíduos que acontecem por causa do trabalho. |
| 3. Dimensão moral | () Relativa ao corpo do trabalhador. |
| 4. Dimensão social | () Abarca toda a dimensão física do ambiente de trabalho e as atividades que são exercidas. |

DIMENSÕES CAMBIANTES: O QUE É?

As dimensões citadas nesta aula são **CAMBIANTES**, pois estão em constante transformação, influenciando umas às outras de forma dinâmica. Elas podem parecer soltas e muito abstratas, não é mesmo? Então, que tal uma história para servir de exemplo prático dos conceitos vistos nesta aula?

Nosso personagem será chamado Antônio, torneiro mecânico (veja mais sobre essa profissão no box a seguir), casado, pai de três filhos, morador da periferia, com idade de 30 anos aproximadamente e trabalhando há pelo menos 10 anos na mesma empresa.

CAMBIANTE

Aquilo que passa por mudanças, alterações, transformações.



SAIBA MAIS...

Torneiro mecânico

Você sabia que o presidente Luiz Inácio Lula da Silva já trabalhou como torneiro mecânico? Segundo o Código Brasileiro de Ocupações (CBO), os torneiros mecânicos são profissionais que “preparam, regulam e operam máquinas-ferramenta que usinam peças de metal e compósitos e controlam os parâmetros e a qualidade das peças usinadas, aplicando procedimentos de segurança às tarefas realizadas. Planejam seqüências de operações, executam cálculos técnicos; podem implementar ações de preservação do meio ambiente. Dependendo da divisão do trabalho na empresa, podem apenas preparar ou operar as máquinas-ferramenta”.

(Fonte: <http://www.mtecbo.gov.br/busca/descricao.asp?codigo=7212-15>)



Craig Jewell

Figura 6.5: Este é Antônio, exercendo sua atividade profissional.

Fonte: www.sxc.hu

Antônio não possui formação específica para a atividade que executa, mas desde pequeno trabalhava na oficina de seu tio, o que justificou a entrada dele na empresa. Ao longo desse tempo, aprimorou-se por meio de cursos de treinamento e aperfeiçoamento.

Quando entrou na empresa, a convite de um amigo, Antônio esperava ter salário fixo, melhores condições de subsistência e formação específica qualificada no campo de atuação.

Atuando por longa data na empresa, Antonio desistiu da idéia de possuir uma qualificação específica, pois percebeu que existiam chances de promoção no cargo. A empresa estabeleceu metas de produção e tem investido em formação de pessoal, incentivando a participação em cursos rápidos e também oferecendo gratificações.

A oficina de usinagem onde Antonio trabalha possui outros profissionais, e o departamento é numeroso. O torneiro conhece todos pelo nome, inclusive porque é justamente do departamento de mecânica que sai o time de veteranos para a competição de futebol promovida pela empresa todo o final de ano e do qual Antônio é goleiro.



Afonso Lima

Fonte: www.sxc.hu

Figura 6.6: Antônio em um dos seus maus momentos no campeonato.

Em atividades como essa, por exemplo, é comum encontrar as famílias dos trabalhadores, inclusive a de Antônio. A partida normalmente ocorre no clube do sindicato e envolve todos os setores da empresa.

O exemplo dado, embora sucinto, nos permite perceber algumas questões muito importantes no que se refere às variações que o trabalho pode tomar. Podemos perceber o quanto tais dimensões se combinam em um trabalho e em um único homem. São fundamentais para se pensar tudo o que envolve a atividade de trabalho e, por conseguinte, as ações de prevenção de acidentes e de doenças de trabalho.

Em nossa história, Antônio possui aptidões e conhecimentos para realizar suas tarefas diárias. Exercendo sua função, suas ações não se restringem apenas à ação física, mas também às reações comportamentais que ele expressa em tais tarefas.

A busca por maior produção, seja por meta fixada pela empresa, seja para melhor rendimento no final do mês, seja almejando a promoção e a realização profissionais, também é fator que deve ser considerado nas reações cotidianas de Antônio. Esses são fatores que podem satisfazer ou não o torneiro mecânico com sua ocupação.

São questões bastante complexas e que se intensificam quando questionamos o que fez Antônio escolher esse emprego. Devemos, ainda, fazer uma comparação das motivações de Antônio com o que a atividade de trabalho lhe exige todos os dias na oficina, a sua rotina já interiorizada. Tal comparação objetiva saber o quanto Antônio se sente motivado e instigado a fazer seu trabalho.

Outro dado importante é que Antônio não trabalha só, há uma coletividade da qual ele faz parte. Na empresa, podemos citar a equipe de trabalho, a oficina de usinagem, o departamento de mecânica e a própria empresa de forma global influenciada pelas questões políticas, econômicas, ecológicas etc. Fora da empresa, destacamos o sindicato ao qual ele é filiado, a própria comunidade a que ele pertence e a família de Antônio.



Mario Gonzaga

Fonte: www.sxc.hu

Figura 6.7: Antonio e sua família na praia.

Podemos imaginar que esse conjunto de fatores contribui na definição de tendências e reações de Antônio, bem como nas opiniões, nas motivações e na sua satisfação profissional. Além disso, em grande medida, nosso torneiro mecânico sofre influências da coletividade e a influencia, pois formula e ajuda a formular princípios, valores e atitudes em seus grupos de referência.

Concluimos, então, que o trabalho não se apresenta como entidade neutra ou com uma ou outra dimensão apenas. Na verdade, temos a união entre todas as dimensões apresentadas para guiar nossa compreensão sobre as ações do trabalhador no ambiente de trabalho.

ATIVIDADE 2

Atende ao Objetivo 1

Baseando-se no texto da história de Antônio, o torneiro mecânico, analise-a e apresente expressões que caracterizem as dimensões seguintes:

Dimensão moral:

Dimensão social:

RESUMINDO...

- O trabalho é composto por várias dimensões distintas e cambiantes.
- As dimensões do trabalho são: técnica, fisiológica, moral e social.
- As dimensões constituem o trabalho como atividade complexa e dinâmica.

INFORMAÇÕES SOBRE A PRÓXIMA AULA

Com o final desta aula, reiteramos a visão de que o trabalho não pode ser pensado separadamente das ações humanas. Por isso, temos que considerar as características que o influenciam. Tais características serão o tema da próxima aula.

RESPOSTAS DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE 1

1. Dimensão técnica
2. Dimensão fisiológica
3. Dimensão moral
4. Dimensão social

(3) Aquilo que o trabalhador pensa e sente referente ao trabalho

(4) São as relações entre os indivíduos que acontecem por causa do trabalho.

(2) Relativa ao corpo do trabalhador.

(1) Abarca toda a dimensão física do ambiente de trabalho e as atividades que são exercidas.

ATIVIDADE 2

Espera-se que, nesta atividade, você contemple algumas das respostas a seguir:

Dimensão moral: é evidenciada pelo exercício mental processado nas atividades diárias de Antônio, como a aptidão e os conhecimentos para realizar as tarefas diárias, as motivações que o levaram a ocupar o cargo e a busca pelo aperfeiçoamento.

Dimensão social: é evidenciada a partir dos grupos de referência dos quais Antônio faz parte, como a família, a equipe de trabalho e o time de futebol.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério do trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações*. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/busca/descricao.asp?codigo=7212-15>>. Acesso em: 10 out. 2008.

DEJOURS. C. *A loucura do trabalho*. São Paulo: Oboré, 1996.

DWYER, T. A sociologia do trabalho por uma redefinição através do acionalismo histórico e do acionalismo fenomenológico. São Paulo: Unicamp/IFCH, 1993. (Cadernos do IFCH, v. 26).

FRIEDMANN, GEORGES NAVILLE, P. *Sociologia do trabalho*. São Paulo: Cultrix, 1973.

O trabalho e suas características

7

Joselaine Cordeiro Pereira



META

Apresentar o circuito de trabalho e suas características.

OBJETIVO

Ao final do estudo desta aula, você deverá ser capaz de:

1. definir exigências;
2. diferenciar riscos;
3. identificar as características que compõem o circuito de trabalho.

COMEÇANDO A AULA...

O trabalho é composto por **VARIÁVEIS** que influenciam umas às outras e que devem ser analisadas a partir da atividade de trabalho. Tais variáveis geram consequências na **ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO**, principalmente quando são analisados os **INDICADORES DE PRODUÇÃO**, o desempenho e a saúde do trabalhador.



Ruth Livingstone

Fonte: www.sxc.hu

Figura 7.1: Como no efeito dominó, qualquer modificação em uma das variáveis desencadeia modificações no desempenho e na saúde do trabalhador.

Portanto, é necessário conhecer tanto as dimensões do trabalho – técnica, fisiológica, moral e social, que são particulares a cada trabalhador – quanto as características da atividade do trabalho.

A EXIGÊNCIA

É o conjunto de fatores que influenciam na produção e que podem causar incidentes e alterar a situação de trabalho.

Toda atividade de trabalho possui diferentes exigências. As atividades realizadas pelos trabalhadores são determinadas pelas dimensões do trabalho, contexto e organização, e todos esses elementos variam de acordo com os objetivos organizacionais. Temos, ainda, que as exigências não são estanques, elas variam de forma dinâmica devido a qualquer mudança no sistema de trabalho.

VARIÁVEIS

Referem-se às características que são medidas, controladas ou manipuladas.

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Refere-se a recursos, práticas e procedimentos, ou seja, à forma de disposição das partes bem como suas relações umas com as outras, visando alcançar os objetivos e interesses do empreendimento. Aprofundaremos este conceito durante a aula.

INDICADORES DE PRODUÇÃO

Fazem parte de um conjunto de indicadores que, utilizados como instrumento de gestão, são essenciais nas atividades de monitoramento e avaliação da produtividade, porque permitem acompanhar a busca das metas, identificar avanços, ganhos de qualidade, bem como problemas a serem corrigidos, necessidades de mudança etc.



SAIBA MAIS...

Para melhor entendermos, tomemos como exemplo o filme *Como enlouquecer seu chefe* (se você ainda não assistiu, como já foi sugerido em outra aula, corra logo para uma locadora!).



Fonte: <http://img4.imageshack.us/img4/7745/chefe5nx.jpg>

Nele podemos perceber que a organização do trabalho e o contexto em que está inserido determinam as exigências das atividades realizadas. E aí temos um conjunto bastante diferente de exigências, seja pelo programador, seja pelo operário ou pela garçonete, pois cada um deles se insere em um contexto e uma organização de trabalho diferente, mas concordamos que, em todos os casos, havia outros fatores que influenciaram a atividade, como, por exemplo, a maneira de viver própria de cada um dos personagens.

Os fatores intervenientes presentes na atividade de trabalho são:

- *Exigências físicas*: relacionadas à tarefa e à situação de esforço, bem como relacionadas ao organismo humano, como a postura, as reações cardiovasculares, respiratórias, térmicas e o movimento.



Jo Chou

Fonte: www.sxc.hu

Figura 7.2: As exigências físicas são aquelas relacionadas ao nosso corpo quando exerce determinada função.

- *Exigências ambientais*: relacionadas às questões ambientais, como iluminação, temperatura, sonoridade.



Fonte: www.sxc.hu

Figura 7.3: A temperatura, a luminosidade e a sonoridade influenciam a atividade de trabalho.



Stacy Braswell

- *Exigências sensoriais:* comportando os órgãos sensoriais (olhos, nariz, ouvidos, pele e língua) e a captação das informações que lhes chegam.



Sophie



Bart Hickman



Rodolfo Clix

Fonte: www.sxc.hu

Figura 7.4: As exigências sensoriais são aquelas relacionadas aos nossos órgãos do sentido na atividade de trabalho.

- *Exigências sensoriomotoras*: são os dispositivos, sinais de comandos e as características do trabalhador, ou seja, a captação de informações sensoriais e a execução da ação que ela exige.



Elvis Santana

Fonte: www.sxc.hu

Figura 7.5: Exigências sensoriomotoras são aquelas que requerem esforços tanto físicos quanto sensoriais.

- *Exigências mentais* que condizem com a atividade cognitiva necessária para a realização das tarefas.



Ivan Soares Ferrer

Fonte: www.sxc.hu

Figura 7.6: Exigências mentais são aquelas necessárias para avaliarmos uma situação e tomarmos uma decisão.

Tais exigências podem ser analisadas considerando-se as *características da organização*, como, por exemplo, o setor de atuação, o porte, a situação financeira, as diretrizes etc.; as características do processo produtivo e também do produto ou serviço, como quantidade a ser produzida, prazos, regras e normas, máquinas e equipamentos disponíveis, dentre outros; as características dos trabalhadores (idade, sexo, experiência, estado civil, habilidades etc.).

ATIVIDADE 1

Atende ao Objetivo 1

Considerando o estudo sobre as exigências no circuito de trabalho, analise as afirmativas descritas e marque F para as alternativas Falsas e V para as alternativas Verdadeiras.

- () As exigências se constituem por um conjunto de fatores que não se relacionam entre si.
- () Esforços dinâmico, estático, bem como postura, reações cardiovasculares, respiratórias, térmicas e o próprio movimento são considerados exigências físicas.
- () Exigências ambientais, físicas, sensoriais, sensoriomotoras e mentais constituem o circuito de trabalho, integrado-se de forma dinâmica em qualquer atividade de trabalho.

O RISCO

É a possibilidade de dano presente em qualquer situação de trabalho, ou seja, são os riscos potenciais e adicionais que podem variar de grau e nível, dependendo do tipo e da natureza da atividade de trabalho.

Os riscos e as Normas Regulamentadoras

As Normas Regulamentadoras (NRs) estabelecem os procedimentos obrigatórios relacionados à segurança no trabalho no Brasil. Elas são um anexo da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), e é obrigatório que todas as empresas sigam suas determinações.

A NR9 é parte integrante do conjunto de Normas Regulamentadoras. Ela estabelece a obrigatoriedade da elaboração e implementação, por parte de todos aqueles que admitam trabalhadores como empregados, do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PRA) à preservação da saúde e integridade dos trabalhadores, por meio:

- da antecipação;
- do reconhecimento;
- da avaliação e consequência;
- do controle da ocorrência de riscos ambientais, tanto dos riscos existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho. Deve ser levada em consideração também a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais.

Analisando a NR9, deparamo-nos com a noção de risco que entende o ser humano como vítima das situações de perigo. Os riscos devem ser:

- detectados;
- classificados entre físico, químico etc.;
- analisados; e
- eliminados.

Além desta NR, há outra que faz menção à organização do trabalho a partir do enfoque da **ERGONOMIA**: é a NR 17. Nela está expressa a necessidade de adequar a organização do trabalho às características psíquicas e fisiológicas dos trabalhadores.

Na NR17 o ser humano é visto como agente ativo das interações que acontecem no ambiente de trabalho, ou seja, ela leva em conta o conhecimento da atividade de trabalho em seu contexto mais amplo e complexo.

ERGONOMIA

Ciência que estuda a interação do ser humano com outros elementos de um sistema, visando otimizar o bem-estar humano e o desempenho geral do sistema.

OS RISCOS: COMO IDENTIFICAR O PERIGO?



Fonte: www.sxc.hu

MENSURÁVEL

Tudo aquilo que pode ser medido.

O risco pode ser:

- *externo*: também denominado objetivo; é a falha observada e/ou previsível no sistema de trabalho. Isso implica dizer que ele é **MENSURÁVEL**, sendo possível ser prevista, inclusive, sua consequência. São exemplos de fatores externos: ligações elétricas deficientes, componentes sem armazenamento adequado e iluminação deficiente.
- *interno*: também conhecido como subjetivo, refere-se às análises de riscos próprios de cada trabalhador, cujos exemplos podem ser: o ritmo excessivo de trabalho, a monotonia ou a repetição de tarefas, situações de ansiedade e/ou depressão.

ATIVIDADE 2

Atende ao Objetivo 2

Relacione a primeira coluna com a segunda:

1. risco externo
 2. risco interno
- () É análise do risco a partir do foco no trabalhador.
 - () Refere-se a falhas observáveis e previsíveis na atividade de trabalho, sem levar em conta as particularidades de cada trabalhador.
 - () É o risco também denominado objetivo.
 - () É também conhecido como risco subjetivo.

A CARGA DE TRABALHO

Pelo que estamos considerando até o momento, a atividade de trabalho não se restringe apenas aos objetivos da organização, mas, inclusive, do próprio trabalhador e da clientela. Por isso é importante considerar a carga de trabalho a partir da relação entre o **TRABALHO PRESCRITO** e o **TRABALHO REAL**.

As cargas indicam o processo de tensionamento do trabalho, e quanto maior o desprazer percebido, maior é o grau de risco do trabalho e maior o desequilíbrio da carga e sofrimento do trabalhador. Ou seja, isso implica dizer que a carga de trabalho refere-se a todas as exigências presentes na situação de trabalho – físicas, ambientais, mentais e outras – relacionadas diretamente à resposta do trabalhador, que são as estratégias que ele constrói no ambiente de trabalho.

Classificações da carga de trabalho:

- *carga física*: é literalmente o peso carregado e o esforço físico que o trabalhador faz para realizar o seu trabalho. Pode ser evidenciada a partir da postura e dos gestos do trabalhador.
- *carga mental*: refere-se à atenção, memorização, tomada de decisão, dentre outros, os quais são menos visíveis. São as exigências mentais da atividade que o trabalhador executa.

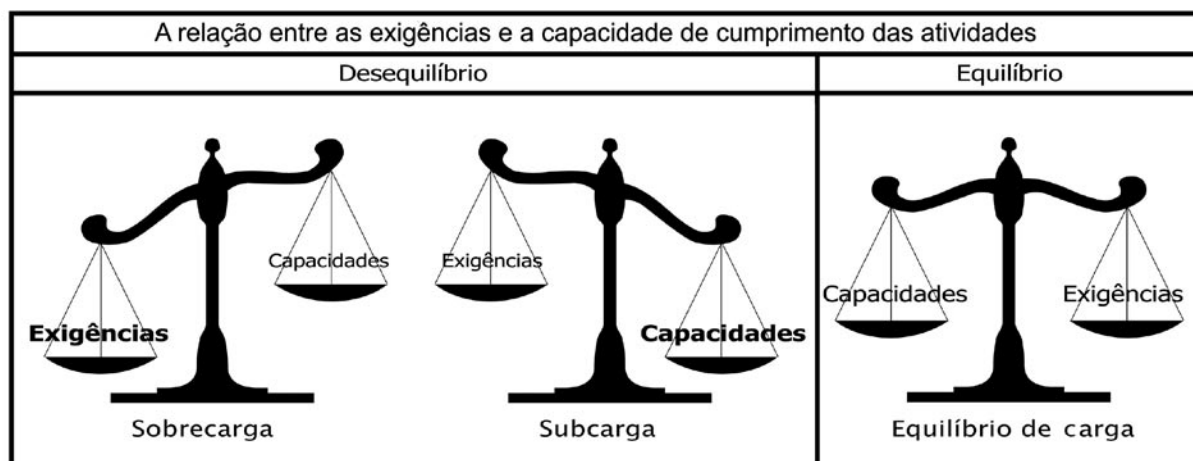
TRABALHO PRESCRITO

A tarefa necessária à organização, solicitada ao trabalhador para que sejam alcançados os objetivos de produção.

TRABALHO REAL

A atividade potencialmente desenvolvida mediante o conjunto de condicionantes organizacionais ou pessoais impostos, ou seja, é a ação efetiva desempenhada pelo trabalhador que pode ou não ser aquela predeterminada pela organização.

Havendo desequilíbrio entre as exigências e a capacidade de cumprimento das atividades, notadamente ocorrerão sobrecargas (no caso da carga de trabalho maior que a capacidade do trabalhador) ou subcargas (quando a carga de trabalho é menor que a capacidade do trabalhador) de trabalho. Para visualizar melhor a idéia, veja a ilustração a seguir:



Fonte: www.sxc.hu

Figura 7.7: A figura mostra as situações de sobrecarga, subcarga e equilíbrio entre a capacidade e a exigência.

Cabe lembrar que as capacidades são muito particulares e ligadas diretamente aos trabalhadores. Cada um de nós tem habilidades e competências individuais, assim como cada ser humano suporta uma quantidade de trabalho singular, não podendo esses valores ser generalizados para todos. O desequilíbrio entre a capacidade do indivíduo e o trabalho cobrado dele pode gerar desprazer, baixa produtividade, licenças para tratamentos de doenças, incidentes, acidentes etc.

DESEMPENHO HUMANO

São as respostas que os trabalhadores emitem às ordens dadas pela organização. É, portanto, uma relação que pode ser positiva ou negativa, dependendo, como já apontamos, das exigências, das condições e da execução do trabalho.

Podemos, então, concluir que exigência, risco, carga de trabalho e desempenho humano são características da atividade de trabalho que, integradas, geram uma espécie de circuito de trabalho.

O circuito de trabalho engloba exigências e conseqüências. As primeiras podem ser consideradas a partir dos documentos da empresa que determinam as funções de cada trabalhador e qual é a atividade que cada um deverá realizar, bem como das dificuldades percebidas pelos trabalhadores na execução de suas tarefas diárias.

Já as conseqüências são expressas pelas queixas das próprias empresas quanto à perda de produtividade, por exemplo, ou pela análise das cargas de trabalho. As conseqüências são o resultado das exigências e mostram se as exigências foram adequadas ou não.

Por fim, podemos dizer que o desequilíbrio entre a exigência e as conseqüências pode aumentar os riscos presentes no circuito de trabalho, e isso afeta diretamente o comportamento do trabalhador. Ao surgirem tensões com a necessidade de aumento de produtividade e ações para as quais ele não possui habilidades ou conhecimentos suficientes para desempenhar, instalam-se expressões de desprazer e de sofrimento no trabalhador, gerando, por conseguinte:

- queda da produtividade;
- crescente índice de **ABSENTEÍSMO** e **ROTATIVIDADE**;
- doenças;
- acidentes;
- insatisfação;
- descomprometimento, dentre outros.

ABSENTEÍSMO

As ausências dos trabalhadores no trabalho, seja por falta ou atraso.

ROTATIVIDADE

A saída e entrada de funcionários em uma empresa.

