

## RELATÓRIO DE OBSERVAÇÃO DE ESTÁGIO EM PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL: COMPREENDENDO O MODELO DE GESTÃO ESTRATÉGICA FAMILIAR E DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Rosa Kioko Iida da Silva<sup>1</sup>  
Mônica Rogalsky Tissen<sup>2</sup>  
Regina Maria Machado<sup>3</sup>  
Diego da Silva<sup>4</sup>

Eu queria uma ciência que pudesse tocar as pessoas da forma como a arte, a literatura e a música tocam, e me pareceu que a Psicologia poderia fazer isso. Na época isso foi só um palpite, mas acabou se mostrando verdadeiro.

Steven Hayes

**RESUMO:** O presente artigo tem por objetivo o relato de experiência de estágio em Psicologia Organizacional realizado em uma empresa localizada na cidade de Curitiba, com modelo de gestão familiar. Foram realizadas observações sistemáticas no local afim de se obter um diagnóstico institucional e um possível projeto de intervenção. O empreendedorismo familiar tem sua importância na qual gera um grande número de vagas de trabalho, potenciando as pessoas a uma sociedade e com isso sua sustentabilidade diária, dela e de seus familiares. Saber da importância de abrigar novos profissionais como no caso de um psicólogo organizacional que irá atuar em questões motivacionais, criando um clima organizacional que seja harmonioso facilitando o crescimento profissional dos colaboradores, através de promoções de atividades em que haja interações no campo profissional e familiar. Outra função que cabe ao Psicólogo organizacional o de gerenciar e minimizar os conflitos que porventura venham a ocorrer no local do trabalho, também atuar junto ao RH, em relação às promoções e/ ou contratações de colaboradores. E em caso de demissões é importante o acompanhamento do mesmo a fim de que seja dado o feedback em relação ao fato, assim como contribuir para a instituição do clima organizacional da empresa.

**Palavras-chave:** Psicologia Organizacional. Estágio. Empreendedorismo.

<sup>1</sup>Discente de Psicologia da UniEnsino.

<sup>2</sup>Discente de Psicologia da UniEnsino.

<sup>3</sup>Docente e coordenadora do curso de Psicologia da UniEnsino.

<sup>4</sup>Docente do de Psicologia da UniEnsino.

## 1. INTRODUÇÃO

Neste relatório será apresentado o que foi observado numa empresa de porte médio, na Cidade de Curitiba contando com aproximadamente 20 funcionários, cujo objetivo foi cumprir uma carga horária de observação referente ao estágio de Psicologia organizacional.

Nesse estágio, pretendeu-se conhecer um contexto organizacional, cujas atividades foram voltadas para adquirir experiências para uma futura intervenção, baseadas em observações e estudos de textos científicos a respeito das problemáticas que surgiram no decorrer deste estágio.

No Brasil, a Psicologia Organizacional do Trabalho (POT), surgiu no período da industrialização, a partir da terceira década do século XX, numa tentativa de racionalização, na procura de caráter científico e no controle dos processos produtivos. O maior objetivo foi de se alcançar maior eficiência econômica, sob o argumento de melhoria das condições do trabalho do operário (ZANELLI E BASTOS, 2004).

Segundo Zanelli; Bastos; Rodrigues (2014) cabe ao Psicólogo Organizacional e do Trabalho (POT), a promoção de saúde, da qualidade de vida e bem-estar dos indivíduos envolvidos em processos e relações de trabalho.

A visão da Psicologia Organizacional nas empresas, é conhecido como comportamento organizacional, que abrange o campo dos estudos do comportamento da pessoa no local de trabalho. Busca-se entender o comportamento, relacionamento individual, grupal e empresarial (BASTOS; MARTINS, 1990)

E finalmente, o mais importante é o ajustamento dos indivíduos ao trabalho e a produtividade seja um dos objetivos a serem alcançados (HASHIMOTO, 2013;)

Contudo, a psicologia organizacional veio para melhorar a relação trabalho x casa e o uso do tempo e de ações fora do ambiente laboral para recuperação do desgaste ocasionado pelo trabalho. Com isso, melhorar a sua atuação e desempenho na Empresa (CARDOSO; FEIJÓ; CAMARGO, 2018);

Além disso, busca o gerenciamento das diferenças individuais, da realizada pessoal, no grupo e na sociedade (BASTOS; MARTINS, 1990).