ATIVIDADE 3

Atende ao Objetivo 3

Marque a opção *incorreta* quanto ao que se refere ao circuito de trabalho:

- () A resposta positiva ou negativa dos trabalhadores às prescrições da organização é entendida como o desempenho humano.
- () A relação entre as exigências presentes na situação de trabalho e a resposta dada pelo trabalhador é evidenciada pela carga de trabalho. Havendo desequilíbrio entre uma e outra, poderá ocorrer sobrecarga ou subcarga de trabalho, gerando, por conseguinte, desprazer, doenças, acidentes etc.
- () As exigências podem interferir na situação de trabalho, dependendo do arranjo entre as demais características do circuito de trabalho e também da própria característica da organização.
- () A relação entre a tarefa necessária à organização – denominada trabalho prescrito – e a atividade desenvolvida pelo trabalhador – denominada trabalho real – gera o desempenho humano, suas satisfações ou insatisfações, doenças de trabalho etc.

RESUMINDO...

- Estudamos, nesta aula, as diferentes características que constituem o circuito de trabalho.
- As características são: exigências, risco, carga de trabalho e desempenho humano.
- Cada uma das características nos ajuda a entender a composição do circuito integrado e dinâmico presente em qualquer atividade de trabalho.
- As dimensões – técnica, fisiológica, moral e social – e exigências, riscos, carga e desempenho são a expressão de um sistema sociotécnico aberto. O conhecimento das partes e de suas inter-relações é de fundamental importância para a compreensão do processo produtivo e dos problemas, como, por exemplo, os acidentes e a baixa produtividade.
- Por tudo o que vimos até aqui, podemos concluir que o circuito de trabalho corresponde a arranjos ou disposições necessários à organização do trabalho.

INFORMAÇÃO SOBRE A PRÓXIMA AULA

Na próxima aula, estudaremos o trabalho sob a perspectiva dos sistemas. Até lá!

RESPOSTAS DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE 1

- (F) As exigências se constituem por um conjunto de fatores que não se relacionam entre si.
- (V) Esforços dinâmico, estático, bem como postura, reações cardiovasculares, respiratórias, térmicas e o próprio movimento são considerados exigências físicas.
- (V) Exigências ambientais, físicas, sensoriais, sensoriomotoras e mentais constituem o circuito de trabalho, integrado-se de forma dinâmica em qualquer atividade de trabalho.

ATIVIDADE 2

2 – 1 – 1 – 2

ATIVIDADE 3

- (x) A relação entre a tarefa necessária à organização – denominada trabalho prescrito – e a atividade desenvolvida pelo trabalhador – denominada trabalho real – gera o desempenho humano, suas satisfações ou insatisfações, doenças de trabalho etc.

Justificativa: no circuito de trabalho, não é a relação entre trabalho prescrito e trabalho real que gera o desempenho humano, mas sim a relação entre exigência, risco e carga de trabalho, ou seja, o que é pedido e as condições para a efetiva realização do que é pedido.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSUNÇÃO, A. A. Uma contribuição ao debate sobre as relações de saúde e trabalho. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 8, n. 4, p. 56-66, 2003.

AZEVEDO, B. M. de; CRUZ, R. M. O processo de diagnóstico e de intervenção do psicólogo do trabalho. *Cadernos de Psicologia do Trabalho*. v. 6, n. 2, p. 89-98, 2006.

LEPLAT, J.; Cuny, X. *Introdução à psicologia do trabalho*. Lisboa: Fundação Calouse Gulbenkian, 1977.

WISNER, A. *Inteligência no trabalho*: textos selecionados de ergonomia. São Paulo: FUNDACENTRO. 1994.

8

Joselaine Cordeiro Pereira

O trabalho sob a ótica dos sistemas



Ilker

Fonte: www.sxc.hu

META Apresentar a organização do trabalho a partir da perspectiva histórica da administração tradicional, referenciando a teoria dos sistemas e as principais características de sistema fechado e sistema aberto.

OBJETIVOS Ao final desta aula, você deverá ser capaz de:

1. identificar as principais teorias sobre organização do trabalho;
2. diferenciar sistema fechado de sistema aberto;
3. identificar as características de uma organização enquanto sistema aberto.

INTRODUÇÃO

Na aula anterior, vimos que as dimensões e as características da atividade de trabalho compõem o circuito de trabalho e, como tal, se ordenam e estruturam de forma a atender os objetivos organizacionais.

As múltiplas formas de organizar, ordenar e coordenar essas partes da atividade de trabalho referem-se diretamente ao que podemos chamar de organização do trabalho.

Nesta aula, estudaremos a organização do trabalho e os fatores que a constituem, sob a perspectiva da teoria dos sistemas.

O QUE É ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO?

Sabemos que na sociedade do trabalho – ou seja, na sociedade produtora de bens e serviços – os métodos, as ferramentas, a produtividade, o fluxo de trabalhadores e as relações de trabalho são frutos de fatores históricos que estruturam as organizações. Mas o que determina os diferentes arranjos com vistas às forças produtivas dessas variantes é a organização do trabalho.



ATENÇÃO

As organizações:

- possuem objetivos, que podem ser a produção de bens materiais ou simbólicos, ou, ainda, a prestação de serviços;
- dispõem de técnicas e estratégias para seu funcionamento;
- necessitam de condições financeiras para sobreviver.

São exemplos de organização: a fábrica, o hospital, o supermercado.



Fernando Tangi



Jelle Boontje



Eric Orther

Fonte: www.sxc.hu

O objetivo geral da organização pressupõe o cumprimento de funções específicas delimitando horários, salários e hierarquia, por exemplo, e, por consequência, determina as relações funcionais das pessoas que fazem parte dela.

Mas se pensarmos sobre os objetivos individuais, podemos verificá-los nas relações estabelecidas com os demais sujeitos da organização. Através dessas relações, os indivíduos têm a possibilidade de crescimento profissional, intelectual, afetivo etc.

Como exemplo, podemos citar os casos em que os funcionários têm a opção de realizar treinamentos e capacitações dentro da própria

empresa, o que incentiva a formação profissional. Nem todos buscam esse tipo de atividade extra. Porém, aqueles interessados em seu crescimento intelectual e, por conseguinte, profissional, podem encontrar nesses treinamentos uma ótima oportunidade de se sobressair e alcançar, por exemplo, postos de serviços mais elevados.

De forma geral, essas relações podem produzir sentimentos de realização pessoal, sofrimento, frustração e outros tantos que interferem positiva ou negativamente no funcionamento das organizações.

Suponhamos que, no exemplo citado, o envolvimento nos treinamentos pode ter sido a alavanca para um novo posto de serviço. Isso pode ser um dos elementos fundamentais que indicam que os objetivos individuais podem ter sido alcançados, gerando satisfação e realização pessoal. Caso ocorra o contrário, se o novo posto de trabalho não foi alcançado após o empenho nos treinamentos, a frustração pode acometer o trabalhador e isso pode gerar insatisfações e prejudicar a organização do trabalho de diferentes formas.

Nessa perspectiva, em que tanto os objetivos organizacionais quanto os objetivos pessoais estão dinamicamente presentes numa empresa, podemos considerar a organização do trabalho como sendo os diferentes arranjos e a disposição das suas várias dimensões (técnica, fisiológica, moral e social), bem como as características (exigências, risco, carga e desempenho) que a compõem.

Logo, a organização do trabalho é a própria estruturação do trabalho enquanto atividade (ações efetivas do trabalhador a partir dos condicionantes que o cerceiam, como metas, tempo de trabalho, objetivos próprios, condições do ambiente e de suas relações).

A organização do trabalho engloba dois tipos de fatores:

- **os fatores concretos:** referentes aos veículos econômicos, como: técnicas, implementos, equipamentos, instalações, recursos financeiros;
- **os fatores abstratos:** referentes aos veículos humano-sociais, como normas de produção, postos de trabalho, estrutura operacional, hierarquia de autoridade, fluxos do trabalho.

As diferentes formas de organização do trabalho atenderam aos processos histórico-sociais referentes aos contextos em que foram desenvolvidos, sobretudo como oposição à administração tradicional. Vejamos, a seguir, como isso aconteceu.

UM POUCO DE HISTÓRIA

Taylorismo: Durante a Segunda Revolução Industrial, o resultado de um novo padrão tecnológico necessário à concentração técnica e financeira do processo produtivo levou à organização científica do trabalho de Taylor, o então conhecido modo de produção taylorista.



SAIBA MAIS

A acelerada transformação no setor produtivo tipicamente industrial é chamada Revolução Industrial e está dividida em três grandes momentos: Primeira Revolução Industrial (final do século XVIII), Segunda Revolução Industrial (final do século XIX) e Terceira Revolução Industrial (segunda metade do século XX).

A Primeira Revolução Industrial teve início na Inglaterra e expandiu-se pelo mundo a partir do século XVIII. Caracterizada pela superação do processo de produção tipicamente agrícola, estabeleceu uma nova relação entre o capital e o trabalho, visto que consistiu em um conjunto de mudanças tecnológicas. Importantes invenções demarcaram as mudanças ocasionadas por esta Revolução: a ciência descobriu a utilidade do carvão como meio de fonte de energia, desenvolvendo, por exemplo, a máquina a vapor e a locomotiva. Com a implementação dessas tecnologias, a produtividade passou a ser dinâmica, colocando a indústria como alternativa de trabalho.



Hazel Bregazzi

Fonte: www.sxc.hu

A Segunda Revolução Industrial caracterizou-se pelo desenvolvimento das indústrias química, elétrica, de petróleo e de aço, introduzindo navios, aviões, a produção em massa de bens de consumo, a refrigeração mecânica... O conjunto de novidades tecnológicas flexibilizou a atividade industrial e colocou países europeus, além dos Estados Unidos e do Japão, na liderança do processo de industrialização.

A Terceira Revolução Industrial, também conhecida como Revolução Técnico-Científica, caracterizou-se pela implementação das descobertas científicas no processo produtivo, proporcionando grande crescimento de atividades que fazem uso da alta tecnologia, como, por exemplo, informática, microeletrônica, robótica, telecomunicações, indústria aeroespacial e outras. Essa fase de desenvolvimento econômico contribuiu para uma efetiva aproximação entre as nações; fato necessário à expansão do capitalismo. Consolidando o processo denominado globalização, a Revolução Técnico-Científica serviu para interligar os espaços geográficos e intensificar as relações econômicas e culturais entre os diferentes países.

Criada por Frederick W. Taylor, a teoria se desenvolveu a partir das constatações sobre a necessidade de organização dos trabalhadores em hierarquias. Assim, cada trabalhador desenvolveria uma atividade. Esse fato gerou a especialização do trabalho, que passou a ser monitorado com vistas a cumprir as atividades no menor tempo possível.



Figura 8.1: Frederick W. Taylor (1856-1915) ficou conhecido como o “pai” da Administração Científica por ter proposto métodos de administração nas empresas.

Fonte: pt.wikipedia.org/wiki/Frederick_Taylor

Desta forma, objetivando maximizar a produção e reduzir gastos, bem como o tempo improdutivo, o uso da gestão pautada em princípios científicos proporcionou um conjunto de mecanismos de poder aos empresários ao se apropriar do saber operário e impondo-lhe certa disciplina nas relações de trabalho. Isso era feito por meio da fragmentação do trabalho, cuja especialização parcial dos trabalhadores permitia o controle dos mesmos; ou seja, a premissa principal era de que a eficiência da produção poderia ser garantida conforme o desempenho individual da tarefa desempenhada.

Fordismo: Em decorrência da difusão e da consolidação do taylorismo, o fordismo surge com a reformulação do processo administrativo, lançando novo olhar sobre o trabalhador individualmente. Nesse sentido, ocorreu a inserção de esteiras para abastecimento de peças e componentes que dispensassem a movimentação do trabalhador.

O fordismo acabou se tornando parâmetro para o modo de vida dos trabalhadores, porque impôs uma racionalidade no processo de trabalho, em que a disciplina e a competência também eram vistas como necessárias ao sucesso e bem-estar das pessoas.

Por isso, o modelo fordista extrapola o chão da fábrica e passa a compor outras formas de relações, em que o sucesso dependeria de disciplina e empenho individual; representava, ainda, o consumo, por vezes excessivo, como forma de mostrar tal competência.

Figura 8.2: O modelo Ford T, conhecido no Brasil como Ford de Bigode, foi o primeiro automóvel a ser produzido em linha de montagem, revolucionando o processo de produção automobilística.



Fonte: pt.wikipedia.org/wiki/Ford_t

Fundador da Ford Motor Company, Henry Ford adotou, por volta de 1914, o modelo de produção em massa de Taylor. Porém, ampliou as bases do processo no sentido de gratificar, produzir e gerar o consumo em massa, e não só a produção.

Diversos fatores contribuíram para o esgotamento do modo de produção taylorismo/fordismo. Sobre tudo na década de 1960, o elevado ritmo de produção, baixos salários, entrada de novas tecnologias conduziram à insatisfação dos trabalhadores, levando-os à fuga do trabalho e elevando as taxas de absenteísmo (ausência no trabalho).

Toyotismo: Uma nova forma de racionalização da organização do trabalho emerge impondo regras de produtividade com base na flexibilização e terceirização do processo produtivo: o modelo japonês toyotismo. Adaptando-se melhor às mudanças tecnológicas que ocorriam na década de 1970, o toyotismo permite a integração dos sistemas de produção.

Os japoneses Eji Toyota e o especialista em produção Taichi Ohno alteraram a complexa, porém não promissora, organização do trabalho fordista, iniciando a inserção de técnicas em que fosse possível alterar as máquinas durante a produção e ampliar a oferta e a variedade de produtos.

Na verdade, a essência do sucesso do modelo japonês passou então a ser a racionalização do tempo de produção com a inserção da automatização, *just-in-time*, trabalho em equipe, administração por estresse, flexibilização da mão-de-obra, gestão participativa, controle de qualidade e subcontratação.

Como concretização desse modo de produção, podemos citar, por exemplo, no Brasil, os programas de qualidade total e também a terceirização de diferentes setores. Trata-se da típica polivalência do trabalhador, sua busca pela autoqualificação, produtividade e dedicação.

Racionalização flexível: Durante as reformas sociais e tecnológicas proporcionadas pelo toyotismo, na década de 1970, novas formas de organização do trabalho foram difundidas, voltando-se para as competências e conhecimentos acumulados dos trabalhadores. A partir da década de 1980, com a racionalização flexível, a organização do trabalho continua a atender aos objetivos econômicos das organizações, porém busca instrumentalizar-se por meio de diferentes arranjos entre as tecnologias e novos modelos de administração, gerando competição entre as empresas.

MUNDO GLOBALIZADO

Também conhecido como aldeia global. O mundo passou por um processo de integração econômica, social, cultural e política — processo ainda em curso — denominado globalização, que teve início no final do século XX, pela integração de economias e mercados, bem como pela interdependência dos países e pessoas, uniformização de modelos, dentre outros.

Considerando **O MUNDO GLOBALIZADO**, para além das mudanças democráticas e humanizantes das relações de trabalho propostas pelos modelos de décadas anteriores, o princípio científico da organização do trabalho agora se define pela denominada racionalização flexível, em que o foco é a empresa e sua capacidade de adaptação e antecipação às mudanças. Isso significa que a empresa flexível é a que se ajusta rapidamente à necessidade do mercado, fazendo uso de pessoas, estruturas e processos flexíveis.

A racionalização flexível se refere a uma série de elementos, tais como:

- formas de organização das estruturas produtivas;
- modalidades de organização;
- relações de trabalho;
- competências dos recursos humanos.

Embora implique um alto grau de autonomia do trabalho, a flexibilização visa a conferir às empresas capacidade de adaptação às mudanças. Por isso, pratica formas diferenciadas de organização centradas na eficiência, como, por exemplo, arranjos que incidem sobre a expressão “qualidade”: qualidade de vida, qualidade do ambiente do trabalho, dentre outras.

O resultado da exigência por novas formas de organização do trabalho, pautadas na racionalização flexível, apóia-se na conciliação entre o sucesso econômico das empresas e a qualidade de vida no trabalho de forma mais ampla.

Tal conciliação considera a organização do trabalho a partir da complexidade e da interdependência dos diferentes elementos que a compõem (dimensões e características). Isso significa reconhecer a importância de cada um dos elementos, suas interações e interfaces no processo produtivo como um todo.

Visto por essa ótica, o trabalho é entendido como um sistema dinâmico e multifacetado. Ficou curioso? Aprofundaremos nosso conhecimento na seção a seguir. Mas, antes, que tal fazer a primeira atividade da aula?

ATIVIDADE 1**Atende ao Objetivo 1**

Relacione a segunda coluna de acordo com a primeira, conforme as correntes teóricas que nos ajudam a pensar na organização do trabalho.

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. Taylorismo | () Adaptação dos produtos e variedade conforme o gosto dos clientes. |
| 2. Fordismo | () Inserção da esteira rolante com vistas a fomentar a divisão do trabalho e evitar o deslocamento do trabalhador. |
| 3. Toyotismo | () Produzir o necessário, na quantidade necessária e no momento necessário, favorecendo uma produção ágil e diversificada. |
| 4. Racionalização Flexível | () Refere-se à racionalização do tempo do trabalhador, a fim de que possa cumprir os objetivos organizacionais. |
| | () Os objetivos econômicos e sociais são estreitamente ligados e, por isso, permite que se democratize a organização, humanize o trabalho e melhore a qualidade de vida no trabalho. |
| | () O aumento da produtividade se dava à medida que os trabalhadores eram divididos e especializados em uma determinada função. |
| | () Produção em massa de um mesmo produto. |



MULTIMÍDIA

O filme, em preto-e branco, focaliza a vida do trabalhador na sociedade industrial caracterizada pela produção em



Fonte: <http://cartasdoparaíso.blogspot.com.br/blog/images/users/14330/Tempos%20modernos.jpg>

série. Delineando as relações estabelecidas na linha de montagem, realiza uma crítica à modernidade e ao capitalismo por meio da especialização do trabalho e da exploração do trabalhador.

Filme *Tempos Modernos* (Modern Times, EUA, 1993), com Charles Chaplin e Paulette Goddard, de 87 min.



MULTIMÍDIA

O livro *A organização do trabalho no século 20: Taylorismo, Fordismo e Toyotismo*, publicado em

2006, de Geraldo Augusto Pinto, é uma referência para quem quer se aprofundar nas correntes anteriormente apresentadas. As características que iconizaram os modelos tradicionais, que vão desde o controle taylorista do tempo à produção e consumo em massa fordista, bem como o cerne da flexibilização produtiva toyotista, são abordadas por

Pinto de forma clara e de fácil entendimento. São 104 páginas que descrevem e analisam modos de produção diferenciados, que procuram atender o interesse do capital explorando a crescente classe trabalhadora, mas que, todavia, imprimiu dinamicidade e maior sistematização à organização do trabalho.



PINTO, G. A. *A organização do trabalho no século 20: Taylorismo, Fordismo e Toyotismo*. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

O QUE SÃO SISTEMAS?

Sistema pode ser definido como um conjunto de pessoas, máquinas ou informações que se relacionam entre si, com determinado grau de interação e, por isso, formam unidades ou um todo. Podem, ainda, justamente pela interação entre as partes, proporcionar a consecução de objetivos para chegar a resultados determinados pela empresa.

Para entender melhor tal conceito, vejamos o exemplo a seguir:

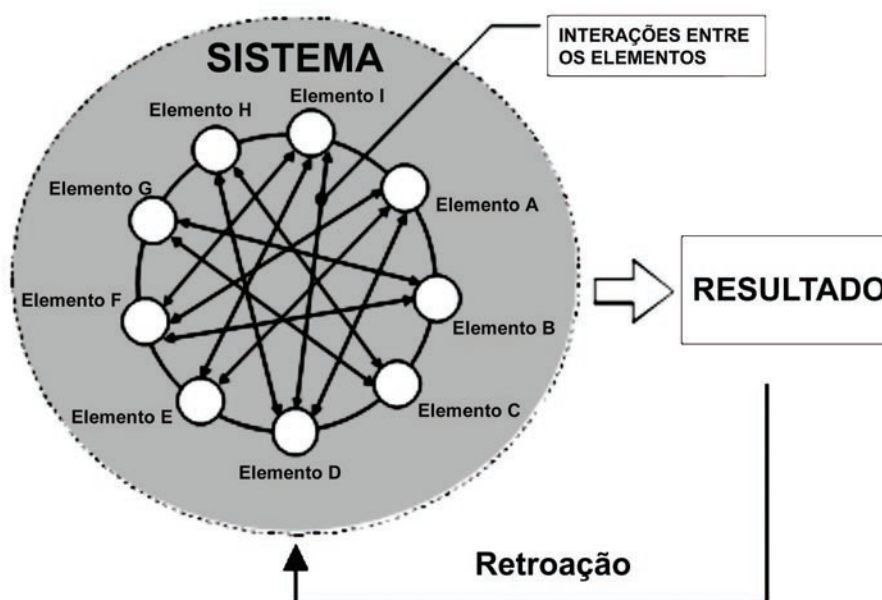


Figura 8.3: Representação de um sistema (*apud* BENITE, A. G. 2004, p. 30.)

Num sistema, seja ele qual for, cada um dos componentes se relaciona direta ou indiretamente com outros componentes. Tal relação – mais ou menos estável – ocorre em um determinado período de tempo e, por isso, favorece a formação de uma rede.

Nessa rede, devemos considerar o fato de que o sistema compõe uma fronteira definida pelas interações que estabelecem, sendo todo elemento externo considerado meio ambiente externo do sistema.



SAIBA MAIS

Podemos dizer que a Teoria dos Sistemas teve seu início ainda na Mesopotâmia, antes de 2500 a.C., e segue até os dias atuais com o mesmo cerne: o esforço para se prever o futuro.

Apesar de ter sido sempre intuitiva, a Teoria dos Sistemas – desde a tentativa ainda remota do homem selvagem em ocupar seus espaços e criar referenciais para ordenar e compor mitos à distinção entre ambiente externo e interno do corpo, consolidado pelo pensamento moderno – formalizou-se na década de 1940, com a entrada dos EUA na Primeira Guerra Mundial.

Os esforços de previsões de mudanças e adaptações necessárias aos sistemas conforme os condicionantes presentes no meio ambiente poderiam ser empregados também no caso das fábricas, por exemplo. Essas passariam a ser vistas também como sistemas, compostos por elementos internos e externos que condicionariam sua produção.

Assim, com a Guerra Fria, na década de 1960, a Teoria dos Sistemas se difunde em diferentes setores do plano econômico-social, sendo consolidada na década de 1970 como a abordagem moderna sistêmica.

ESTUDOS EMPÍRICOS

Referem-se a estudos embasados na observação dos fenômenos, ou seja, nas experiências práticas.

A partir de diferentes **ESTUDOS EMPÍRICOS**, alguns pesquisadores começaram a travar um debate sobre como pensar as organizações sob a ótica dos sistemas. O promissor dos principais debates foi o significado estratégico que tinha como princípio incrementar o conhecimento dos problemas no processo de produção, prevendo, antecipando-se e planejando estrategicamente mudanças para assegurar o alcance das metas organizacionais.

SISTEMA ABERTO E SISTEMA FECHADO

A perspectiva dos sistemas foi amplamente difundida em diferentes setores, porém o principal dilema instaurado residia no fato de se considerar a organização como um **sistema fechado** ou um **sistema aberto** em relação ao seu ambiente externo.

Mas o que vêm a ser esses tipos de sistema?

- sistema fechado é aquele que não realiza intercâmbio com o seu meio externo;
- sistema aberto é aquele que troca matéria e energia com o seu meio externo.

Nesses termos, se considerarmos a organização como um sistema fechado, tenderemos a analisar isoladamente seus principais elementos em termos de estrutura, tarefas e relações internas formais. Fruto das principais teorias da administração, essa referência não faz menção alguma ao ambiente externo, mesmo porque o foco era tão-somente as operações internas da organização.

ATIVIDADE 2

Atende ao Objetivo 2

Considere as lacunas e marque a(s) opção(ões) correta(s).

1. Podemos afirmar que Teoria dos Sistemas permite reconceituar os fenômenos em uma abordagem _____, permitindo o conhecimento de suas variáveis: interação e integração.

() global

() fragmentada

2. Sistemas _____ não são analisados com base em seus intercâmbios com o meio ambiente que os circunda. Por isso, não consideram as influências externas, do mesmo modo que não emitem nenhuma resposta e/ou efeito para fora.

() fechados

() abertos



3. Sistemas _____ apresentam relações de intercâmbio com o ambiente – por meio de entradas e saídas de energia e matéria – e, justamente por essa troca, podem se ajustar às condições diversas.

() fechados

() abertos

CARACTERÍSTICAS DE UMA ORGANIZAÇÃO ENQUANTO SISTEMA ABERTO

Na busca incessante por conhecer as fontes de desequilíbrios, estudiosos perceberam que existiam outros fatores que não apenas aqueles detectados na estrutura interna das organizações. Sobretudo perceberam que estas poderiam se reorganizar conforme as mudanças externas para alcançar seu ponto de equilíbrio.

Isso quer dizer que a incorporação da lógica dos sistemas abertos deveria passar, por exemplo, pelas condições do comércio dos bens e/ou produtos. E isso está tanto dentro quanto fora da organização.

Dentro da organização, podemos pensar na disposição dos recursos materiais e humanos, bem como a utilização racional e previsível desses recursos. Fora dela, temos a regularidade do comércio influenciada pelas mudanças que abalam o mercado, os insumos de trabalho, as tecnologias e outros. Ou seja, ao pensar nas metas organizacionais, as empresas se organizarão de forma a produzir para atingir metas de produção cada vez maiores. A partir desse procedimento, elas tendem a focar arranjos, levando em conta os elementos internos do sistema de trabalho. Porém, sendo um sistema aberto, as empresas estão imersas e são reguladas também por elementos externos, como o mercado, por exemplo. Assim sendo, elas terão de produzir conforme a demanda, a disponibilidade de matéria-prima e de mão-de-obra etc.



SAIBA MAIS

A crise mundial que deu sinais em meados de 2008 é um bom exemplo para entendermos as organizações como sistema aberto. Mesmo tendo passado por um período próspero, com aumento das vendas devido à grande procura, as empresas passaram a ficar atentas aos alardes norte-americanos com a quebra de grandes instituições financeiras. Ao longo dos últimos meses de 2008, passaram a rever seus arranjos de produção para não ficar com grande número de produtos no estoque e, no início de 2009, já haviam acumulado grande número de rescisões de contratos de trabalho, engrossando a fila do desemprego em várias partes do mundo, inclusive no Brasil.

Quer saber mais? Visite os *links* a seguir:

SILVA, Cleide. *Crise engole 30 milhões de carros: montadoras devem fechar 35 fábricas e cortar 124 mil trabalhadores no mundo até 2010, a maior parte nos EUA*. O Estadão. São Paulo, 15 fev. 2009. Disponível em: <http://www.estadao.com.br/estadaodehoje/20090215/not_imp324036,0.php>

JUNGSMANN, Mariana. *Indústria manufatureira e construção civil devem ser mais afetadas com a crise, segundo OIT*. Agência Brasil, Brasília, 27 Jan. 2009.

Disponível em: <<http://www.agenciabrasil.gov.br/noticias/2009/01/27/materia.2009-01-27.5098162610/view>>

Por fim, podemos dizer que, enquanto sistemas, as organizações podem apresentar as características constantes no **Quadro 8.1**:

Quadro 8.1: Características das organizações enquanto sistemas.

Comportamento probabilístico	Devido ao fato de se considerarem as variáveis externas, por vezes desconhecidas e incontroláveis, as organizações são afetadas pelo ambiente externo e, por isso, possuem comportamento não determinado. Podemos, também, ampliar essa perspectiva ao considerarmos o comportamento humano; este não é totalmente previsível.
Subsistema	Enquanto um sistema dentro de outros grandes sistemas, a organização pode ser considerada um subsistema e estabelece interação constante com os demais sistemas sociais. Por isso, dizemos que ela não pode ser compreendida apenas como uma unidade neutra, mas sim a partir de sua interação com os demais sistemas da sociedade.
Interdependência	É a integração do trabalho que permite a coordenação das partes em face da divisão do trabalho. Com isso, as interações entre as diferentes variáveis – internas e externas – do sistema refletem diferentes necessidades de controle ou de autonomia. Isso significa que, mesmo tendo diferentes departamentos, setores, tarefas, o serviço prestado ou o produto final deve ser coordenado de forma a proporcionar a melhor qualidade possível, considerando as especificidades de cada parte do processo, sem perder de vista o resultado que se deve alcançar. A indústria automobilística que, em seu processo de produção, tem tarefas muito bem divididas, desde o desenho do carro, passando pela soldagem das peças, pintura até a distribuição às concessionárias, necessita gerar uma relação de interdependência de todo o processo para assegurar um veículo apto ao consumo.
Homeostasia <i>versus</i> adaptabilidade	A auto-regulação, também conhecida como homeostasia, tende a garantir a rotina e a constância do sistema, como, por exemplo, a regulação de horários ou de rotatividade na produção, situações que podem assegurar a produtividade. Por outro lado, a adaptabilidade permite a ruptura e a mudança, como a necessidade de novas rotinas de trabalho ou de novas tarefas prescritas como forma de desenvolver habilidades ou até mesmo de aumentar a produção.

Fronteiras ou limites	Como o sistema possui uma delimitação imaginária para determinar o que está dentro e o que está fora dele, a fronteira cumpre esse papel, muito embora seja ela também dinâmica, conforme o intercâmbio que a empresa pode estabelecer com os elementos externos. São exemplos de fronteiras tudo aquilo que vem de fora e que não compõe o processo de produção mas que contribui para regular, modificar e/ou adaptar o processo de produção, como o mercado econômico, por exemplo.
Morfogênese	Pela dinamicidade das interações, a organização tem a capacidade de corrigir erros e alcançar resultados satisfatórios, modificando-se. Assim, com os resultados obtidos no final ou no decurso da produção, a empresa pode alterar seus processos e arranjos, como, por exemplo, aperfeiçoar a comunicação e estabelecer novas metas, como forma de assegurar os objetivos.

CARACTERÍSTICAS DA ORGANIZAÇÃO SOB A ÓTICA DA TEORIA DOS SISTEMAS

A partir da Teoria dos Sistemas, podemos dizer que a continuidade, a sobrevivência, o crescimento e o desenvolvimento de uma organização residem, justamente, na capacidade de interagir com o ambiente em que esta organização está inserida. Isso significa que a organização sofre influência externa, mas também influencia o ambiente do qual faz parte.

ATIVIDADE 3

Atende ao Objetivo 3

Marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- () A organização faz parte de um contexto social, político, econômico e geográfico mais amplo em suas interações, e, por consequência, possui forte tendência a ser influenciada pelas oscilações desse grande sistema, demonstrando, portanto, em certo grau, interdependência.
- () Mudanças (homeostasia) e regularidades (adaptabilidade) são comportamentos distintos das organizações responsáveis, por exemplo, pela adaptação às condições impostas pelo mercado econômico e/ou permanência da capacidade de produção, respectivamente.

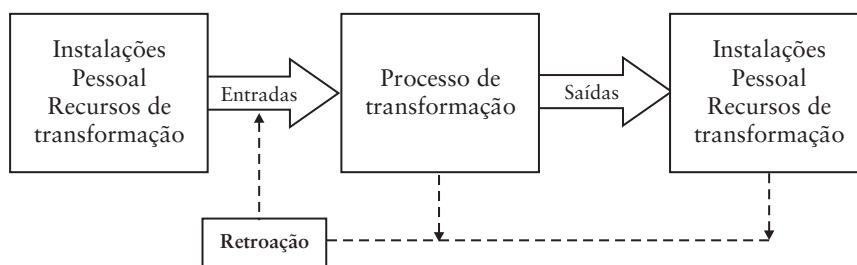


- () Enquanto subsistema do sistema mais complexo, a organização possui constante relação com as variáveis externas e internas, processando alterações sempre que necessário.
- () Sendo o comportamento humano e também as variáveis do meio ambiente totalmente previsíveis, as organizações tendem a apresentar-se como um sistema baseado em uma estrutura rígida.
- () As delimitações imaginárias acerca dos que distinguem elementos internos ou externos à organização são consideradas fronteiras e ou limites.

Grosso modo, o trabalho é uma unidade ou um subsistema da organização e, sob a perspectiva da Teoria dos Sistemas, pode ser analisado por meio de quatro propriedades: entradas, processo de transformação, saídas e retroação (*feedback*).

- Entradas: referem-se a toda e qualquer fonte de energia que entra no sistema para atender ao seu funcionamento.
- Processo de transformação: alteração, por meio da atividade, da energia que entra no sistema.
- Saídas: referem-se à devolução, ao oferecimento ou ao retorno de energia (material ou não) ao ambiente.
- Retroação: indicação, satisfatória ou não, do resultado obtido, seja produto ou serviço.

O esquema abaixo pode nos oferecer maior clareza deste processo. Então vejamos!



Agora, com base nesse sistema de trabalho, podemos considerar algumas atividades profissionais e propor um quadro analítico, identificando as três primeiras propriedades. A quarta propriedade vai depender de todo o processo específico de cada uma das atividades, bem como das particularidades das empresas e/ou do processo de transformação. Por isso, por se tratar de uma situação de análise hipotética, não será aqui tratada.

Atividade profissional	Recursos de entrada	Processo de transformação	Saídas
Loja	<ul style="list-style-type: none"> • Bens à venda • Vendedores • Caixas (transação financeira) • Consumidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Exibição dos bens • Orientação de vendedores • Venda dos bens 	<ul style="list-style-type: none"> • Bens ajustados às necessidades dos consumidores
Dentista	<ul style="list-style-type: none"> • Cirurgião dentista • Equipamentos dentários • Enfermeiros • Pacientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Exame e tratamento dentário • Orientação preventiva 	Pacientes com dentes e gengivas saudáveis
Polícia	<ul style="list-style-type: none"> • Policiais • Sistema de computador • Informações • Público (cidadão e criminoso) 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenção de crimes • Solução de crimes • Prisão de criminosos 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedade protegida • Público com sentimento de segurança

PARA CONCLUIR

Você deve estar se perguntando o que a abordagem dos sistemas tem a ver com Psicologia e Segurança do Trabalho. Tudo, responderíamos.

O esquema conceitual por ela proposto, embora bastante acadêmico, oferece uma visão geral da organização e pode dar conta do enfoque em suas particularidades sem perder de vista o processo como um todo: os efeitos e os elementos causadores de disfunções, a projeção de readaptações no mecanismo de produção, o aumento da confiabilidade no processo de produção, a previsão e antecipação de perdas e acidentes no trabalho etc.

Ora, tanto para a Psicologia do Trabalho quanto para a Segurança do Trabalho, a abordagem da organização pela ótica dos sistemas apresentou avanços no que concerne à forma de perceber o processo produtivo, ampliando-o para além dos objetivos organizacionais e da produtividade. Essa abordagem permitirá a inclusão de conteúdos biológicos, psicológicos e sociais, a partir dos quais a organização do trabalho poderá também

considerar as condições de vida no trabalho, como, por exemplo, os sistemas de segurança e saúde do trabalhador.

Assim, a compreensão do trabalho enquanto atividade flexível, porém complexa, vai diferir daquela que apenas projeta, prescreve e antecipa resultados de forma idealizada, sem considerar as reais condições de efetivação de uma ou outra tarefa. Isso significa, portanto, diferenciar tarefa de atividade a partir da compreensão do trabalho prescrito e do trabalho real. Aprofundaremos esse tema em nossa próxima aula. Até lá!

RESUMINDO...

Nesta aula, vimos que:

- Na sociedade do trabalho, as organizações possuem como objetivo produzir bens, assim como se propõem a prestar serviços. Para tanto, dispõem de técnicas e estratégias de organização e funcionamento que garantam alcançar objetivos.
- As estratégias de funcionamento que congregam, em alguma medida, as diferentes dimensões do trabalho são denominadas organização do trabalho, que se divide em dois fatores de caracterização: concretos, que se referem ao âmbito econômico, como técnicas, equipamentos e recursos financeiros; e abstratos: referentes às questões simbólicas, como hierarquias, fluxo de trabalho e normas.
- Os diferentes modelos de organização do trabalho, como taylorismo, fordismo e toyotismo, evoluíram conforme seus contextos históricos e sociais, com vistas a atender às necessidades de produção, implementando o controle do tempo, do movimento, do espaço, do interesse das empresas e do próprio consumidor. À medida que modificavam suas bases de organização do trabalho, tenderam a agregar diferentes variáveis ao mesmo tempo, denotando a complexidade e a flexibilidade necessárias ao mundo do trabalho.
- A racionalização flexível, pela ótica da Teoria dos Sistemas, permitiu uma abordagem mais complexa das organizações, classificando-as em sistema fechado ou sistema aberto.
- Enquanto sistema fechado, a organização se fecha em si mesma e pode ser analisada sem referências ao contexto – meio ambiente – em que se situa.
- Enquanto sistema aberto, tanto processa alterações no contexto quanto sofre influências do mesmo, estabelecendo, portanto, constante interação com múltiplas variáveis.

RESPOSTAS DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE 1

- (3) Adaptação dos produtos e variedade conforme o gosto dos clientes.
- (2) Inserção da esteira rolante com vistas a fomentar a divisão do trabalho e evitar o deslocamento do trabalhador.
- (3) Produzir o necessário, na quantidade necessária e no momento necessário, favorecendo uma produção ágil e diversificada.
- (1) Refere-se à racionalização do tempo do trabalhador, a fim de que possa cumprir os objetivos organizacionais.
- (4) Os objetivos econômicos e sociais são estreitamente ligados e, por isso, permite que se democratize a organização, humanize o trabalho e melhore a qualidade de vida no trabalho.
- (1) O aumento da produtividade se dava à medida que os trabalhadores eram divididos e especializados em uma determinada função.
- (2) Produção em massa de um mesmo produto.

ATIVIDADE 2

- 1. Podemos afirmar que Teoria dos Sistemas permite reconceituar os fenômenos em uma abordagem global, permitindo o conhecimento de suas variáveis: interação e integração.
- 2. Sistemas fechados não são analisados com base em seus intercâmbios com o meio ambiente que os circunda. Por isso, não consideram as influências externas, do mesmo modo que não emitem nenhuma resposta e/ou efeito para fora.
- 3. Sistemas abertos apresentam relações de intercâmbio com o ambiente – por meio de entradas e saídas de energia e matéria – e, justamente por essa troca, podem se ajustar às condições diversas.

ATIVIDADE 3

- (V) A organização faz parte de um contexto social, político, econômico e geográfico mais amplo em suas interações, e, por consequência, possui forte tendência a ser influenciada pelas oscilações desse grande sistema, demonstrando, portanto, em certo grau, interdependência.
- (F) Mudanças (homeostasia) e regularidades (adaptabilidade) são comportamentos distintos das organizações responsáveis, por exemplo, pela adaptação às condições impostas pelo mercado econômico e/ou permanência da capacidade de produção, respectivamente.

- (V) Enquanto subsistema do sistema mais complexo, a organização possui constante relação com as variáveis externas e internas, processando alterações sempre que necessário.
- (F) Sendo o comportamento humano e também as variáveis do meio ambiente totalmente previsíveis, as organizações tendem a apresentar-se como um sistema baseado em uma estrutura rígida.
- (V) As delimitações imaginárias acerca dos que distinguem elementos internos ou externos à organização são consideradas fronteiras e ou limites.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHURCHMAN, C. N. *Introdução à Teoria de Sistemas*. Rio de Janeiro: Vozes, 1971.

DRUCK, Maria Graça. *Terceirização: (Des)fordizando a fábrica: um estudo do complexo petroquímico da Bahia*. São Paulo: Bontempo, 1999.

HELOANI, R. *Organização do Trabalho e Administração: uma visão multidisciplinar*. São Paulo: Cortez [s.d.], 1994.

LIEBER, Renato R. Teoria dos Sistemas. [S.d.: s.l.], [s.d.] Disponível em: <www.lead.org.br/filemanager/download/4/teoria%20de%20sistema.pdf> Acesso em 15 dez. 2008.

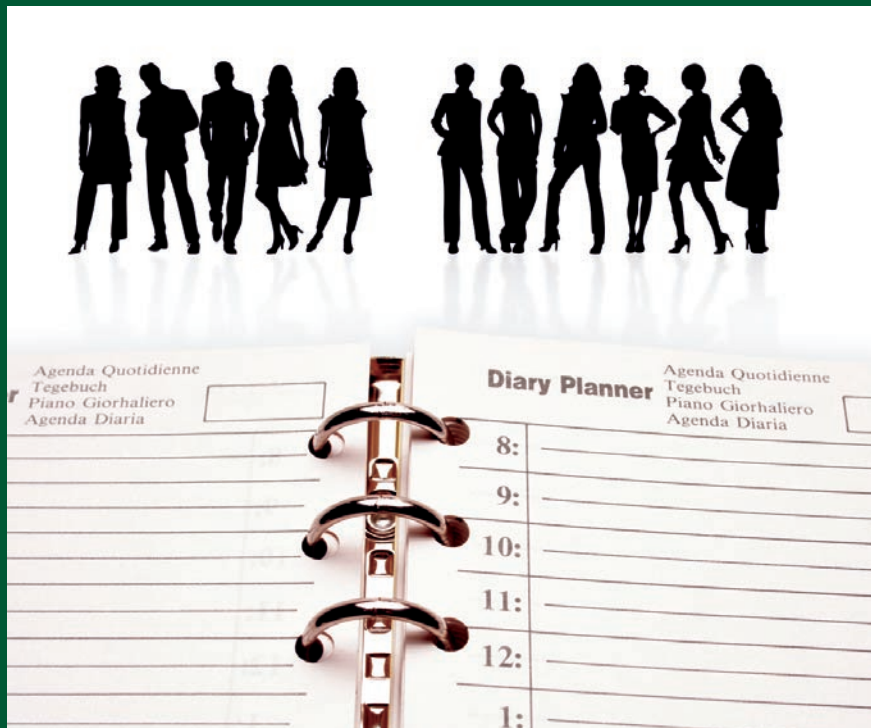
LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Psicologia do Trabalho: psicossomáticas, valores e práticas organizacionais*. São Paulo: Saraiva, 2008 (Novas abordagens sobre a gestão de pessoas).

SLACK, N. et al. *Administração da produção*. São Paulo: Atlas, 1999.

Trabalho é a coisa que se pede ou o que se efetiva?

9

Joselaine Cordeiro Pereira



Hilde Vanstraelen

Fonte: www.sxc.hu

METAS

1. confrontar os conceitos de trabalho prescrito e trabalho real;
2. apresentar as diferenças entre tarefa e atividade no processo de análise do trabalho como sistema aberto complexo.

OBJETIVOS

- Ao final desta aula, você deverá ser capaz de:
1. distinguir as características e as diferenças entre trabalho prescrito e trabalho real;
 2. reconhecer os elementos que diferenciam tarefa de atividade;
 3. identificar os componentes da atividade de trabalho;
 4. identificar os elementos da relação entre trabalhador e empresa na constituição da atividade de trabalho.

INICIANDO A AULA...

Vamos começar a aula com umas perguntas:

O que é trabalho? É a ação realizada pelo trabalhador para se chegar a um produto final? Ou é aquilo que é projetado, demandado ao trabalhador tendo em vista o alcance dos objetivos de uma organização?

Veja a situação a seguir, que irá ajudá-lo a responder a essa pergunta!

Em uma empresa de radio-comunicação, foi aberto um processo seletivo para o cargo de locução especializada em TV e rádio. A ocupação do cargo seria de quem atendesse a dois requisitos:

- (1) ter curso superior completo, na área de Comunicação com reconhecimento oficial;
- (2) ser portador da Carteira Nacional de Habilitação.

Conforme as normas da empresa, o ingresso de um novo funcionário deve ser feito mediante concurso. Além disso, após dois anos de trabalho, o funcionário tem a possibilidade de subir de cargo. Você sabia que chamamos essa subida de cargo de progressão de carreira?

Há, ainda, antes de o funcionário assumir a função, a necessidade de que ele realize um curso de capacitação profissional com o

objetivo de conhecer a empresa mais a fundo.

Tanto os documentos da empresa quanto o curso de capacitação apresentam a descrição de cargos e o estabelecimento das atribuições a serem desempenhadas pelo funcionário.

A seguir, há uma lista com um conjunto de tarefas, predefinidas, que o funcionário admitido deverá desempenhar:

- transmitir as informações de forma clara e objetiva, seguindo os roteiros, quando houver;
- realizar entrevistas e promover jogos, brincadeiras, competições e perguntas peculiares tanto em estúdio de rádio quanto em auditório, quando for o caso;



Samantha Villagran

Fonte: www.sxc.hu

- anunciar a sequência da programação em língua nacional e estrangeira;
- transmitir informações de qualquer natureza em língua nacional ou estrangeira;
- descrever e/ou comentar eventos, como shows, reuniões, encontros, dentre outros, utilizando-se de recursos vocais e de criatividade;
- analisar, descrever ou exemplificar a atuação dos participantes (ouvintes ou platéia) nos casos de atividades em auditórios.