Desta forma, observa-se, a importância da atuação do psicólogo no contexto organizacional, em que a psicologia oferece um olhar integralizado, contextualizando o desenvolvimento da equipe e interesses corporativos, atuando principalmente para promover a qualidade de vida dos funcionários no trabalho

## 2. DESENVOLVIMENTO

### 2.1 Observações

O estágio se deu em uma Empresa familiar constituída por um diretor (pai) e dois filhos., cada qual com uma função diretora, portanto, uma empresa com cultura familiar paternalista.

Inicialmente, observou-se a estrutura organizacional e a organização física do local. A empresa funciona em um prédio de dois andares sendo que na parte inferior ficam situados as atividades de expedição e distribuição de mercadorias as quais contam com os serviços de correio, motoboys e transportadoras. Os funcionários são treinados para reconhecer as peças, pois que caso contrário não é possível separar e preparar os pedidos a serem despedidos para seus consumidores.

No andar superior é dividido em dois ambientes: em um dos ambientes, funciona os serviços de telemarketings, setor financeiro, diretoria e em outro ambiente encontra-se o setor de estoque de peças importadas. Além desses ambientes, estão instalados dois toaletes, masculino e feminino, uma cozinha comunitária e um elevador. Entretanto, não se observou nenhum WC que fosse adequado às pessoas com necessidades especiais (cadeirantes) e/ ou com diversidade sexual, assim como não se observou rampas nas entradas.

2496

Em relação ao clima emocional, verificou-se grandes tensões entre os funcionários nos exercícios das suas funções, tendo em vista, o nível de cobrança em relação ao cumprimento de suas metas em todos os setores.

Entretanto, teve um fato interessante que chamou a atenção dos estagiários, num dos dias em que estavam ausentes o diretor e um dos filhos, cuja ausência foi motivado por uma viagem para participar de um evento externo. Notou-se, que o ambiente estava mais leve, sem tensão usual, visto que, não havia nenhuma pessoa inspecionando o andamento do trabalho. Entretanto, neste referido dia, pareceu não ter tido boa produtividade.

Denota-se que, há no ambiente do trabalho, um clima de competitividade que torna o ambiente pouco saudável, considerando-se, que esta questão, interfere no bom relacionamento dos integrantes do grupo.

Percebeu-se que o nível de estresse dos integrantes desta empresa é bastante elevado e com isto, manifestação de problemas de saúde são bastante presentes como: dores musculares, renite, dor de cabeça.

Em termos organizacionais, observou-se que o horário de intervalo para o lanche da tarde não é pré-estabelecido, pois que houve um dia em que os funcionários estavam lanchando enquanto separavam as peças para atender os pedidos, em meio a agitação no cumprimento das suas atividades. Assim como, era comum se ver, os funcionários arrecadarem contribuições para comprar lanches enquanto estavam trabalhando, durante à tarde.

Não se conseguiu observar grandes interesse por parte dos colaboradores no sucesso da empresa e no seu crescimento, entretanto, demonstraram foco individualizado preocupados na sua situação financeira e até mesmo demonstração de desvalorização do trabalho dos colegas, no momento em que se vangloria do seu sucesso.

Houve um caso em que se notou a falta de um profissional (psicólogo) para orientar e acolher um funcionário que demonstrou-se fragilizada, por conta do falecimento do seu companheiro e estava desorientada, sem saber o que fazer para conseguir se equilibrar tanto financeiramente como emocionalmente.