A despeito das condições de trabalho observadas nessa empresa, a realização das tarefas apresentadas e do trabalho do locutor dependem fortemente do contexto social e técnico em que o trabalho está inserido. Assim, as condições físicas, materiais e instrumentais que fazem parte deste contexto têm papel importante em todas as etapas do trabalho.

De um lado, a atividade do locutor é dependente do uso e do bom funcionamento do suporte tecnológico disponibilizado. De outro, o trabalho da equipe constitui um suporte indispensável para a execução do trabalho de produção e veiculação de notícias.

A dinâmica que caracteriza uma jornada típica de trabalho do locutor abrange diferentes tipos de ação:

- planejamento, execução e avaliação do programa;
- orientação e coordenação do trabalho da equipe;
- coleta, registro e seleção de informações;
- elaboração e veiculação da notícia.

Em um primeiro momento, o objetivo central da atividade cognitiva do locutor nessa dinâmica consiste em reunir um conjunto de dados que constituirá a matéria-prima do processo de fabricação da notícia. Essa atividade cognitiva caracteriza-se pelas ações de identificação e registro de dados.

Num segundo momento, o objetivo principal da atividade cognitiva consiste em atribuir significado aos dados registrados, articulando e reorganizando as informações com base em uma lógica de produção da notícia. Essa atividade cognitiva caracteriza-se tanto por ações de seleção e tratamento de dados quanto pela veiculação da notícia, que é avaliada como sendo, ou não, de interesse para os ouvintes.

A partir da situação descrita, podemos tratar de dois conceitos muito discutidos em Psicologia do Trabalho: o trabalho prescrito e o trabalho real. Esses conceitos nos ajudam a entender o comportamento do homem no trabalho, como veremos a seguir.

TRABALHO PRESCRITO

Na situação descrita, podemos identificar a noção de trabalho prescrito como aquilo que é determinado, **A PRIORI**, ao trabalhador, como, por exemplo, a descrição das tarefas que se espera que ele desenvolva.

A PRIORI

Expressão de origem latina que significa anteriormente, previamente.



Gaston Thauvin

Fonte: www.sxc.hu

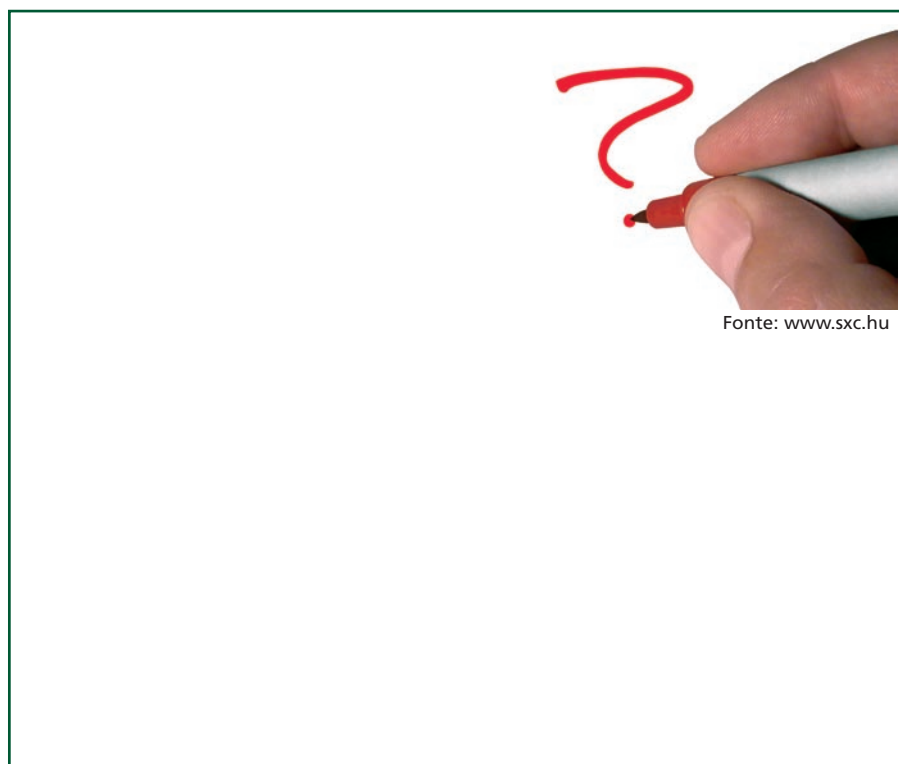
Figura 9.1: Os documentos de uma empresa, como o estatuto, por exemplo, podem conter registros de regras, horários e atribuições dos funcionários, os quais caracterizam o trabalho prescrito.

O trabalho prescrito é a maneira pela qual o trabalhador deve executar o trabalho, utilizar as máquinas e os instrumentos necessários, bem como otimizar o tempo dedicado a cada ação.

Para realizar essas atribuições, o trabalhador deve respeitar regras e ter em vista as condições oferecidas e os resultados almejados pela empresa. O trabalho prescrito é também o perfil determinado pelo empregador e desejável ao empregado.

Esse conjunto de determinações coloca como foco central de qualquer análise de trabalho a tarefa.

O que você entende por tarefa? Pense em tarefas que você costuma realizar em seu dia-a-dia ou em situações de trabalho e anote-as no espaço a seguir!



Fonte: www.sxc.hu

Adam Ciesielski

A tarefa pode ser considerada um objetivo dado em condições específicas para um determinado sujeito. Tarefas existem tanto no nosso cotidiano quanto em situações de trabalho. Quando usamos uma agenda para listar os afazeres que devem ser realizados, em casa ou no trabalho, ao longo de um dia ou de uma semana, estamos fazendo uma lista de tarefas.



Fonte: www.sxc.hu

Josep Altarriba

Figura 9.2: Lista de tarefas predeterminadas pelo empregador de uma empresa de telecomunicações. As tarefas e os resultados esperados devem ser alcançados pelos funcionários ao longo de um mês, por exemplo.

Assim, a tarefa é uma ferramenta muito importante na análise do trabalho, pois torna-o formalmente determinado, uma vez que estipula as ações necessárias ao cumprimento das metas da empresa.

A seguir estão listados alguns fatores que compõem a concepção de tarefa que você deve ter em mente:

- é o resultado antecipado, a partir de condições determinadas;
- é resultante da concepção formal ou informal de quem determina a execução do trabalho;
- pressupõe um modelo idealizado de sujeito;
- requer do sujeito tanto elaboração quanto execução;
- é anterior ou preexistente à atividade.



ATENÇÃO

Fique atento para o fato de que a tarefa não é o trabalho, mas sim o que é prescrito pela empresa ao trabalhador. Essa prescrição é exterior às relações estabelecidas dentro da empresa. Podemos dizer que, de certo modo, a tarefa determina a atividade desenvolvida pelo trabalhador.

Entretanto, é importante destacar que há observações em relação aos fatores descritos acima. Isso porque as condições determinadas pela empresa ou pelo empregador nem sempre são as condições reais que o trabalhador irá encontrar em seu cotidiano profissional.

Além disso, as tarefas são estabelecidas baseadas em um modelo idealizado de homem. Mas é muito importante que fiquemos atentos para as subjetividades do trabalhador na **EXECUÇÃO LABORAL**. Ou seja, os trabalhadores são diferentes e têm subjetividades próprias que interferem na maneira como recebem e executam uma tarefa preestabelecida.

LABORE (LATIM) =

TRABALHO

Execução laboral é o mesmo que execução do trabalho.



Em linhas gerais, para além do que é prescrito por meio da tarefa, há estratégias interativas e dinâmicas construídas pelos trabalhadores como forma de responder às exigências do trabalho prescrito.

Assim, na maioria das vezes, o resultado efetivo se dá de forma diferenciada do resultado antecipado ou idealizado por quem determina as tarefas.

O resultado efetivo que se dá a partir das tarefas estabelecidas é chamado de trabalho real, como veremos a seguir.

TRABALHO REAL

Como vimos na situação apresentada na introdução desta aula, é possível identificar aspectos que estão relacionados ao trabalho prescrito e às tarefas que o constituem.

Você acabou de aprender que as tarefas nem sempre são realizadas de acordo com o esperado e que o resultado efetivo, que constitui o trabalho real na maioria das vezes, é distinto do resultado idealizado por uma empresa ou por um empregador.

Mas o que significa esse resultado efetivo? A resposta efetiva, considerando-se as exigências implícitas nas tarefas, é chamada atividade.

A atividade é o processo de regulação que o sujeito realiza para gerar o equilíbrio entre as próprias intenções, o que lhe é exigido e o ambiente de trabalho. Assim, a atividade gera os resultados efetivos dentro das condições possíveis.

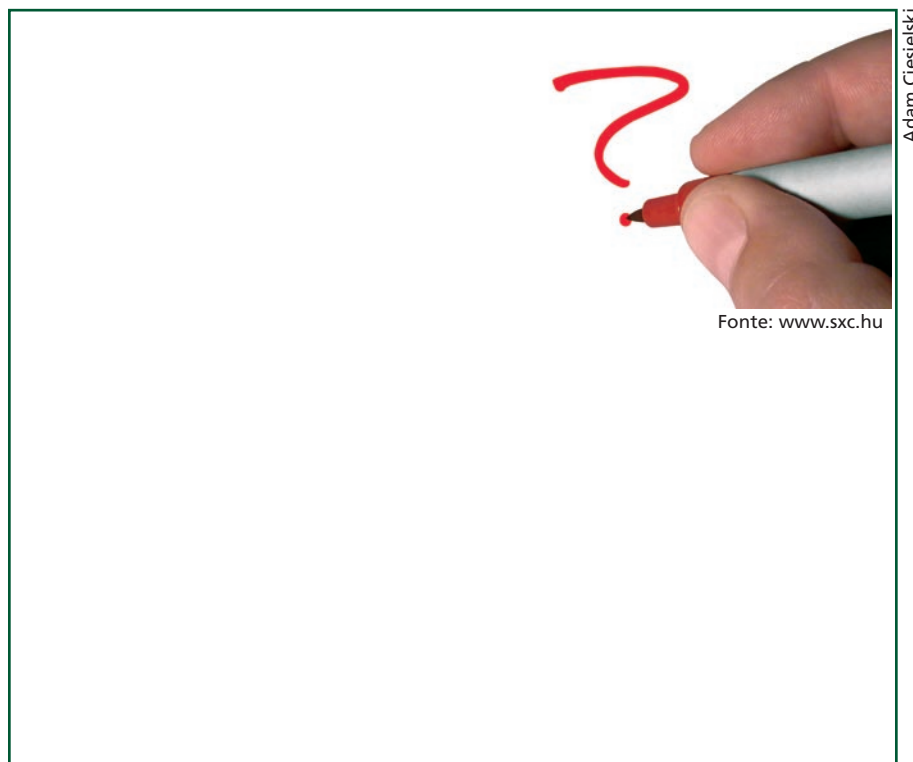
Chamamos de trabalho real o conjunto de atividades realizadas cotidianamente, nos locais de trabalho.



Fonte: www.sxc.hu

Figura 9.4: A situação de trabalho dos bombeiros é um bom exemplo do trabalho real. Ainda que esses profissionais tenham tarefas a cumprir, existe, em condições reais, uma série de imprevistos que influenciam a realização de suas atividades profissionais.

Volte ao texto da introdução da aula e veja se você é capaz de identificar atividades e elementos característicos do trabalho real. Anote-os no espaço a seguir.



Você deve ter percebido que o texto traz algumas referências sobre outros elementos, além da prescrição das atribuições, que caracterizam a tarefa e o trabalho prescrito.

Elementos como as condições físicas, materiais e instrumentais do ambiente de trabalho; a dinâmica de planejamento, execução e avaliação do programa; e a orientação e coordenação do trabalho da equipe podem ter aparecido na anotação que você acabou de fazer.

Além desses exemplos, a coleta, o registro e a seleção de informações; a elaboração e a veiculação da notícia; a atividade cognitiva do locutor na identificação e o registro de dados a serem veiculados também são elementos que constituem o trabalho real.

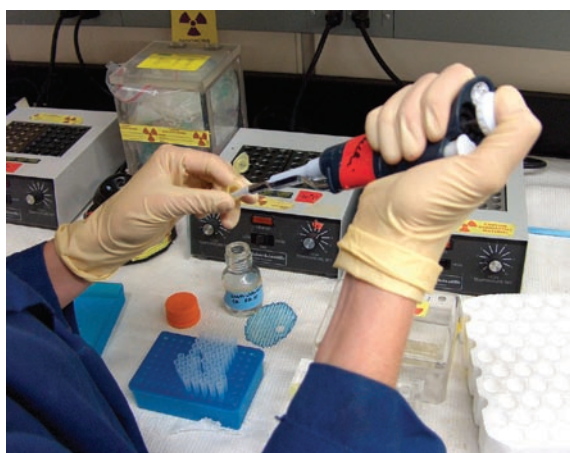
ATIVIDADE 1

Atende ao Objetivo 1

Relacione as colunas, identificando as características, elementos ou situações referentes ao trabalho prescrito ou ao trabalho real.

- | | |
|------------------------|---|
| 1 - Trabalho prescrito | () Tarefa determinada ao trabalhador. |
| | () O trabalhador decide a melhor forma de agir. |
| 2 - Trabalho real | () Determinação do tempo necessário à execução de uma dada tarefa. |
| | () Manual de instrução sobre uso de máquinas e equipamentos. |
| | () Pressupõe ajuste, raciocínio, uso da inteligência; por isso o dinamismo da atividade. |
| | () Jornada de trabalho e metas de produção. |
| | () Aprendizado de novos procedimentos de forma constante e progressiva. |
| | () Atribuições e competências de um determinado cargo. |
| | () Atividade efetivamente executada. |

É importante ter em mente que a atividade é uma estratégia de adaptação à situação real de trabalho, que é o objeto da prescrição. Assim, temos uma relação aparentemente distante entre o que é prescrito e o que é real, pois parecem ser coisas muito diferentes. No entanto, é importante reconhecer que o prescrito e o real são complementares.



Fonte: www.sxc.hu

A relação entre o real e o prescrito se manifesta na forma do que é pedido e do que é realizado e está sempre presente no ato de trabalho.

Figura 9.5: Em uma situação de trabalho como a de um laboratório farmacêutico, por exemplo, a distância entre o trabalho prescrito e o trabalho real tende a ser minimizada. Isso porque um resultado diferente de um resultado prescrito para a elaboração de um remédio, por exemplo, pode acarretar riscos graves para a saúde coletiva.

ATIVIDADE 2

Atende ao Objetivo 2

Considere as afirmativas seguintes e marque com V as verdadeiras e com F as falsas.

- () A atividade refere-se à determinação do que o trabalhador tem de executar.
- () As máquinas, normas, características individuais e competências técnicas são composição da tarefa antecipada pelo trabalho prescrito.
- () A atividade é a maneira como os resultados são obtidos, ou seja, uma estratégia de adaptação à situação real de trabalho.
- () A tarefa tende a determinar um modo de gestão exterior em relação ao trabalhador.
- () A atividade presume a inércia e desconsidera os fenômenos fisiológicos, psicológicos e sociais que caracterizam os trabalhadores.

A atividade de trabalho pode ser percebida a partir de quatro componentes, conforme disposto na tabela a seguir.

Tabela 9.1: Componentes e ações que podem estar presentes em atividades de trabalho.

CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE DE TRABALHO	
Componentes	Ações
Motor	Realizar gestos
Informacional	Detectar, tratar e responder às informações, ou seja, assegurar comunicação entre o trabalhador e o objeto de trabalho.
Regulador	Manter e controlar a norma para que não haja desvios.
Intelectual	Colocar em ação forma de pensamento, utilizar técnicas e estratégias, tomar decisões.



SAIBA MAIS...

Quais são os componentes mais presentes na profissão que você escolheu?

Há atividades profissionais em que os quatro componentes apresentados na **Tabela 9.1** são claramente identificados. Como exemplo, podemos citar os casos do trabalho de um médico ou de um locutor de rádio.



Janderson Araujo

Fonte: www.sxc.hu



Mikhail Lavrenov

Fonte: www.sxc.hu

No entanto, quanto àquelas profissões em que há oposição entre trabalho manual e trabalho intelectual, um ou outro componente pode sobressair. Pensemos na atividade de um jornalista: os aspectos da comunicação (componente informacional) e do processo intelectual (componente intelectual) ficarão mais evidenciados que o componente motor.

ATIVIDADE 3

Atende ao Objetivo 3

Preencha as lacunas conforme os componentes que constituem a atividade de trabalho apresentados ao final das sentenças.

- As informações recebidas e processadas durante o processo de trabalho são referentes ao componente _____ da atividade de trabalho. (informacional/intelectual)
- Abaixar-se e levantar-se, alongar membros superiores e inferiores referem-se ao componente _____ da atividade de trabalho. (regulador/motor)



- c. O comportamento que visa manter controle das normas para que não corra desvio refere-se ao componente _____ da atividade de trabalho. (intelectual/regulador)
- d. O componente _____ é expresso, por exemplo, por adaptações e decisões que o trabalhador realiza durante o processo de trabalho. (motor/intelectual)

Agora que você já aprendeu sobre as diferenças entre trabalho prescrito e trabalho real, bem como sobre as diferenças entre tarefas e atividades, irá compreender melhor a relação entre o prescrito e o real em situações de trabalho.

RELAÇÃO ENTRE TRABALHO PRESCRITO E TRABALHO REAL

Para que você possa ter sucesso ao analisar situações de trabalho é muito importante que entenda a relação entre as diversas dimensões que constituem essas situações.

Para compreender a relação entre trabalho real e o trabalho prescrito, veja a **Figura 9.6**, a seguir:

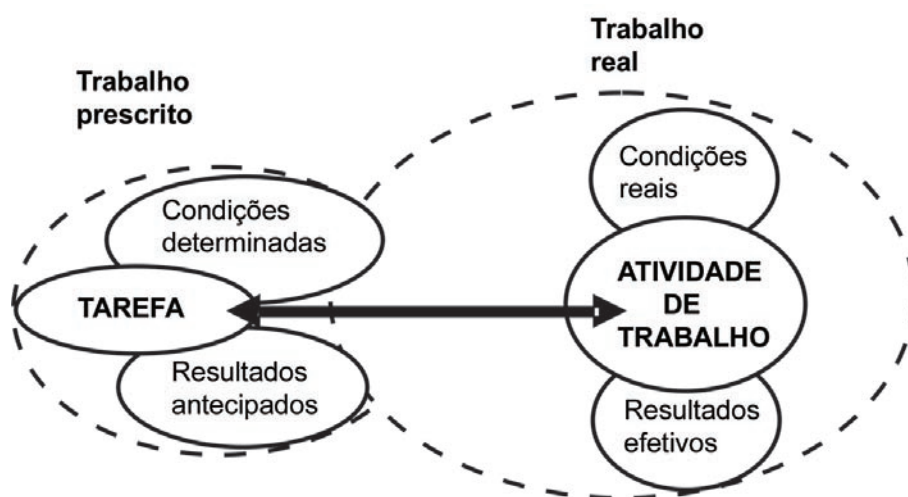


Figura 9.6: Relação entre trabalho prescrito e trabalho real.

Como foi dito anteriormente, ao analisar o trabalho real é muito importante levar em consideração as subjetividades do trabalhador. Lembre-se de que essas subjetividades não estão presentes quando analisamos o trabalho prescrito!

Assim, para termos sucesso na compreensão da relação entre o trabalho real e o trabalho prescrito, devemos estar atentos à ação humana e a fatores como os conhecimentos do trabalhador, sua história de vida, sua idade, entre outros. Por isso, tanto o trabalho prescrito e as tarefas quanto o trabalho real e as atividades precisam ser analisados com especial atenção.

Portanto, quando enfocamos o trabalho real, não podemos deixar de considerar o corpo e a afetividade do trabalhador – seus **MODOS OPERATIVOS**.

Ao analisar um sistema de trabalho, esteja atento para as estratégias que um trabalhador constrói para responder ao que lhe é imposto pelo trabalho prescrito!

Além do trabalho prescrito e do trabalho real, existem outras dimensões que constituem o sistema de trabalho e que não podem prescindir à sua análise.

Veja, a seguir, alguns exemplos dessas dimensões:

- técnica, fisiológica, moral e social;
- características como exigências, riscos, carga de trabalho e desempenho humano;
- propriedades globais que abrangem todo o processo de produção de bens ou prestação de serviços. São exemplos de propriedades globais: a matéria-prima e as metas de produção ou de qualidade;
- propriedades retroalimentares que se prestam a melhorar o planejamento e a ação em uma organização. A avaliação da qualidade do produto ou do serviço prestado, novos objetivos traçados e a correção de deficiências no processo de produção são exemplos de propriedades retroalimentares;
- propriedades interativas que não existem isoladamente, mas sim quando há a relação e a interação entre todos os elementos do sistema de trabalho. Os processos de comunicação e a relação de dependência ou de complementaridade entre as partes de um sistema de trabalho constituem exemplos dessas propriedades.

Considerando todas essas dimensões, a noção de trabalho que estamos procurando constituir até aqui, assim como nas aulas anteriores, busca mostrá-lo como uma atividade complexa. Essa complexidade envolve tanto os objetivos da organização, suas metas e prescrições

MODOS OPERATIVOS

Comportamento do homem no trabalho. Referem-se às estratégias construídas, mecanismos e processos utilizados pelos trabalhadores para reduzir a distância entre o que lhe é determinado pela empresa e o que ele realmente efetiva: a atividade.

quanto a afetividade, as perspectivas e as condições de trabalho que o trabalhador encontra em seu dia-a-dia profissional.

Levando em consideração todas as dimensões que constituem as situações de trabalho abordadas nesta aula, é importante ter em mente que a atividade realizada por uma pessoa dentro de uma organização está para além da relação preestabelecida pelo contrato de trabalho, pelas atribuições e pelas competências que lhe são conferidas.

Na verdade, na relação trabalhador-empresa, como já vimos, encontram-se diversas variáveis que determinam a produção, a qualidade dos serviços ou produtos. Dentre essas variáveis, podemos destacar alterações nas condições de saúde, ocorrência de acidentes, aumento da qualificação, entre outras.



Figura 9.7: Diversas variáveis podem influenciar a produção de um trabalhador e sua relação com a empresa em que trabalha.

No que se refere ao trabalhador, podemos destacar as seguintes variáveis:

- características pessoais: sexo, idade, características físicas, dentre outros;

- experiências: práticas desenvolvidas em exercícios anteriores;
- formação adquirida: capacidade teórico-técnica constituída em cursos de formação ou capacitação;
- estado momentâneo: fadiga, ritmos biológicos, vida fora do trabalho.

No que se refere à empresa, podemos destacar as seguintes variáveis:

- objetivos: natureza de existência da empresa, produtos materiais ou simbólicos ou prestação de serviços;
- ferramentas: programas de computador, máquinas, regulação, desgastes, meios de comunicação;
- tempo: horários, cadência;
- organização do trabalho: distribuição das tarefas, critérios de qualidade, instruções;
- ambiente: espaço, características físicas, produtos tóxicos.

Todas essas variáveis devem ser de conhecimento de qualquer profissional encarregado de trabalhar com os diferentes setores do planejamento, administração e recursos humanos, inclusive de um Técnico em Segurança do Trabalho!

Veja a **Figura 9.8**, a seguir, para melhor entender esta interação:

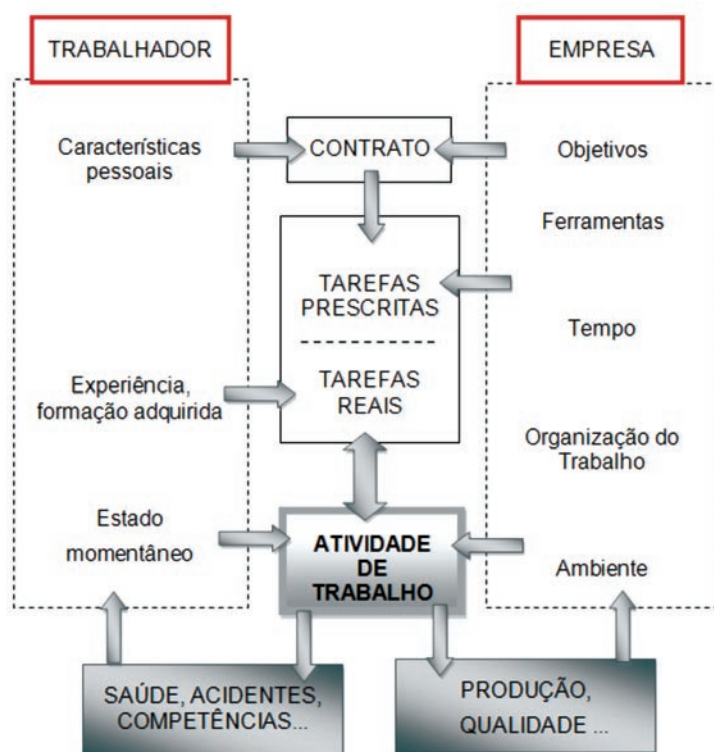


Figura 9.8: Interação trabalhador e empresa na constituição da atividade de trabalho.

ATIVIDADE 4

Atende ao Objetivo 4

Leia atentamente as afirmativas e responda ao que se pede a seguir:

a. Quanto à relação entre trabalho prescrito e trabalho real, considere:

I - No cumprimento da tarefa prescrita por uma empresa, o trabalhador pode imprimir suas subjetividades, exprimindo as reais possibilidades de trabalho por meio da atividade que executa.

II - Na atividade de trabalho, as prescrições devem ser cumpridas à risca, sem conter traços do modo operativo do trabalhador.

Agora, responda:

() As duas afirmativas são verdadeiras.

() Apenas a afirmativa I é falsa.

() Apenas a afirmativa II é falsa.

() As afirmativas são falsas.

b. Há variáveis que influenciam na constituição do trabalho real. Assim:

I - Na relação trabalhador e empresa podemos destacar dois grupos de variáveis: as que se referem aos trabalhadores (características pessoais, experiência, formação adquirida) e as que se referem à empresa (condições de trabalho, comunicação e ambiente).

Logo:

II - Esse conjunto de variáveis é responsável por uma via de mão dupla no que se refere à satisfação ou não do trabalhador (desenvolvimento de competências, por exemplo) e ao alcance ou não das metas da empresa (nível e qualidade de produção, por exemplo).

Agora, responda:

() As afirmativas são verdadeiras.

() A afirmativa II não corresponde à afirmativa I.

() As afirmativas são falsas.

CONCLUSÃO

Chegando ao fim desta aula, você já deve ter percebido que a variável homem é muito importante nas análises que realizamos sobre os sistemas de trabalho. Portanto, precisa ser considerada e analisada de forma integrada aos diversos aspectos que constituem e interagem nesse sistema.

Mas, como vimos, essa não é a única variável que nos ajuda a compreender e interpretar os sistemas de trabalho, já que estes são sistemas bastante complexos. Diversas teorias vêm sendo construídas por diferentes áreas de conhecimento para dar conta dessa complexidade. Uma teoria que muito nos interessa, por exemplo, está relacionada à abordagem biopsicossocial.

Abordagem biopsicossocial? O que é isso? Calma, a abordagem biopsicossocial será o tema da próxima aula!

RESUMINDO...

- O trabalho prescrito é composto por tarefas predeterminadas ao trabalhador com vistas aos objetivos organizacionais.
- O trabalho real é constituído de atividades efetivamente executadas pelo trabalhador, conforme seus componentes informacionais, motores, reguladores e intelectuais.
- Trabalho prescrito e trabalho real são conceitos que se complementam. Esses conceitos estão relacionados a elementos dos sistemas de trabalho que interagem, em todo momento, como as tarefas predeterminadas, o homem e as atividades que executa, por exemplo.
- A execução da atividade é definida pelo modo operativo, ou seja, pelas estratégias construídas pelo trabalhador para diminuir a distância entre o que é pedido e o que ele efetivamente pode realizar.
- Existem variáveis que influenciam a atividade e o trabalho real realizado pelo trabalhador. Essas variáveis devem ser consideradas quando analisamos a relação entre o trabalhador e a empresa. As variáveis do trabalhador são: características pessoais, experiências, formação adquirida e estado momentâneo. As variáveis da empresa são: objetivos, ferramentas, tempo, organização do trabalho e ambiente.

RESPOSTAS DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE 1

- (1) Tarefa determinada ao trabalhador.
- (2) O trabalhador decide a melhor forma de agir.
- (1) Determinação do tempo necessário à execução de uma dada tarefa.
- (1) Manual de instrução sobre uso de máquinas e equipamentos.
- (2) Pressupõe ajuste, raciocínio, uso da inteligência; por isso o dinamismo da atividade.
- (1) Jornada de trabalho e metas de produção.
- (2) Aprendizado de novos procedimentos de forma constante e progressiva.
- (1) Atribuições e competências de um determinado cargo.
- (2) Atividade efetivamente executada.

ATIVIDADE 2

- (F) A atividade refere-se à determinação do que o trabalhador tem de executar.
- (V) As máquinas, normas, características individuais e competências técnicas são composição da tarefa antecipada pelo trabalho prescrito.
- (V) A atividade é a maneira como os resultados são obtidos, ou seja, uma estratégia de adaptação à situação real de trabalho.
- (V) A tarefa tende a determinar um modo de gestão exterior em relação ao trabalhador.
- (F) A atividade presume a inércia e desconsidera os fenômenos fisiológicos, psicológicos e sociais que caracterizam os trabalhadores.

ATIVIDADE 3

- a. As informações recebidas e processadas durante o processo de trabalho são referentes ao componente informacional da atividade de trabalho.
- b. Abaixar-se e levantar-se, alongar membros superiores e inferiores referem-se ao componente motor da atividade de trabalho.
- c. O comportamento que visa manter controle das normas para que não corra desvio refere-se ao componente regulador da atividade de trabalho.

- d. O componente intelectual é expresso, por exemplo, por adaptações e decisões que o trabalhador realiza durante o processo de trabalho.

ATIVIDADE 4

- a. Quanto à relação entre trabalho prescrito e trabalho real, considere:

(X) Apenas a afirmativa II é falsa.

A afirmativa II é falsa, pois a atividade de trabalho que constitui o trabalho real sempre contém traços do modo operativo do trabalhador. Assim, dificilmente as prescrições são cumpridas à risca.

- b. Há variáveis que influenciam na constituição do trabalho real.
Assim:

(X) As afirmativas são verdadeiras.

As afirmativas são verdadeiras e se complementam, pois, na relação entre trabalhador e empresa, os dois conjuntos de variáveis constituem a atividade real de trabalho. Portanto, podem levar ou não ao alcance dos objetivos da organização, bem como à satisfação do trabalhador.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FONTOLAN, D. *Análise da atividade do trabalho de agendamento de consultas de um centro médico*. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de São Carlos, 2003.

GONÇALVES, R. M; ODELIUS, C. C; FERREIRA, M. C. *Do trabalho prescrito ao trabalho real: a transformação da informação em notícia de rádio*. [S.l: s.n], [s.d.] Disponível em: < <http://revcom2.portcom.intecom.org.br/index.php/rbcc/article/viewFile/725/511> > Acesso em: dez. de 2008.

GUÉRIN. F. et. al. *Comprendre le travail pour le transformer: La pratique de l'ergonomie*. São Paulo: Edgar Blücher, 2001.

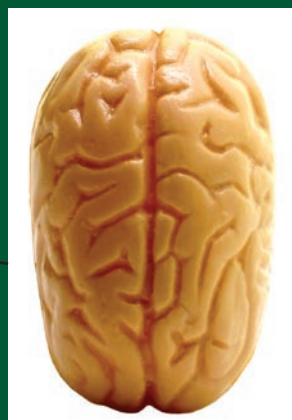
YVES, C. *A função psicológica do trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

WISNER, A. A que homem o trabalho deve ser adaptado. In: ____ *Por dentro do trabalho: ergonomia, método e técnica*. São Paulo: Cortez, 1987.

10

Joselaine Cordeiro Pereira

Trabalho e comportamento humano na visão biopsicossocial



METAS

Caracterizar as vertentes biológica, psicológica e social que constituem a forma holística de conceber o homem. Apresentar a vertente biopsicossocial, suas características e suas contribuições para o mundo do trabalho.

OBJETIVOS

Ao final do estudo desta aula, você deverá ser capaz de:

1. caracterizar os aspectos biológicos, psicológicos e sociais que constituem a abordagem biopsicossocial;
2. identificar as principais contribuições da abordagem biopsicossocial para o mundo do trabalho.

INTRODUÇÃO

Como você viu na Aula 8, a abordagem proporcionada pela teoria de sistemas nos permite analisar o mundo do trabalho, bem como seus elementos, a partir de uma visão **HOLÍSTICA** e integrada. Essa abordagem possibilita a compreensão da complexidade das relações, dos objetivos, dos conflitos e das perspectivas que constituem uma organização.

Como podemos perceber, o trabalho não pode ser considerado apenas a soma das partes – exigência, carga, organização, dentre outros. Ao contrário, o trabalho deve ser considerado a partir das pequenas unidades que o compõem, suas formas de arranjo, suas particularidades, tomando-o como consequência de cada pequeno processo.

Essa valorização das partes como forma de conhecê-las e também de entender suas formas de integração faz do trabalho um sistema aberto bastante complexo a ser desvelado.

Uma das unidades do sistema de trabalho é o homem, o trabalhador. Se as partes ou unidades são subsistemas dentro do sistema maior que compõem o trabalho, o trabalhador é também um subsistema.

Algumas Teorias de Administração consideram o trabalhador apenas pelo enfoque comportamental, ao ponto de ser comparado a uma máquina que requer reparos. Portanto, quando apresenta algum problema, o trabalhador, por essa ótica, deve ser encaminhado para o especialista com o objetivo de corrigir as disfunções.

HOLÍSTICA

De origem grega, *holos* significa total. O termo foi introduzido na medicina em 1922, conforme seu sentido veiculado na Antiga Grécia: a unidade indivisível do ser humano.



MULTIMÍDIA

Homem-máquina

Existem várias obras acadêmicas e artísticas que falam sobre a relação homem-máquina. Leia o seguinte trecho da música “Construção”, de Chico Buarque:

*Subiu a construção como se fosse máquina
Ergueu no patamar quatro paredes sólidas
Tijolo com tijolo num desenho mágico
Seus olhos embotados de cimento e lágrima.*

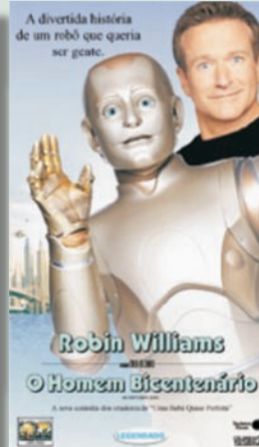
Você se interessou pelo assunto? Assista aos filmes *Matrix*, *Eu, Robô*, *O homem bicentenário* e *Inteligência artificial*.



Fonte: <http://www.adorocinema.com/filmes/matrix/matrix-poster03.jpg>



Fonte: <http://www.adorocinema.com/filmes/eu-robô/eu-robô-poster11.jpg>



Fonte: <http://www.revistaeletronica.com.br/wp/wp-content/uploads/2007/02/homembicen.jpg>



Fonte: http://www.cineexpress.com.br/images/5B4925D_Grande.jpg

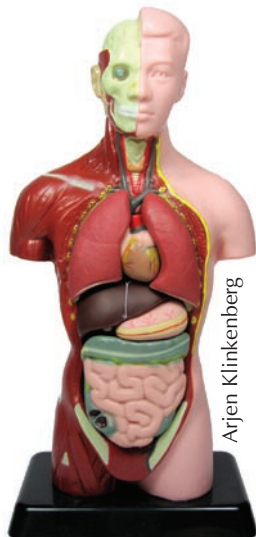
No entanto, considerado como um ser holístico, o homem é visto em suas especificidades e o trabalho enquanto atividade com potencial de satisfação e realização pessoal.

Sob essa conotação estudaremos, nesta aula, a visão holística do homem e da empresa proporcionada pela abordagem biopsicossocial.

O QUE É A VISÃO BIOPSISSOCIAL?

O conceito biopsicossocial tem origem na **MEDICINA PSICOSSOMÁTICA**. Tal conceito aponta uma visão holística de homem que antes era fragmentado pelas diferentes ciências.

Essa abordagem divide o ser humano em três potenciais ou camadas:



Fonte: www.sxc.hu

Biológica: são as características físicas do indivíduo, herdadas dos pais ou adquiridas ao longo da vida. Temos como exemplo o **METABOLISMO**, a resistência física, a vulnerabilidade dos órgãos e sistemas.

MEDICINA PSICOSSOMÁTICA

Concepção médica do paciente cuja investigação da doença baseia-se na integração do corpo com a mente e o ambiente.

METABOLISMO

Conjunto de transformações que as substâncias químicas sofrem no interior dos organismos vivos. Os produtos dessas transformações (proteínas, açúcares, lipídeos) são essenciais para satisfazer as necessidades estruturais e energéticas do organismo.



Fonte: www.sxc.hu

Psicológica: são os processos afetivos, emocionais e racionais que formam a personalidade e o modo do indivíduo de posicionar-se diante das pessoas e das circunstâncias.



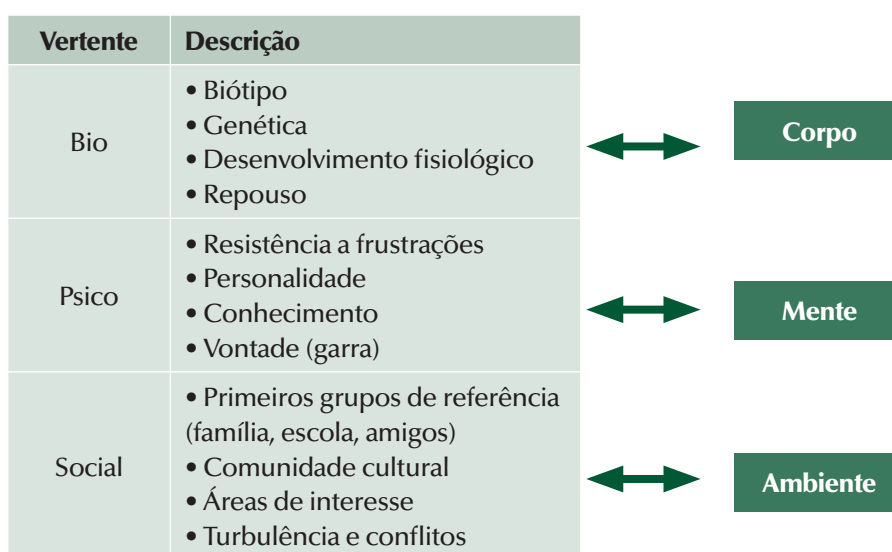
Fonte: www.sxc.hu

Social: são os valores, crenças, papéis desempenhados nos grupos de que o indivíduo participa, bem como o meio ambiente e a localização geográfica, tendo em vista seu contexto cultural.

Considerados esses três potenciais, podemos afirmar que toda pessoa é considerada um complexo biopsicossocial. Coexistindo simultaneamente, um ou outro potencial pode se sobressair conforme respostas às condições de vida que o indivíduo experiencia.

Interessante notar que, por essa perspectiva, o corpo é a expressão das experiências vividas e desejadas. Os aspectos psicológicos e sociais afetam diretamente o aspecto biológico, o corpo. Então, a preocupação com a satisfação, com as necessidades e, por conseguinte, com o bem-estar entra em voga como sendo um novo paradigma para as organizações. As empresas passam a se preocupar com a qualidade de vida de seus trabalhadores, pois sabem que há influências diretas no trabalho do empregado.

A visão biopsicossocial pode ser resumida no esquema:



Esquema 1 – Constituição da visão biopsicossocial

Relacionada ao mundo do trabalho, a visão integrada corpo-mente-ambiente norteia os padrões de relações de trabalho em todas as suas dimensões, características e abordagens estudadas até o momento. Essa perspectiva pensada no plano organizacional exige do técnico em segurança no trabalho uma atitude ética no sentido de identificar, neutralizar ou controlar os riscos ocupacionais no ambiente físico.

Dito isso, temos de pensar que, apesar de certas organizações primarem pela produtividade e pelo alcance das metas organizacionais, as empresas também são constituídas por processos e objetivos pessoais (dos trabalhadores que fazem parte dela) e, portanto, as organizações devem proporcionar bem-estar, satisfação. Por outro lado, caso desconsiderem o trabalhador e suas subjetividades, as empresas acabam proporcionando restrições, provocando certas violências e insatisfações.

Vejamos, então, como a visão biopsicossocial pode contribuir para a ampliação da compreensão do mundo do trabalho.

ATIVIDADE 1

Atende ao Objetivo 1

Analise as questões adiante e escolha a opção correta:

1. São potenciais ou camadas que constituem a abordagem biopsicossocial:

- (a) Biológica, religiosa, social
- (b) Social, econômica e psicológica
- (c) Social, biológica e psicológica

2. Selecione a alternativa que contém, nesta ordem, um aspecto do corpo, da mente e do ambiente segundo a visão biopsicossocial:

- (a) Resistência a frustrações; área de interesse; estatura
- (b) Repouso; estilo de personalidade; constituição de grupo de interesse
- (c) Conflitos; vontade; crescimento doentio

3. Sobre a origem da abordagem biopsicossocial:

- (a) Oriunda da medicina alternativa, concebe o homem de forma integrada com a natureza.
- (b) Oriunda da medicina bioenergética, considera o homem como sendo constituído pela energia de consciência, orgânica e proteica.
- (c) Oriunda da medicina psicossomática, concebe o homem de forma holística, integrando a mente, o corpo e o ambiente.

A VISÃO BIOPSIKOSSOCIAL PENSANDO A ORGANIZAÇÃO

Se o homem-trabalhador deve ser considerado como parte e processo do mundo do trabalho, qual a visão que se precisa ter sobre esse agente?

Enquanto pessoas envolvidas no processo de gestão, planejamento técnico da Segurança do Trabalho, devemos considerar o trabalhador como ele é, atentando para suas características, valores, personalidade, motivações e objetivos? Ou devemos referenciá-lo considerando-o como um instrumento que possui capacidades, destrezas, conhecimentos e habilidades necessárias à tarefa que irá executar?

De certo que, se atentarmos para os objetivos organizacionais, o homem será visto com ênfase nas suas características instrumentais, objetivas. Essa visão secundariza ou até mesmo desconsidera as emoções, os afetos e as intervenções humanas, mesmo porque ele é equiparado a uma máquina, e qualquer expressão sentimental pode ser considerada uma disfunção.

No entanto, nas interações sociais estabelecidas dentro de uma organização, algumas situações apontam para questões do corpo humano e grandes cargas emocionais. As interações sociais no ambiente de trabalho expressam valores e representações organizacionais que vão além do homem como mero instrumento/ferramenta de trabalho.

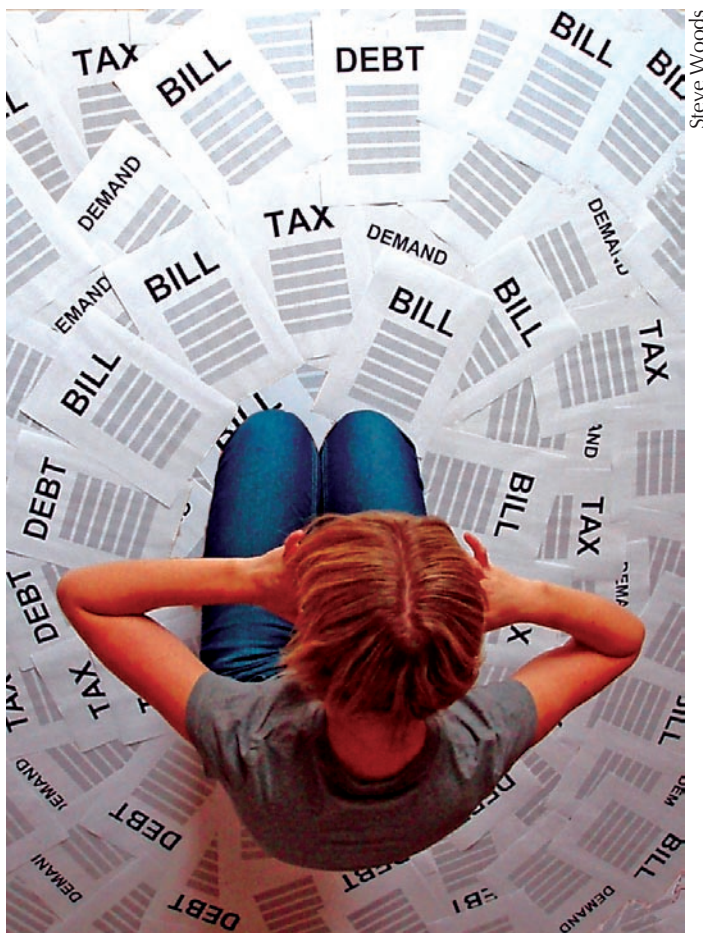
Vejamos os exemplos:

Caso 1 – “Em uma sala de serviços administrativos, com mais ou menos 30 empregados, constantemente um ou outro indivíduo se queixava de tontura, mal-estar e dor de cabeça. Quando isso ocorria após uma discussão com outros colegas ou com a chefia, a interação social encontrada em função da queixa era: isso é psicológico (...).”