No decorrer do estágio, observou-se que, a presença de um profissional psicólogo, faria grande diferença para o equilíbrio emocional e psicológico da Empresa e dos colaboradores pois que este poderia auxiliá-los na criação de um clima organizacional, nas mediações e estabelecimento de regras onde evitariam certos abusos e aliciamentos sexuais não por parte dos dirigentes ou figuras masculinas mas por parte de figuras femininas que se insinuavam aos colegas, assim como, a presença de linguagens chulos entremeio ao período de trabalho.

## 2.2. REFERENCIAL TEÓRICO

Foi verificado que essa empresa possui uma cultura familiar paternalista, semelhante às outras empresas que tem se destacado em até 85% no Brasil. (MIRANDA,2009).

O empreendedorismo familiar tem sua importância na qual gera um grande número de vagas de trabalho, potenciando as pessoas a uma sociedade e com isso sua sustentabilidade diária, dela e de seus familiares.

Segundo (MACEDO, 2002) o aquecimento do mercado no país cresce para um desempenho melhor de todos. Com essa cultura, alerta-se que a prática fica com uma visão pouco profissional, comprovada com a fusão entre ambiente profissional e familiar, onde o diretor ou mesmo a gerência apresenta condutas paternalistas e de favoritismo familiar.

Grzybovski; Boscarin; Migott (2002), afirma que há necessidade de se buscar gerenciar o ambiente de trabalho com pensamentos, modo de agir nas ocasiões de trabalho de uma forma mais profissional possível, trazendo assim um ambiente seguro, saudável e dentro dos parâmetros da leis sem causar constrangimentos.

Com o agir profissionalmente com os colaboradores, evita correr o risco de superproteger alguns favorecidos ou um outro no ambiente organizacional (ALCADIPANI, CRUBELLATE, 2003).

Buscou-se trazer uma observação sobre estresse e abuso emocional. Que hoje são presentes nos ambientes das organizações.

Selve (1926), denominou estresse como uma reação qual o organismo reage ao se colocar em uma situação que requer uma nova adequação.

Quando nosso corpo físico é colocado numa posição que desequilíbrio e há homeostase do organismo como um todo se instala a Síndrome Geral de Adaptação (GUIMARAES, 2000).

O estresse pode provocar esgotamento físico e emocional, apresentando sintomas como: desmotivação, tristeza, emagrecimento súbito ou aumento de peso, cansaço intenso e o absenteísmo. Muitas vezes, levando ao Síndrome de Burnout. que necessariamente, está ligado à estafa física, mental e emocional, porém ligada ao trabalho (DEJOURS, 1922)

Segundo Ritter, Stum e Kircher (2009), Síndrome de Bournout se estabelece quando chega ao limite de esforço e não há mais condições físicas e mentais para trabalhar, devido à falta de energia provocada pelo esgotamento.

Atualmente, as empresas buscam junto com os psicólogos organizacionais, ajuda para a melhoria desses colaboradores.

Segundo (SNELL; BOHLANDER, 2009), as técnicas são incorporadas para anular o padrão de tensão que acompanha as situações de estresse para assim ter maior controle sobre sua vida e a situação do momento.

A palavra-chave é relacionamento de equipes. Numa empresa, indiferente do seu produto, precisa desenvolver a confiança do parceiro. A disposição e o nome da empresa são ingredientes necessários para fortalecer a estabilidade e a busca de solução e desenvolvimento na instituição (SANTOS, 1990).

Segundo (ZUCKER,1986) tem dois princípios para buscar:

1. Existência da expectativa da ação do colega em relação ao assunto;

## 2. A ação do outro em relação a certeza da realização.

Quando não há esse tipo de troca no ambiente, não tem como a ver uma construção equilibrada, harmoniosa para o desenvolvimento de qualquer projeto a ser realizado.

Através da visão segundo (CHIAVENATO,2003, p.140) “a direção junto com a gerência precisa deixar de ser autoritário e conquistar os colaboradores através de conquistas, treinamentos e capacitação para seu melhor desempenho”.