Figura 10.1: Discussões podem resultar em sintomas corporais de fato, como tontura e dor de cabeça.

Caso 2 – “Indivíduos que estavam passando por um período de maior dificuldade em sua vida familiar, profissional ou financeira apresentavam queixas de agravamento de sintomas físicos já vivenciados anteriormente; nesse caso, com destaque para alergia e gastrite. A verbalização ou a expressão de sofrimento acabava chamando a atenção de seus colegas de trabalho, fazendo com que a autoestima do trabalhador doente se elevasse, além de receber autorização formal e informal para (...) [encaminhar-se] ao serviço médico da empresa.”



Steve Woods

Fonte: www.sxc.hu

Figura 10.2: Problemas financeiros, por exemplo, podem intensificar os sintomas de doenças.

Caso 3 – *O chefe hoje está azedo; por isso, é melhor não pedir nem apresentar nada que dependa de sua decisão.* Essa afirmação demonstra uma interação social que ocorre a partir da observação facial daquele que tem o poder de decisão do grupo, expressão esta que permite aos outros indivíduos afastarem-se temporariamente de algumas situações que exigiriam maior reflexão ou até mesmo seu envolvimento próprio.



Figura 10.3: O que você faria se fosse um desses trabalhadores e tivesse que informar a seu chefe que os relatórios ainda estão atrasados? Acho que, se você pudesse, esperaria um momento mais apropriado, quando seu chefe estivesse mais sorridente, por exemplo.

A maneira de partilhar o cotidiano, os modelos de comportamentos adotados, as intervenções, sensações de sofrimento, a própria percepção dos fenômenos é marcada por interações sociais e por aspectos subjetivos e socioculturais. É necessário que se dê a devida importância aos aspectos subjetivos e socioculturais para se ter uma idéia melhor do que realmente está acontecendo em determinada situação como um todo.

Concluimos que várias são as questões que emergem a partir da visão biopsicossocial:



Esquema 2 – Vertentes da visão biopsicossocial relativas à organização

Concretamente pode ser efetivado, a partir da abordagem biopsicossocial na organização, por exemplo:

- Compreender a dinâmica organizacional, a partir das pessoas.
- Identificar práticas prejudiciais ao convívio das pessoas no trabalho, prejudiciais às metas organizacionais, à produtividade e às necessidades das pessoas. (...)
- Identificar práticas sob o ponto de vista individual, grupal e organizacional.
- Ampliar e socializar saberes relacionados a pessoas no trabalho. (LIMONGE-FRANÇA, 2008, p. 36)

ATIVIDADE 2

Atende ao Objetivo 2

1. Identifique as alternativas que se referem às contribuições da abordagem biopsicossocial para o mundo do trabalho:

- (a) A empresa, assim como o trabalhador, são vistos como unidades estanques e sem interação, e por isso acentuam-se as exigências burocráticas a partir de um modelo organizacional hierárquico e autocrático.
- (b) Propõe reorganização das tarefas a partir da identificação de turbulências e conflitos.
- (c) Identificar a política da empresa, suas concepções e forma de conceber o trabalho.
- (d) Atender aos objetivos dos trabalhadores apenas, considerando seus anseios, necessidades e capacidades físicas.
- (e) Prever problemas e conflitos, assegurar os objetivos tanto organizacionais quanto individuais e grupais.

2. Considere as afirmativas anteriores e justifique aquelas que você não identificou como contribuições da abordagem biopsicossocial para o mundo do trabalho.

CONCLUSÃO

A abordagem biopsicossocial tem proporcionado uma compreensão bastante confortável e ampla do mundo do trabalho. Consoante com os pressupostos da teoria de sistemas, concebe as unidades que compõem o trabalho como subsistemas abertos e propensos a gerar modificações e a modificar o meio.

Nesse sentido, percebemos a inserção de um outro olhar que considera os atributos e os traços dos indivíduos. O homem-trabalhador é julgado a partir da observação de seu comportamento. Caso seu comportamento seja diferente daquele desejado, percebe-se a presença de desvios.

Os desvios podem ser formas de somatizar restrições, violências e insatisfações presentes nos processos de interação dentro das organizações. Em nossa próxima aula, aprofundaremos essa questão.

RESUMINDO...

Nesta aula, estudamos:

- A abordagem biopsicossocial é oriunda da medicina psicossomática, trazendo à tona a visão holística – integrada – do homem.
- São três as camadas, ou potenciais, que constituem o ser humano: biológica, psicológica e social.
- Como paradigma que amplia a forma de analisar as organizações, a abordagem biopsicossocial se fundamenta na constituição do homem e trabalha basicamente sobre a tríade corpo-mente-ambiente.
- Aplicadas à organização, as contribuições da abordagem biopsicossocial partem do princípio totalizante do mundo do trabalho, procurando desvelar suas variáveis e entender os processos que estabelecem de inter-relações entre as partes que compõem a organização: homem-trabalho-(ambiente/empresa).

RESPOSTAS DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE 1

1. (c) Social, biológica e psicológica.
2. (b) Repouso; estilo de personalidade; constituição de grupo de interesse.
3. (c) Oriunda da medicina psicossomática, concebe o homem de forma holística, integrando a mente, o corpo e o ambiente.

ATIVIDADE 2

1.
 - (b) Propõe reorganização das tarefas a partir da identificação de turbulências e conflitos.
 - (c) Identificar a política da empresa, suas concepções e forma de conceber o trabalho.
 - (e) Prever problemas e conflitos, assegurar os objetivos tanto organizacionais quanto individuais e grupais.
2. Resposta de cunho pessoal, porém, em sua elaboração, é desejável que o aluno faça a seguinte análise:
 - a. Esta afirmativa aponta que empresa e trabalhador são vistos como unidades estanques; na verdade, pela abordagem biopsicossocial, tais unidades são interativas e dinâmicas, influenciando. Além disso, afirma, ainda, que por causa da falta de interação são acentuadas as exigências burocráticas. Ao contrário, por meio da abordagem biopsicossocial, essas exigências são desdobradas como forma de identificar as necessidades tanto pessoais quanto organizacionais. Nesse sentido, o modelo organizacional não pode ser hierárquico e autocrático, e sim participativo e democrático.
 - b. De fato, os anseios, as necessidades e a capacidade física são considerados pela abordagem biopsicossocial, porém há outros elementos como a capacidade cognitiva, bem como a interação do homem-trabalhador com o seu meio, fazendo valer a inter-relação corpo-mente-ambiente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIMONGE-FRANÇA, A. C. *Psicologia do trabalho: psicossomáticas, valores e práticas organizacionais*. São Paulo: Saraiva, 2008. (Novas abordagens em gestão de pessoas).

MOTA, M. C. Z. *Psicologia aplicada em segurança do trabalho: destaque nos aspectos comportamentais e trabalho em equipe da nova NR-10*. São Paulo: LTr, 2007.

WISNER, A. A que homem o trabalho deve ser adaptado. In: _____. *Por dentro do trabalho*. São Paulo: Cortez, 1987.

YVES, C. *A Função psicológica do trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

11

Respostas psicossomáticas no trabalho

Joselaine Cordeiro Pereira



Ivar van Bussel

www.sxc.hu

META Apresentar as respostas psicossomáticas, relacionando-as à organização do trabalho, e os diferentes tipos de comportamentos defensivos que geram as doenças somáticas.

OBJETIVOS Ao final desta aula, você deverá ser capaz de:

1. identificar o que são respostas psicossomáticas;
2. reconhecer os níveis de manifestação das somatizações;
3. relacionar organização do trabalho e causas de doenças somáticas;
4. identificar os principais comportamentos de defesa dos trabalhadores.

INTRODUÇÃO

Algumas empresas, a qualquer custo, buscam alcançar suas metas desconsiderando as múltiplas interações que ali se processam. Estabelecem uma organização hierárquica do trabalho, que fragmenta as tarefas por meio de uma rotina monótona e repetitiva, e não permitem, por conseguinte, um envolvimento do trabalhador no processo integral do trabalho que realiza.

Uma das conseqüências da hierarquização é o sofrimento gerado pela insatisfação no trabalho. A insatisfação se deve principalmente pelo fato de que, no processo produtivo, não se prevê a ação interativa, criativa e subjetiva própria do homem. Conforme vimos na aula anterior, isso diminui ou neutraliza as estratégias que o trabalhador encontra para diminuir a distância entre o que a empresa lhe impõe e o que ele de fato executa.

Por vezes, o trabalhador passa a ter comportamentos defensivos, que podem gerar respostas psicossomáticas ou somatizações para as insatisfações. As respostas psicossomáticas, também conhecidas como somatizações, referem-se à linguagem do corpo expressa, por exemplo, por meio de sintomas como ansiedade, insatisfação, indignação, sentimento de inutilidade, desvalorização de si próprio e cansaço no trabalho.

Nesta aula apresentaremos a relação entre organização e respostas psicossomáticas e também estudaremos os comportamentos defensivos que precedem essas respostas.

PENSANDO O CONCEITO

Para entendermos o que é somatização, vejamos a situação a seguir:

Outro fenômeno foi a exigência constante para que os empregados comprovassem sua competência profissional aliada à demonstração de maturidade – e tudo por meio de controle emocional e de alta flexibilidade de comportamento [ou seja, mudanças de comportamento positivas em qualquer situação de adaptação] em situações novas ou complexas. O indivíduo pressionado, então, confia para aqueles em quem mais confiava uma forte sensação de dor na “boca do estômago”, embora socialmente não tivesse os mesmos sintomas apresentados durante a realização de tarefas profissionais. (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 9)

No fragmento anterior, podemos perceber as manifestações de incapacidade do trabalhador em se adequar às exigências de mudança do comportamento. E isso é muito freqüente. Por vezes, ouvimos relatos de situações em que se diz “Fulano não *engole sapo*” ou em que são descritos sinais de comportamentos que demonstram que alguém não elaborou bem a ocorrência de conflitos.

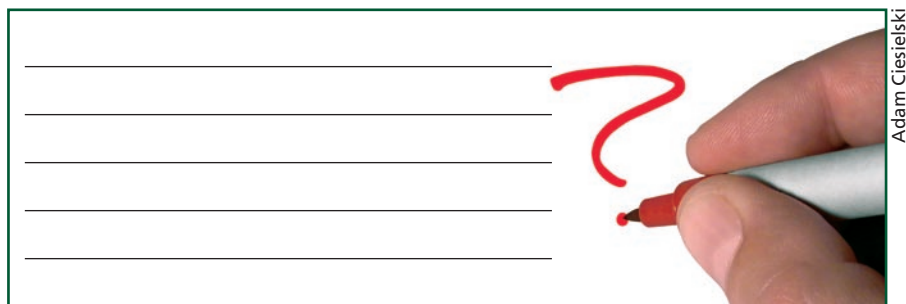
Pois bem, em todos os casos, o corpo está presente, emitindo uma determinada reação. No exemplo dado, a dor na “boca do estômago”. Essa reação, a partir da Medicina Psicossomática, é considerada insatisfação integrada da mente-corpo-ambiente.

Tais reações podem, dentre outras, se manifestar por disfunções físicas, visíveis ou não, provocando sensação de dor ou também de mal-estar e até mesmo doença. A esse tipo de sensação chamamos **somatização**.

O pesquisador Dejours define somatização como sendo o “processo pelo qual um conflito que não consegue encontrar uma resolução mental desencadeia, no corpo, desordens endócrino-metabólicas, ponto de partida de uma doença somática” (1992, p. 127).

As somatizações são fenômenos oriundos das condições de vida dos indivíduos, ou seja, da qualidade de suas relações, bem como pelas características físicas do ambiente em que as interações ocorrem.

Então voltemos ao caso citado para uma reflexão. Naquele caso as condições de trabalho podem ser consideradas sadias? Destaque os elementos presentes no fragmento que justifique sua resposta.



Adam Ciesielski

Fonte: www.sxc.hu

No caso descrito podemos perceber o trabalhador na iminência da qual sabe que será testado, o que o faz sentir dor e desconforto. Isso não é uma condição sadia de trabalho. Com o tempo, a repetição dessa dor pode lhe causar doenças, por exemplo gástricas, que podem levá-lo ao afastamento temporário ou desencadear complicações que o afastem definitivamente do trabalho.

Podemos afirmar que a somatização é uma forma de o indivíduo comunicar seu sofrimento emocional. Ela pode ser motivada por inúmeros quadros **PSICOPATOLÓGICOS**, bem como por situações desconfortáveis que causem sensações de insatisfação, incapacidade, tristeza e dor.

PSICOPATOLÓGICO

Refere-se à condição mental doentia, ou seja, à manifestação de comportamentos e experiências que podem indicar um estado mental ou psicológico anormal.



ATENÇÃO...

Somatização é o mesmo que respostas psicossomáticas.

No uso recente, em diversas áreas, o termo somatização possui maior uso entre os pesquisadores da área.

ATIVIDADE 1

Atende ao Objetivo 1

Considerando o caso descrito, assinale com V as alternativas verdadeiras e com F as alternativas falsas.



Mirko Delcald

*Seus olhos embotados de cimento e lágrima
Sentou pra descansar como se fosse sábado
Comeu feijão com arroz como se fosse um príncipe
Bebeu e soluçou como se fosse um náufrago
Dançou e gargalhou como se ouvisse música*
(Fragmento da música Construção, de Chico Buarque de Hollanda, 1971.)

www.sxc.hu

- () As somatizações podem ser consideradas respostas emitidas pela mente e pelo corpo como forma de expressar as insatisfações causadas pelo trabalho.
- () As pressões, rotinas cansativas e a carga de trabalho não têm importância na qualidade das relações entre os trabalhadores e, por isso, devem ser desconsideradas quando o assunto são as doenças somáticas.
- () Lágrimas, necessidade de descanso, euforia ou tristeza demasiada podem ser sinais de tensões psíquicas e pressões causadas pela organização do trabalho.

NÍVEIS DE MANIFESTAÇÃO DA SOMATIZAÇÃO

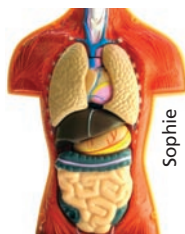
As somatizações podem ocorrer em três níveis diferentes. Vejamos a seguir quais são:



www.sxc.hu

Daniel Wildman

- **Psíquico:** como se fosse uma estratégia de sobrevivência, neste nível, como mecanismo de defesa, ocorre um distúrbio neurovegetativo, ou seja, uma disfunção psicológica. São aqueles casos em que dizemos: “fulano teve um ataque porque estava estressado”. Não há uma causa orgânica para a sensação de dispnéia, sudorese, tremores e palpitações, bem como alterações na função gástrica ou intestinal.



www.sxc.hu

Sophie

- **Físico:** alguns indivíduos podem expressar suas insatisfações a partir de disfunções de alguns órgãos, causando mal-estar, dor e desconforto. É o caso das dores abdominais, das diarreias, das cefaléias, dentre outras.



www.sxc.hu

Ilker

- **Social:** de forma bastante individualizada, geralmente neste nível, o trabalhador passa por um processo de desestabilização, mesmo em grupamentos sociais menores – como o departamento ou o setor de trabalho. É uma espécie de individualização que leva ao isolamento, suprimindo as relações pessoais com os demais trabalhadores.

ATIVIDADE 2**Atende ao Objetivo 2**

Considere os casos apresentados e relacione-os com os níveis de somatização:

I – Muitas vezes, após os treinamentos de reciclagem da empresa, ouvia-se pelos corredores diferentes queixas que envolviam relatos de queimação no estômago, palpitações, além de dores de cabeça.

() psíquico () físico () social

II – “Ele deixa de mostrar o trabalho dele para os demais, ou de mostrar interesse. Por mais que faça um bom trabalho, ele fica limitado, não recebe muito bem as instruções, porque não pergunta e também não coloca as dúvidas.” Fonte: Glaucia Santos, consultora de RH, publicada no TIEDUC. <http://tieduc.blogspot.com/2008/05/isolamento-e-pouco-papo-no-trabalho.html> <acessada em dez de 2008>

() psíquico () físico () social

III - Esqueceu-se das tarefas, não se lembrava para quem deveria entregar o relatório, se esquecia do que escreveu ou falou. Tem total desestímulo para ir ao trabalho e, por não conseguir armazenar os dados em sua memória, está com dificuldade no planejamento e na organização de suas tarefas, reclamando que, por vezes, sente-se sonolento.

() psíquico () físico () social

A RESPOSTA PSICOSSOMÁTICA RELACIONADA À ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

O termo psicossomático surge na Medicina em 1918, focando as doenças somáticas a partir das causas mentais. Como vimos na Aula 10, atualmente o termo possui outra conotação, cujo estudo considera o indivíduo como ser histórico constituído por três camadas: corpo, mente e social.

Nessa abordagem, o indivíduo é visto como um todo, ou seja, uma visão integral. Dessa forma, o processo de adoecimento não é apenas

uma situação casual, mas sim uma resposta aos conflitos que surgem nas suas relações sociais.

Assim, o aparecimento de úlceras gástricas, asma, hipertensão, dentre outras, bem como tendência a acidentes corporais, doenças infecciosas, depressão, angústia, fadiga, apatia, etc. são vistos como respostas às tensões psíquicas ou a esgotamentos provocados pelo ambiente de trabalho.

A organização do trabalho pode apresentar-se como uma importante causa de aparecimento de algumas doenças no trabalhador, principalmente quando a empresa não o considera um elemento fundamental no processo de produção, causando-lhe padecimento e, por conseqüência, doença.

Você pode estar se perguntando como isso ocorre. Lembremos do ser biopsicossocial. A falta de equilíbrio biopsicossocial do trabalhador gera a neutralização de seus mecanismos estratégicos, utilizados na adequação ao sistema de trabalho que muito lhe exige. Ou seja, o trabalhador não consegue elaborar novas alternativas para se adequar às exigências das tarefas e isso lhe causa insatisfações que podem ser expressas através da somatização.

Sem a empresa conhecer as necessidades, habilidades e limitações de seus funcionários, as exigências podem ser maiores que as reais possibilidades de execução, gerando-lhes incertezas, sentimento de incapacidade e sobrecarga. Como forma de expressar todos esses conflitos, o corpo e a mente começam a expressar a insatisfação e o sofrimento por meio de doenças somáticas.

Em alguns casos, as doenças somáticas podem acontecer mais facilmente quando há indivíduos propensos. Por exemplo, aqueles que possuem estrutura mental frágil, com dificuldade para se defender, apresentando, por isso, incapacidade de superar conflitos.

Temos dito que a organização do trabalho é um fator decisivo nas causas de respostas somáticas. Isso ocorre quando ela desconsidera as especificidades de cada trabalhador no processo produtivo. Mas como isso funciona?

Alguns elementos da organização do trabalho podem ser considerados limitadores ou até mesmo impeditivos da expressão criativa própria de cada ser humano. Tendo sua natureza humana tolhida por

algum mecanismo de regulação, o trabalhador se vê reprimido em suas ações espontâneas, tendendo a fragilizar-se e inviabilizar estratégias de defesa no exercício laboral.

Vejamos algumas características da organização do trabalho que contribuem para a desorganização dos sistemas espontâneos de defesa do trabalhador e que podem desencadear doenças somáticas:



www.sxc.hu

Sanja Gjenero

- hierarquização de postos de trabalho;



www.sxc.hu

Sanja Gjenero

- lideranças autoritárias;



www.sxc.hu

Bethany Carlson

- falta de espaço para expressão das perspectivas e até mesmo angústias dos trabalhadores;



www.sxc.hu

Fernando Mengoni

- mecanismos de aumento de produção como: premiação por produtividade, **PRODUÇÃO MÍNIMA**, hora extra, **LINHA DE MONTAGEM**;



http://qw88nb88.files.wordpress.com/2008/03/annex-chaplin-charlie-modern-times_04.jpg

- tarefas monótonas, repetitivas e que pouco ou nada exigem de criatividade e reflexão pelo trabalhador;

PRODUÇÃO MÍNIMA

Meta de produção necessária, previamente estabelecida pela empresa, por trabalhador em um determinado tempo.

LINHA DE MONTAGEM

Refere-se ao processo de produção em série no qual o produto se desloca pelos diferentes postos de trabalho ao longo de sua fabricação.



- desconhecimento, por parte da empresa, das reais necessidades dos trabalhadores;



- foco apenas nas metas de produção;



- determinação de arranjos e propostas que não incluem a participação do trabalhador no sistema de trabalho.

ATIVIDADE 3

Atende ao Objetivo 3

Considere a sentença abaixo e responda ao que se pede.

“O homem está a cada minuto pleno de possibilidades não realizadas.”

(VYGOTSKY apud CLOT, 2006).

- a. Quando o homem tem suas capacidades tolhidas pelo trabalho, ele pode desencadear algum tipo de comportamento? Explique quais e por quê?

- b. A organização do trabalho pode contribuir para o desenvolvimento da capacidade criativa do homem? Justifique.

- c. De que maneira a organização do trabalho pode impedir ou minimizar a capacidade humana?





COMPORTAMENTO DEFENSIVO

A somatização é a resposta individual ao sofrimento no trabalho. Mas será que todas as pessoas emitem as mesmas respostas mediante situações de conflito? Como já vimos nesta disciplina, cada ser humano é único e, portanto, cada um responderá de forma diferente às situações de conflito.

Cada pessoa pode responder de diferentes formas, isso vai depender das prioridades de suas necessidades, dos fatores ambientais e situacionais e de sua estrutura mental para lidar com conflitos.

De qualquer forma, quando o sofrimento é grande e o conflito já está instalado, alguns trabalhadores emitem comportamentos defensivos, ora tendo em vista a harmonização do ambiente, ora para autopreservação.

Vejamos no quadro a seguir os possíveis comportamentos defensivos.

Comportamento defensivo	Descrição
<p>Absenteísmo</p> 	<p>Uma vez que não se pode abandonar o emprego – pois ele representa meio de sobrevivência – uma alternativa passa ser as ausências por motivo de doença, legitimadas e, em certa medida, amparadas legalmente, muito embora não haja ocorrência de doenças. O trabalhador apresenta-se como doente para justificar suas ausências ou atrasos, mas na verdade ele está fugindo de ambientes insatisfatórios e desagradáveis.</p>
<p>Presenteísmo</p> 	<p>É a ausência não-física ao trabalho expressa pela despreocupação com a tarefa, com os colegas, ou seja, é a ausência mental. O trabalhador está presente, cumprindo horários e rotinas de trabalho, mas sem se preocupar com os membros do grupo, com as novidades ou alterações que o cercam; é o famoso sujeito de “corpo presente”. O presenteísmo é o principal responsável pela baixa produtividade atualmente nas empresas e pelos casos de isolamento social do trabalhador.</p>
<p>Agressão</p> 	<p>É a reação violenta dirigida a um objeto ou pessoa, podendo ser verbal ou física.</p>
<p>Racionalização</p>  <p>A culpa não foi minha. O João que atrasou tudo!</p>	<p>É a explicação e/ou justificativa das causas de um possível erro ou fracasso objetivando que ele seja entendido e legitimado perante os demais membros do grupo.</p>

Regressão



É ação infantil em certas ocasiões como forma de superar as frustrações.

Importante apontarmos que o fracasso no funcionamento mental do trabalhador não gera, inicialmente, a doença somática, mas sim o comportamento defensivo, reprimindo a espontaneidade. É justamente a falta de ações espontâneas e a continuidade do comportamento defensivo que conduzem às doenças somáticas.

**ATENÇÃO...**

O fracasso/frustração gera um comportamento defensivo por parte do trabalhador. O excesso de fracassos/frustrações leva à repetição dos comportamentos defensivos e é essa repetição que gera a doença psicossomática.

ATIVIDADE 4**Atende ao Objetivo 4**

Relacione a primeira coluna com a segunda.

- | | |
|-----------------|--|
| 1 - Absenteísmo | () Após assumir o novo cargo, passou a ser uma pessoa mais sisuda e emburrada, desaprovando qualquer comentário ou conversa que não fosse relativa ao trabalho. |
|-----------------|--|



- | | |
|--------------------|---|
| 2 - Presenteísmo | () Após ter sido chamado a atenção, apresentou-se ao coordenador de produção e afirmou que a responsabilidade era do colega de trabalho que teria faltado naquela manhã. |
| 3 - Agressão | () Após sair do setor de saúde da empresa, apresentou o atestado médico com os três dias de afastamento concedidos devido às consecutivas dores lombares. |
| 4 - Racionalização | () Subitamente passou pela mesa do chefe de setor e desferiu-lhe socos e pontapés, gritando e acusando-o de autoritário. |
| 5 - Regressão | () A falta de concentração e a baixa produtividade faziam com que a cada dia ficasse mais desmotivado e desinteressado pelo seu setor e pelas ações ali desenvolvidas. |



MULTIMÍDIA



Como enlouquecer seu chefe. (1999)

<http://www.adorocinema.com/filmes/como-enlouquecer-seu-chefe/como-enlouquecer-seu-chefe.htm>



Eles não usam Black-tie. (1981)

http://epipoca.uol.com.br/filmes_detalhes.php?id=10665



Tempos Modernos. (1936)

<http://www.historianet.com.br/conteudo/default.aspx?codigo=181>



The Lost Weekend. (1945)

http://videodetective.pricegrabber.com/search_getprod.php/masterid=101277701/

Assista aos filmes sugeridos, buscando entender a organização do trabalho e as estratégias dos trabalhadores para desenvolver a tarefa determinada pela empresa. Longe de se sentirem parte do processo de produção, mesmo com diferentes estratégias construídas, os trabalhadores demonstram suas insatisfações. Eles mostram o outro lado do sistema de trabalho: a alienação, a opressão, o mal-estar, por vezes expressos por atitudes impulsivas ou até mesmo doenças.

CONCLUSÃO

O ex-ministro, Adib Janete, disse: “O que mata não é o trabalho, é a raiva”. Essa fala nos ajuda a fechar esta aula no sentido de compreendermos a importância de se conhecer as respostas psicossomáticas.

Enquanto Técnico em Segurança do Trabalho, a atuação que você terá, direta ou indiretamente, com os trabalhadores, o coloca numa perspectiva privilegiada, porém complexa, de entender os processos psicossociais que se processam na organização.

Nesse sentido, a compreensão do que vem a ser *resposta psicossomática*, a relação direta com a *organização hierárquica do trabalho* e as diferentes formas de *comportamento defensivo* podem lhe oferecer instrumental diferenciado para promover não só a prevenção de acidentes, mas sobretudo a saúde e a qualidade das relações dos trabalhadores.

RESUMINDO...

Nesta aula, estudamos:

- Respostas psicossomáticas ou doenças somáticas no trabalho são expressões das pressões sofridas no ambiente devido à organização do trabalho.
- As somatizações ocorrem devido à impossibilidade de criação de estratégias para superar os constrangimentos causados pela organização do trabalho.
- A propensão às ocorrências de somatizações se deve justamente ao fato de haver desconsideração das particularidades dos trabalhadores, não incluindo suas demandas e/ou limitações no processo produtivo.
- A organização hierárquica e fragmentada do trabalho, que não abre espaço para as subjetividades do trabalhador na tarefa de trabalho, gera constrangimento e insatisfações na equipe.
- As somatizações podem ocorrer em três níveis: psíquico, físico e social.
- Antes do aparecimento, propriamente dito, das doenças somáticas ocorrem comportamentos defensivos expressos por: absenteísmos, presenteísmo, agressão, racionalismo e regressão.

INFORMAÇÕES SOBRE A PRÓXIMA AULA

Procuraremos, na próxima aula, apresentar algumas doenças somáticas como as diferentes formas de expressão do trabalhador acerca do constrangimento, sofrimento e insatisfação que o trabalho lhe causa. Até lá!

RESPOSTAS DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE 1

(V)

(F) Na verdade, todos esses e outros elementos relativos às condições de vida e às relações fora e dentro do trabalho são imprescindíveis quando há diagnóstico de doenças somáticas, mesmo porque alguns ou um conjunto deles podem apresentar-se como causa.

(V)

ATIVIDADE 2

I – (X) físico

II – (X) social

III – (X) psíquico

ATIVIDADE 3

a. Sim, sendo um ser pleno de criatividade e processos adaptativos para seu desenvolvimento cognitivo, o homem, como já vimos nas aulas anteriores, é um ser social e possui diferentes necessidades. Assim sendo, situações como, por exemplo, a rotina de trabalho monótona e repetitiva em quase nada ou em nada poderão exigir reflexão sobre sua ação, tolhendo seu desenvolvimento cognitivo, profissional e até mesmo social. Essas limitações podem gerar sofrimento e a expressão desse sofrimento pode vir por mudanças de comportamento como forma de se defender do que o constrange.

b. Sim. Pode contribuir desde que o envolva no processo de organização de trabalho, pois toda organização é composta por pessoas e elas são o elemento mais importante no sistema de trabalho. Isso é possível tanto considerando suas perspectivas, necessidades e limitações, quanto incentivando a exposição dos mesmos.

Tendo possibilidade de expor suas angústias, por exemplo, o trabalhador pode oferecer à empresa elementos para que ela repense sua organização do trabalho, seus mecanismos de prevenção de acidentes e a promoção da saúde e da qualidade de vida de seus funcionários.

Por outro lado, se o trabalhador pode expor suas idéias, impressões e até mesmo contribuir para processos de organização do trabalho, programas de prevenção, por exemplo, ele passa a se sentir parte do processo produtivo e da própria organização.

Suas necessidades de estima, de relacionamento e até mesmo de segurança e realização pessoal podem, nesse processo, ser satisfeitas.

c. Dentre vários motivos, consideramos o processo de organização do trabalho um dos grandes fatores responsáveis pelas insatisfações dos trabalhadores. A hierarquia das relações, o foco em metas de produção que visam apenas ao lucro, a rigidez com o tempo e com o espaço de ação do trabalhador, dentre outros, o impedem de crescer em suas várias capacidades. Basta lembrarmos, por exemplo, da falta de tempo para a família, para atividades de lazer, a baixa qualidade das refeições, a falta ou pouca reflexão das ações executadas. Tais limitações podem levá-lo a desencadear respostas psicossomáticas, levando-o ao processo de adoecimento inclusive.

ATIVIDADE 4

- (5) Após assumir o novo cargo, passou a ser uma pessoa mais sisuda e emburrada, desaprovando qualquer comentário ou conversa que não fosse relativa ao trabalho.
- (4) Após ter sido chamado à atenção, apresentou-se ao coordenador de produção e afirmou que a responsabilidade era do colega de trabalho que teria faltado naquela manhã.
- (1) Após sair do setor de saúde da empresa, apresentou o atestado médico com os três dias de afastamento concedidos devido às consecutivas dores lombares.
- (3) Subitamente passou pela mesa do chefe de setor e desferiu-lhe socos e pontapés, gritando e acusando-o de autoritário.
- (2) A falta de concentração e a baixa produtividade faziam com que a cada dia ficasse mais desmotivado e desinteressado pelo seu setor e pelas ações ali desenvolvidas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho*: estudo de psicopatologia do trabalho. Tradução: Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. ampl. São Paulo: Cortez Oboré, 1992.

GUÉRIN, F. et. al. *Comprendre le travail pour le transformer*: La pratique de l'ergonomie. São Paulo: Edgar Blúcher, 2001.

LIMONGE-FRANÇA, A. C. *Psicologia do trabalho*: psicossomáticas, valores e práticas organizacionais. São Paulo: Saraiva, 2008.

MOTA, M. C. Z. *Psicologia Aplicada em Segurança do Trabalho*: destaque nos aspectos comportamentais e trabalho em equipe da nova NR-10. São Paulo: LTr, 2007.

OLIVEIRA, S. L. *Sociologia das organizações*: uma análise do homem da empresa no ambiente competitivo. [S.l.]: Cenagej Learning, 2002.

SANTOS, G. *Isolamento e pouco papo no trabalho?*: veja de que forma isso prejudica a carreira. São Paulo: TIEDUC, 2008. Disponível em: <<http://tieduc.blogspot.com/2008/05/isolamento-e-pouco-papo-no-trabalho.html>> Acesso em: dez. de 2008.

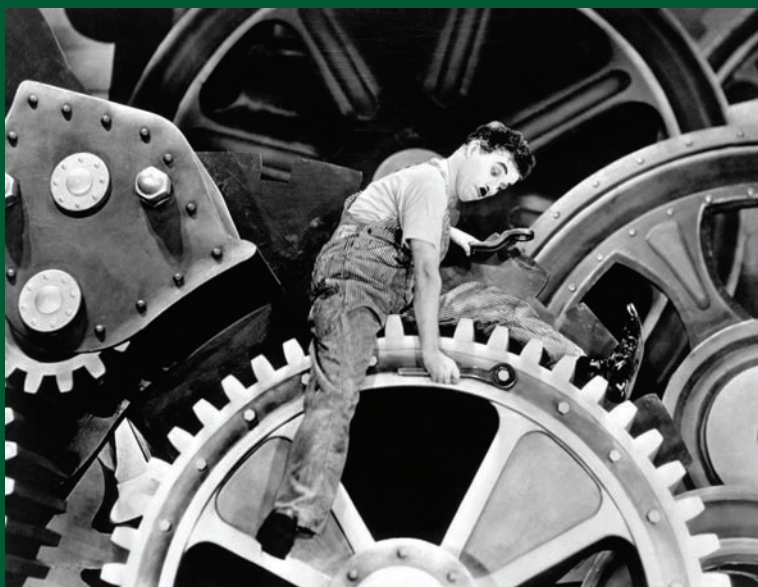
WISNER, A. A que homem o trabalho deve ser adaptado? In: ____, *Por dentro do trabalho*: ergonomia, método e técnica. São Paulo: Cortez, 1987.

YVES, C. *A Função Psicológica do Trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

12

Joselaine Cordeiro Pereira
Cristina Maria Aragão Gouvêa

O corpo expressa o que as palavras calam



Fonte: <http://temposmodernos.org/wp-content/uploads/2009/01/moderntimes.jpg>

META Apresentar algumas doenças psicossomáticas como forma de expressão do corpo às insatisfações com o trabalho.

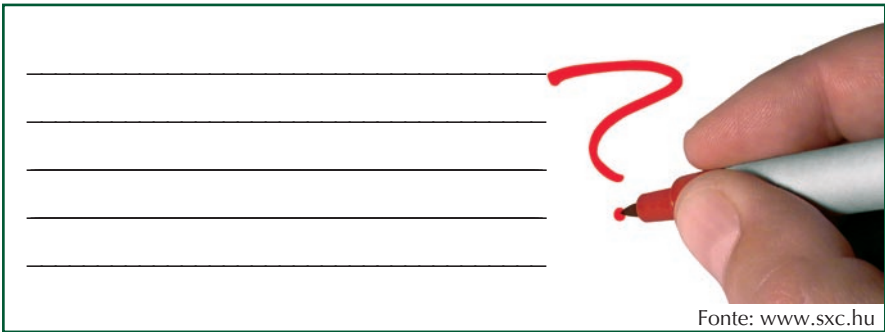
OBJETIVOS Ao final desta aula, você deverá ser capaz de:

1. distinguir algumas doenças psicossomáticas relacionadas à organização do trabalho;
2. identificar fatores do trabalho motivadores de respostas psicossomáticas.

QUEM CALA CONSENTE?

A imagem de abertura desta aula é do filme *Tempos Modernos*, de Charles Chaplin. Na edição dos filmes daquela época, o início do século XX, não se dispunha de recurso tecnológico para a emissão da voz do personagem. Era a época do cinema mudo. Os atores, então, tinham que fazer uso de gestos mais marcantes, de movimentos do corpo para expressar as sensações, os sentimentos e as atitudes que estavam no roteiro do filme. Repare bem como Carlitos, o personagem do filme, tem um sorriso exagerado e os olhos arregalados.

Escreva, a seguir, o que você acha que essa expressão quer dizer.



Fonte: www.sxc.hu

Provavelmente você disse que ele está com uma cara abobalhada, de “maluco”. Essa felicidade não-autêntica que ele expressa na face é para demonstrar por meio do corpo como o personagem se sente.

Mas não é só no cinema mudo que o corpo expressa aquilo que não é falado. Como já vimos até esta aula, o ser humano é único e, portanto, tudo aquilo que o afeta resulta em efeitos em seu corpo, sua mente e nas suas relações sociais. Mesmo quando podemos exprimir nossos sentimentos, por meio da fala, também expressamos o que sentimos com o corpo. Mas se não podemos falar sobre o que sentimos, o corpo se torna o nosso principal meio de expressão. Além disso, se somos calados a respeito de nossas sensações e sentimentos, é no corpo que os resultados disso vão aparecer.

É claro que isso não significa que você deva sair por aí dizendo tudo o que tem vontade, sem respeitar os outros. Vivemos em sociedade e devemos estar atentos aos outros. O que você deve levar em conta é que todos devemos ser respeitados e que devem existir espaços onde seja permitido que as pessoas expressem seus sentimentos. A expressão daquilo que sentimos na forma de fala permite que o corpo não sofra com aquilo que incomoda o indivíduo.

FORMAS DE EXPRESSÃO DO CORPO

As manifestações de:

- fortes dores de cabeça,



Mike Johnson

Fonte: www.sxc.hu

- ou até mesmo distúrbios cardíacos,



Walter Groese/

Fonte: www.sxc.hu

- alergias,



Evah Smit

Fonte: www.sxc.hu

- perda de peso, dentre outras reações físicas, podem ser conseqüências das pressões sofridas no dia-a-dia do trabalhador. Essas reações são respostas do organismo do indivíduo às pressões internas e externas e podem ter diferentes formas de expressão, como sensações, pequenos males, distúrbios funcionais e lesões específicas. Vejamos a figura a seguir para melhor entendê-las:



Laura Nubuck

Fonte: www.sxc.hu

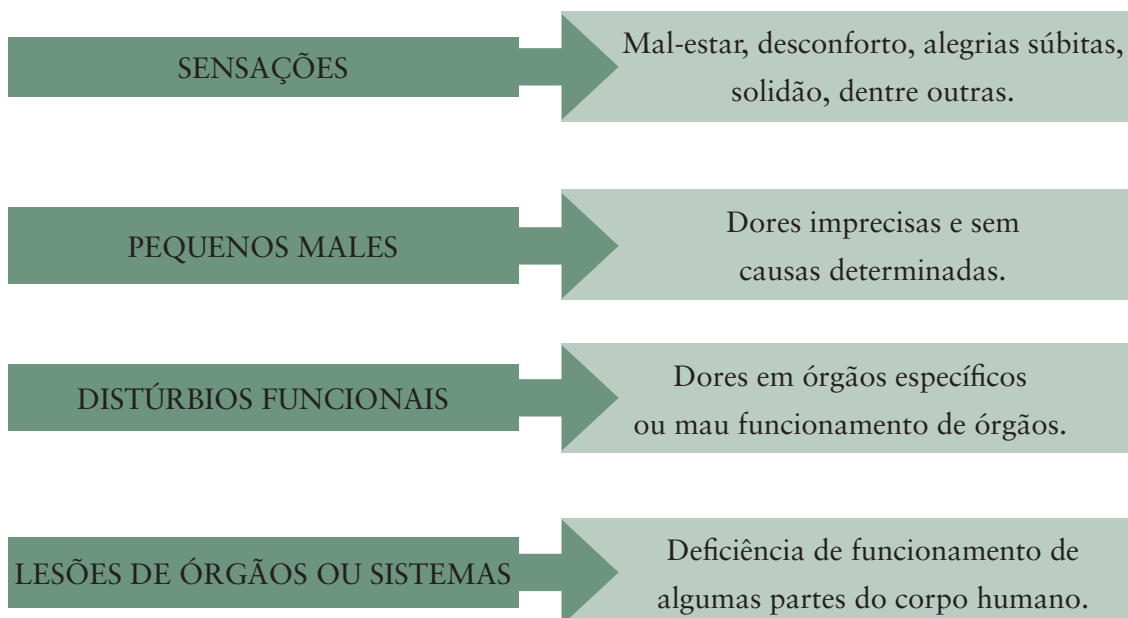


Figura 12.1: Expressões do corpo diante de pressões emocionais.

ESTRESSE (OU STRESS)

Conjunto de reações do organismo referentes a agressões de origem física, psíquica, infecciosa e outras capazes de perturbar o estado de equilíbrio.

O termo **BURNOUT** vem do verbo em inglês *to burn out*, que significa extinguir, apagar o fogo. Você terá explicações detalhadas sobre essa síndrome ainda nesta aula.

É importante ressaltar que essas formas de expressão do corpo podem mascarar causas e sintomas mais sérios. Geralmente essas formas de expressão são resultados da pressão emocional causada pela necessidade de adaptação a situações novas, inesperadas ou que exijam demais do trabalhador. Vejamos, a seguir, algumas respostas psicossomáticas, como **ESTRESSE**, fadiga, depressão, ansiedade e a Síndrome de **BURNOUT**.

ESTRESSE: O QUE É ISSO MESMO?

Você já deve ter ouvido alguém falar que estava estressado ou até mesmo já deve ter usado essa palavra para dizer que estava cansado, sobrecarregado e/ou irritado, não é mesmo? Pois saiba que a palavra estresse foi utilizada, inicialmente, na Física e na Engenharia com o sentido de grau de deformidade sofrido por uma estrutura ao ser submetida a um esforço de adaptações. Assim como a estrutura tem de se adaptar a uma situação nova (a deformidade), nosso organismo também precisa se ajustar a novas situações. Esse esforço para se adaptar é o estresse.

Embora a palavra tenha diferentes conotações, foi Hans Seley que, em 1965, afirmou, sob o enfoque da Medicina, que estresse é o grau de desgaste no corpo devido ao processo de adaptação geral, no dia-a-dia.



SAIBA MAIS...

Hans Seley foi um médico austríaco especializado em Endocrinologia. Ainda como estudante, na década de 1920, começou seus estudos sobre o tema estresse e, em 1936, publicou os primeiros resultados de sua pesquisa.

Hans Seley partia do pressuposto de que, de forma geral, não havia uma doença específica, mas sim um conjunto de adaptações que são necessárias ao indivíduo quando este precisa lidar com condições adversas. É durante o processo de adaptações que, dependendo do grau de pressão, podem surgir as doenças. O conjunto de adaptações foi inicialmente denominado Síndrome de Adaptação Geral e, mais tarde, de estresse.



ATENÇÃO!

Se o mecanismo de adaptação falhar, o que pode ocorrer? Segundo os estudos de Seley, nos casos em que o organismo falha, o corpo pode desenvolver o que ele denomina doenças de adaptação: a fadiga, a depressão, a ansiedade e o *burnout* – veremos essas doenças ainda nesta aula.

O estresse possui três fases:

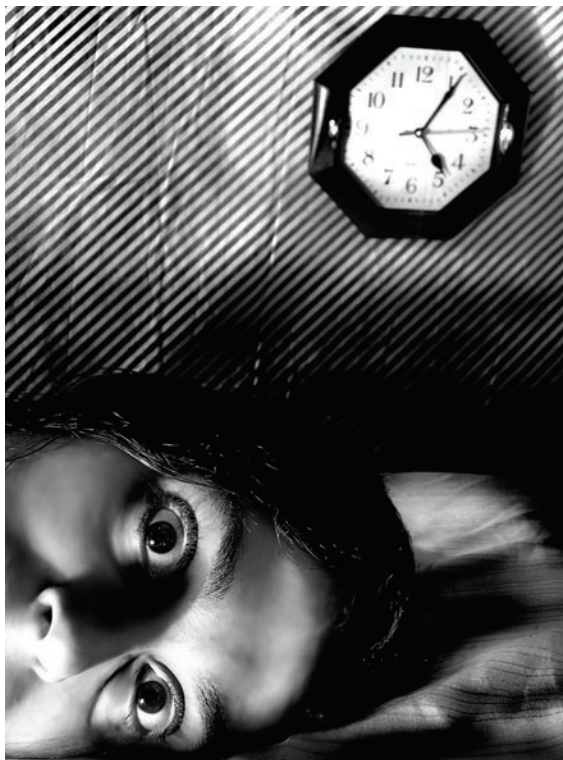
- **alarme:** é uma posição de alerta do organismo a um estímulo externo, em que ele mobiliza os mecanismos para manter a vida. Nesta fase surgem reações fisiológicas, como, por exemplo, batimento mais forte e rápido do coração, respiração acelerada e suor frio. Podemos perceber reações de alerta tanto em humanos quanto em animais: os cães ficam de orelha em pé, nós enrugamos a testa e ambas as espécies dilatam as pupilas.



Fonte: www.sxc.hu

Figura 12.2: Outra característica que podemos observar quando o organismo está em alerta é que o corpo tende a ficar ereto.

- **resistência:** é a fase em que o organismo tenta sair da fase de alerta, na qual o indivíduo pode tanto controlar-se ou, se falhar, continuar em alerta. A permanência do estado de alerta pode proporcionar ao corpo mudanças de comportamento, levando à insônia e ao descontentamento, por exemplo.



Fonte: www.sxc.hu

Figura 12.3: A insônia é um dos sintomas de que o corpo está passando pela fase da resistência e não está conseguindo resistir ao estresse.

- **exaustão:** se o indivíduo não conseguir se controlar e o estresse passar despercebido na segunda fase, a fase seguinte pode levá-lo a uma sobrecarga dos canais fisiológicos, gerando sintomas de esgotamento. Isso quer dizer que a presença de estímulos externos adversos, permanentes e excessivos pode levar o organismo a desencadear uma série de doenças crônicas e até levá-lo à morte. É muito comum, nessa última fase, ocorrerem problemas de cunho emocional, hipertensão, úlceras, gastrites, diabetes, alterações no sono e outras manifestações.



Figura 12.4: A fase da exaustão pode resultar em aumento da pressão arterial do indivíduo estressado.

Dessa forma, no indivíduo, os esforços despendidos no processo de adaptação às situações externas referem-se aos impactos internos no organismo. Nos casos de grandes pressões e estímulos externos constantes, os quadros de adaptação podem levar o organismo ao adoecimento.

FATORES CAUSADORES DO ESTRESSE

São quatro os fatores causadores de estresse identificados em situações de trabalho. Esses fatores estão associados:

- a. ao ambiente;
- b. à organização do trabalho;
- c. ao conteúdo do trabalho;
- d. aos fatores psicossociais.



ATENÇÃO!

Ambiente de trabalho, organização do trabalho, conteúdo de trabalho e fatores psicossociais foram assuntos tratados em aulas anteriores; vale a pena você retornar e relembrar a abordagem realizada.

Embora os fatores aqui apresentados sejam abordados em separado, cabe destacar que eles aparecem integrados e dependentes uns dos outros. No entanto, as reações a esses fatores de estresse dependem da personalidade, das experiências individuais e expectativas profissionais dos trabalhadores.

No quadro a seguir, temos algumas situações que podem provocar estresse, conforme os fatores relacionados ao trabalho.

Quadro 1: Fatores causadores de estresse relacionados ao trabalho.

FATORES	SITUAÇÕES
<p>AMBIENTE DE TRABALHO</p>  <p>Fonte: www.sxc.hu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • presença de riscos físicos (calor, como na imagem ao lado, ou frio); • presença de riscos químicos (solventes e alguns metais prejudiciais à saúde); • iluminação inadequada; • fumo; • falta de espaço; • poluição do ar, dentre outros.
<p>ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO</p>  <p>Fonte: www.sxc.hu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tipo de tecnologia, como, por exemplo, trabalho manual, mecanizado ou automatizado; • jornada de trabalho no que tange ao turno, turnos fixos ou alternados, ausência de pausas, horas extras; • falta de autonomia e impossibilidade de regular o ritmo de trabalho; • remuneração associada à produção; • ausência de PLANO DE CARREIRA; • presença de informações conflitantes sobre o padrão da tarefa a ser desenvolvida e de seu desempenho, ou seja, a diferença entre trabalho prescrito e real/realizado; • tempo insuficiente para a realização de tarefas de forma satisfatória; • falta de reconhecimento por trabalho bem feito.

PLANO DE CARREIRA

Pode ser entendido como o conjunto de princípios, diretrizes e normas que regulam o desenvolvimento profissional. Os planos de carreira, regra geral, prevêm valorização do trabalhador, incentivo à qualificação do trabalhador, dentre outros.

CONTEÚDO DO TRABALHO



Fonte: www.sxc.hu

- quando o conteúdo do trabalho é predeterminado, minando a interferência do trabalhador ou, ao contrário, quando exige em muito sua criatividade, podem haver estímulos geradores de estresse. Quanto menor o controle do trabalhador sobre seu próprio trabalho, maior o estresse na realização das tarefas, pois a tarefa passa a ser mecanizada, exigindo-lhe pouca ação cognitiva.
- grande quantidade de informação para ser levada em conta e necessidade de tomadas de decisões rápidas;
- grande responsabilidade por pessoas (como os profissionais de saúde da imagem ao lado) ou por materiais caros ou de difícil aquisição no trabalho;
- possibilidade de um erro ou falha na atenção pode provocar graves conseqüências.

FATORES PSICOSSOCIAIS



Fonte: www.sxc.hu

- percepção de estar na carreira inadequada, promoções antecipadas ou demoradas;
- sentimento de insegurança a respeito do futuro no emprego, principalmente devido a pressões internas causadas, por exemplo, pelo não cumprimento de metas de produção ou por pressões externas, como a possibilidade de aquisições ou de fusão de empresas;
- impossibilidade de expressar queixas;
- falta de cooperação dos superiores, colegas ou subordinados, devido à diferença de objetivos e/ou valores;
- relacionamento de contato intenso com clientes, o que pode acabar gerando conflitos, como, por exemplo, uma enfermeira que cuida de paciente grave ou uma operadora de telemarketing que atende às reclamações dos clientes;
- pessoas com dificuldade de manter relacionamento interpessoal satisfatório;
- falta de oportunidades para utilizar as qualificações e capacidades pessoais de modo eficaz.

COMO LIDAR COM OS AGENTES ESTRESSORES: TEM JEITO?

Talvez depois de toda essa exposição sobre os agentes estressores você tenha ficado um pouco desanimado achando que não há muito o que fazer. Mas, para lidar com os agentes estressores, o primeiro passo necessário é ter conhecimento das causas ou possíveis causas que podem estar relacionadas ao ambiente de trabalho ou a fatores pessoais.

Para que ocorram mudanças em relação aos estressores, deve-se ter um comportamento mais assertivo, e isso envolve:

- saber expressar desejos;
- exigir direitos;
- conseguir dizer não quando se deseja dizer não e sim quando se deseja dizer sim, sem desenvolver um sentimento de culpa.

Outra forma de lidar com o estresse é a prática de exercícios físicos, pois trazem benefícios clínicos durante e após a realização da atividade e também a longo prazo. Além disso, pode-se citar ainda o equilíbrio alimentar, com adequação dos nutrientes, conforme a necessidade de cada pessoa.



Fonte: www.sxc.hu

Figura 12.5: Realizar uma prática esportiva que lhe dê prazer, com pessoas que você aprecia e em um lugar agradável é uma ótima alternativa para relaxar e se manter saudável.

Como já vimos, caso o processo de adaptação falhe, podem ocorrer doenças chamadas por Seley de adaptativas. Serão essas doenças que veremos a seguir.

CONHECENDO MAIS SOBRE A FADIGA

A fadiga é um processo psicossomático decorrente da diminuição da energia física ou psíquica e que é muito freqüente, já que as pressões mentais, as responsabilidades, as preocupações e os conflitos estão em muitas rotinas de trabalho. Essas pressões, quando acumuladas, requerem muita energia do corpo; assim sendo, quanto mais exigirem, menores serão as reservas para lidar com outras pressões do dia-a-dia.

Temos que ter especial atenção quando a fadiga torna-se um perigo à saúde. Isso se dá pelo quadro contínuo de alerta do organismo, que o leva à exaustão física. A exaustão física é o quadro clínico de extrema debilidade física, com presença de dores generalizadas, ou, ainda, a presença de fadiga crônica, caracterizada pelo prolongamento dos sintomas.

A fadiga pode ser dividida em dois tipos:

- muscular: refere-se à diminuição de metabolismo químico do tecido muscular, dando a sensação de dor em músculos específicos ao se movimentar;
- geral: refere-se ao acúmulo de todas as tensões sofridas no cotidiano de trabalho, como rotinas monótonas e longas, esforços mentais e físicos, condições ambientais ruins, exposição a ruídos, iluminação inadequada, dentre outros.



ATENÇÃO!

A fadiga, por si só, não deve ser entendida como um sintoma de nível grave do estresse, mas sim uma forma de o organismo emitir alertas sobre suas condições limite de funcionamento. Por essa ótica, podemos dizer até mesmo que a fadiga é uma manifestação positiva.

CONHECENDO MAIS SOBRE DEPRESSÃO

A depressão, ao lado da ansiedade e da angústia, é considerada pelos psiquiatras como distúrbio da afetividade.

Na depressão, a mudança de estado de ânimo consiste no surgimento de um sentimento generalizado de tristeza, que poderá durar dias ou estender-se por semanas, meses e até anos.

Podemos conceituar a depressão de maneira abrangente como sendo a incapacidade de sentir prazer associada à absoluta falta de vontade de viver, o que não significa necessariamente o desejo de morrer.

Os sintomas psíquicos da depressão estão agrupados em três tipos, conforme o quadro a seguir:

Quadro 2: Grupos de sintomas psíquicos da depressão.

DISTÚRBIOS DO HUMOR
sentimento de infelicidade e tristeza;
desesperança;
impotência.
DISTÚRBIOS DO COMPORTAMENTO
aspecto negligenciado, como desinteresse, por exemplo;
lentidão nos gestos e movimentos;
agitação mental;
postura corporal consciente, exprimindo tristeza, como, por exemplo, postura encurvada;
aspecto fixo na face, ou seja, expressão facial que não muda;
irritabilidade.
DISTÚRBIOS DO PENSAMENTO
pessimismo, falta de entusiasmo;
culpa;
difamação de si mesmo;
perda de interesse e motivação;
baixa eficiência intelectual e da capacidade de concentração e entendimento.

A ansiedade pode ser enquadrada como um grupo de sintomas psíquicos da depressão, porém, em decorrência de características muito próprias, iremos apresentá-la a seguir como uma doença de adaptação.

CONHECENDO MAIS SOBRE ANSIEDADE

A ansiedade, de maneira simplificada, pode ser definida como a sensação de que algo desagradável pode ocorrer a qualquer momento.

No quadro a seguir, podemos destacar um conjunto bastante característico de sintomas da ansiedade.

Quadro 3: Alguns sintomas da ansiedade.

tensão;
nervosismo;
tremores nas mãos;
frio na boca do estômago;
desarranjos intestinais;
desarranjos urinários.

Podemos dizer que, até certo ponto, a ansiedade pode ser considerada “normal”, pois algumas situações no cotidiano causam alguma aflição, como, por exemplo, realizar exames vestibulares ou concursos, falar em público, dentre outras. Mas é necessário ter atenção para as reações de ansiedade às situações rotineiras e diferenciá-las daquelas que podem indicar situações patológicas, mesmo sendo complexo definir qual a fronteira que delimita uma e outra.

São duas as formas de manifestação da ansiedade:

- psíquicas: apreensão, sensação de alerta e tensão, inquietude e impaciência, fadiga e desânimo, distração, falta de concentração, dificuldade de memorização, insônia.

- físicas: agitações e tremores, sudorese, boca seca, palpitações, sensação de aperto no peito, vertigens e tonturas, náuseas, constipação intestinal ou diarreia, necessidade freqüente de urinar, dor de cabeça, sensação de “bolo” na garganta.

A atenção deve ser dirigida àquilo que pode diferenciar a ansiedade considerada rotineira, por isso “normal”, daquela de cunho patológico. Para tentar definir se a ansiedade é normal ou patológica, comece respondendo se ela impede o indivíduo de realizar seus afazeres cotidianos. Se essa pessoa está sempre com problemas por causa da ansiedade, dificultando o curso normal de sua vida, é provável que essa ansiedade seja patológica, precisando ser investigada.

É justamente a intensidade dos sintomas, sejam físicos ou psíquicos, que chama a atenção, pois o quadro de doença pode causar as seguintes respostas do organismo:

- reações desproporcionais ao estímulo/situação desencadeante;
- sensação quase permanente e evidente de sofrimento;
- comprometimento de forma significativa do desempenho, seja no trabalho ou nos demais espaços de interações sociais, como na família, por exemplo.

CONHECENDO MAIS SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT

O termo Burnout foi lançado pela primeira vez, em 1975, por Freudenberg, seguido de Maslach, em 1976. Os focos principais desses primeiros trabalhos foram a exaustão emocional, a fadiga e a frustração em profissionais, decorrentes de desgastantes contatos com pessoas ou da insatisfação em relação aos projetos profissionais.

Qualquer trabalhador pode ser acometido pela Síndrome do Burnout, e esta pode ser caracterizada das seguintes formas:

- exaustão emocional: causada pelo contanto frequente com outras pessoas que expressam graus diferentes de sofrimento. Tal fato contribui para a exposição do indivíduo a grandes cargas emocionais, resultando em pouca energia para o dia seguinte de trabalho e pouca tolerância, tanto no ambiente de trabalho quanto fora dele.

- despersonalização: comportamento de frieza, certa indiferença diante das necessidades apresentadas pelos outros, tornando as relações pouco humanizadas.

- redução da realização pessoal e profissional: ocorre quando existe a perspectiva de carreira promissora como forma de realização profissional, porém com quadros de frustrações e decepções. Isso pode causar a queda da auto-estima e depressão.

ATIVIDADE 1

Atende ao Objetivo 1

Relacione as doenças psicossomáticas da primeira coluna com as características correspondentes na segunda.

- | | |
|------------------------|--|
| 1. Estresse | () Mariana diz não sentir nada, nem alegria nem tristeza. Diz que a vida não tem sentido e não quer fazer nada. |
| 2. Fadiga | () Paula vive reclamando que anda muito cansada em virtude de suas tarefas diárias. Diz que não está dando conta dos filhos, marido, trabalho e estudos. Vive brigando com a família, com os colegas e também com seus próprios amigos. Todos que a conhecem a definem como uma pessoa irritada. Mesmo sabendo que tem uma carreira promissora pela frente e sendo estudiosa, ela sempre acha que é ineficiente e chora sem motivo. |
| 3. Depressão | () Tânia está exausta por lecionar em 3 escolas diferentes nos 3 turnos do dia. Vive cansada, sempre tirando cochilos nas horas vagas. Mas ela já decidiu que vai se aposentar no ano que vem para cuidar de si e até convocou todos os amigos e familiares para a festa que vai dar no fim do ano. |
| 4. Ansiedade | () Rafael está passando por uma fase difícil. Ele está estudando para o vestibular de Medicina, que é muito concorrido. Nas aulas, está sempre alerta. Costuma estudar noite adentro e dormir, literalmente, de cara nos livros. |
| 5. Síndrome do Burnout | () Antônio é aquela típica pessoa que sofre por antecipação. Não consegue ficar esperando com tranquilidade as coisas do dia-a-dia acontecerem normalmente. Se seu chefe pede para falar com ele, Antônio chega a tremer, literalmente, e a ficar com o intestino, 'solto'; mesmo sabendo que não errou no trabalho. |

ATIVIDADE 2

Atende ao Objetivo 2

Analise as questões a seguir e depois identifique as afirmativas verdadeiras com V e as afirmativas falsas com F.

a. Quanto à existência de diferentes fatores motivadores para respostas psicossomáticas, temos aqueles relacionados:

- () à organização do trabalho e psicossociais, somente.
- () ao ambiente, à organização e ao conteúdo do trabalho, bem como aos psicossociais.
- () a fatores psicossociais, como os mais relevantes.

b. Os fatores relacionados ao conteúdo de trabalho podem ser assim caracterizados:

- () pela grande quantidade de informação, como sendo o elemento mais importante do conteúdo do trabalho, sendo que a falta de filtro das informações pode causar doenças psicossomáticas.
- () ausência do uso da criatividade e de controle do trabalho, como sendo situações únicas que causam mal-estar e insatisfação.
- () participação efetiva ou não, mediante um conjunto de ações caracterizado por responsabilidade, controle, atenção e criatividade na execução da tarefa de trabalho.

c. Os fatores psicossociais expressam um conjunto bastante peculiar de situações relacionadas ao trabalhador; tais fatores estão expressos por:

- () sentimentos de insegurança, impossibilidade de expressão, falta de cooperação, percepção inadequada da carreira, insatisfação quanto à atividade, falta de oportunidade de desenvolver suas habilidades e competências.
- () jornada estendida de trabalho, salário vinculado à produção, tecnologias ultrapassadas, ambiente de trabalho insalubre.
- () náuseas, dores de cabeça e fadiga.

INFORMAÇÃO SOBRE A PRÓXIMA AULA

Existem outras doenças psicossomáticas tão relevantes quanto estas que apresentamos nesta aula e que devemos ter especial atenção. É o caso do alcoolismo e do tabagismo. Estes serão os temas da próxima aula. Até lá!

RESUMINDO...

Nesta aula, vimos que:

- Existem diferentes reações do organismo às pressões internas e externas ao indivíduo, dentre as quais destacamos quatro: sensações, pequenos males, distúrbios funcionais e lesões de órgãos ou sistemas.
- Essas reações podem se transformar em estresse, depressão, fadiga, ansiedade, Síndrome do Burnout.
- O estresse ou Síndrome Adaptativa é a mobilização do organismo para a adaptação às pressões e se processa em três importantes fases: alerta, resistência e exaustão.
- A fadiga é a diminuição da energia física ou psíquica frente às pressões do cotidiano laboral.
- A depressão é um distúrbio da afetividade que se caracteriza por falta de prazer pela vida com alteração no estado de ânimo.
- A ansiedade é a sensação de que algo desagradável está para acontecer nas situações do cotidiano.
- A Síndrome do Burnout é a exaustão emocional caracterizada pela despersonalização, bem como pela redução da realização pessoal e profissional.

RESPOSTAS DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE 1

- | | |
|------------------------|--|
| 1. Estresse | (3) Mariana diz não sentir nada, nem alegria nem tristeza. Diz que a vida não tem sentido e não quer fazer nada. |
| 2. Fadiga | |
| 3. Depressão | (5) Paula vive reclamando que anda muito cansada em virtude de suas tarefas diárias. Diz que não está dando conta dos filhos, marido, trabalho e estudos. Vive brigando com a família, com os colegas e também com seus próprios amigos. Todos que a conhecem a definem como uma pessoa irritada. Mesmo sabendo que tem uma carreira promissora pela frente e sendo estudiosa, ela sempre acha que é ineficiente e chora sem motivo. |
| 4. Ansiedade | |
| 5. Síndrome do Burnout | (2) Tânia está exausta por lecionar em 3 escolas diferentes nos 3 turnos do dia. Vive cansada, sempre tirando cochilos nas horas vagas. Mas ela já decidiu que vai se aposentar no ano que vem para cuidar de si e até convocou todos os amigos e familiares para a festa que vai dar no fim do ano. |
| | (1) Rafael está passando por uma fase difícil. Ele está estudando para o vestibular de Medicina, que é muito concorrido. Nas aulas, está sempre alerta. Costuma estudar noite adentro e dormir, literalmente, de cara nos livros. |
| | (4) Antônio é aquela típica pessoa que sofre por antecipação. Não consegue ficar esperando com tranquilidade as coisas do dia-a-dia acontecerem normalmente. Se seu chefe pede para falar com ele, Antônio chega a tremer, literalmente, e a ficar com o intestino 'solto', mesmo sabendo que não errou no trabalho. |

ATIVIDADE 2

a. Quanto à existência de diferentes fatores motivadores para respostas psicossomáticas, temos aqueles relacionados:

(F) à organização do trabalho e psicossociais, somente.

(V) ao ambiente, à organização e ao conteúdo do trabalho, bem como aos psicossociais.

(F) a fatores psicossociais, como os mais relevantes.

b. Os fatores relacionados ao conteúdo de trabalho podem ser assim caracterizados:

(F) A afirmativa é *falsa*, pois a quantidade de informação é um dos elementos que propiciam respostas psicossomáticas, mas *NÃO* o mais importante.

(F) A afirmativa é *falsa*, pois a ausência do uso da criatividade e de controle do trabalho *NÃO* são situações únicas que causam mal-estar e insatisfação.

(V) Participação efetiva ou não, mediante um conjunto de ações caracterizado por responsabilidade, controle, atenção e criatividade na execução da tarefa de trabalho.

c. Os fatores psicossociais expressam um conjunto bastante peculiar de situações relacionadas ao trabalhador. Tais fatores estão expressos por:

(V) Sentimentos de insegurança, impossibilidade de expressão, falta de cooperação, percepção inadequada da carreira, insatisfação quanto à atividade, falta de oportunidade de desenvolver suas habilidades e competências.

(F) A afirmativa é *falsa*, pois não apresenta situações relacionadas aos fatores psicossociais, e sim ao ambiente e organização do trabalho.

(F) A afirmativa é *falsa*; ela não apresenta situações referentes aos fatores psicossociais, e sim a sintomas que até podem ser causados pelas situações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho*: estudo de psicopatologia do trabalho. Tradução Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. ampl. São Paulo: Cortez Oboré, 1992.

LIMONGE-FRANÇA, A. C. *Psicologia do trabalho*: psicossomáticas, valores e práticas organizacionais. São Paulo: Saraiva, 2008. (Novas abordagens em gestão de pessoas).

MOTA, M. C. Z. *Psicologia Aplicada em Segurança do Trabalho*: destaque nos aspectos comportamentais e trabalho em equipe da nova NR-10. São Paulo, LTr, 2007.

WISNER, A. A que homem o trabalho deve ser adaptado? In: ____, *Por dentro do trabalho*: ergonomia, método e técnica. São Paulo: Cortez, 1987.