Por outro lado, não deve esquecer que está se lidando com seres humanos e a perda de alguém significante, pode influenciar a dinâmica de uma família, uma vez que o contexto familiar se modifica e os integrantes se obrigam a se reorganizar e a redefinir papéis, além de que um por luto por perda de um ente querido ou separação num casamento, apesar de diferentes, causam um grande desequilíbrio emocional e podem afetar no trabalho, na equipe e na família. Passar pela vida caminhando e tendo obstáculos que nos faz perder algo, seja pessoa, objeto, memória ou esperança são lutos que deveriam ser observados mais de perto, para evitar que o emocional se adoça (VICENT,1991; p.343)

Segundo (SANDERS, 1999; p.3) “a dor de uma perda é tão insuportável que poderia ser comparado ao amedrontamento. A dor da separação é tão forte, que se deixar levar por ela, o sentimento pode ser afetado a ponto de não se conseguir voltar ao estado de homeostase”.

É necessário averiguar a Insatisfação e a desmotivação dos colaboradores., com intuito de detectar o motivo da insatisfação no campo pessoal, familiar, física e social , criando um clima harmonioso e satisfatório na empresa.

A psicologia organizacional tem por objetivo buscar entender e de uma forma apresentar a solução e colocar em prática para ver a transformação acontecer.

Segundo (MORASSUTI, 2012, p.125) não basta ter equipamentos de qualidade, ambientes com ar-condicionado, facilidades de transporte. O grande segredo é tratar gente como gente. Essa é uma base fundamental.

Hunter (2004, p.72) diz: “não tenho necessariamente que gostar de meus jogadores e sócios, mas como líder devo amá-los. O amor é lealdade, o amor é trabalho de equipe,o amor respeita a dignidade e a individualidade. Esta é a força de qualquer organização. Na busca de motivação para os colaboradores temos de investigar qual é a importância do trabalho na vida de cada um. Porque está nessa empresa, qual seu sonho, perspectiva de vida, sobre o local que se encontra.”

Segundo (CHIAVENATO, 2003), as necessidades falam das necessidades básicas e requisitos mínimos de trabalho, e valorização dos colaboradores sem ser obrigatório, mas sim por reconhecimento.

Neste contexto, Maslow (1997) apresentou uma pirâmide Hierárquica das Necessidades, onde todas as necessidades são expostas para se incentivar as pessoas e estas estarem motivadas.

As cinco necessidades que são:

Fisiológicas – sobrevivência humana;

Segurança – real ou imaginária de querer proteção;

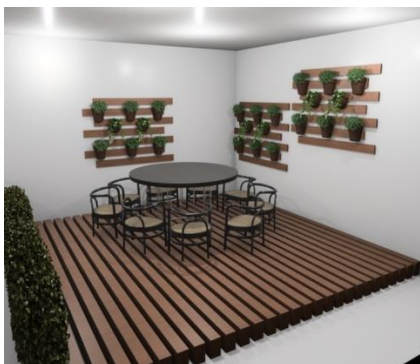
Social – relação entre pessoas;

Estima – as necessidades de auto-estima e orgulho próprio;

Auto-realização – alcançar o melhor.

## 2.3 SUGESTÕES PARA A EMPRESA

### 2.3.1.- Projeto Canto do Café



Tendo em vista em vista, a ausência de um local para descanso e lanches, este projeto Canto do Café fica como sugestão.

### 2.3.2. Palestra sobre motivação sob a ótica de Maslow

### 2.3.3. Atividades

1- Sugestão de comunhão com as equipes, promovendo comemoração de aniversários (cada 6 meses ou no mês do aniversariante) com a Empresa patrocinando o evento e o presente fica a critério dos colaboradores. Comemorar aniversário da Empresa com almoço ou Jantar de confraternização. Com isso motivando as equipes a trabalhar juntos,

demonstrando que todos comungam de uma grande roda que faz girar o dia a dia promovendo o desenvolvimento.

## **2- Quebra cabeça**

Proposta de montagem de Quebra cabeças em grupos para busca de líderes Após as montagens, comentários sobre a atividade e salientar a importância da participação de todos do grupo, para a conclusão desta atividade ( 15' ).

## **3. Proposta da dinâmica de grupo com elástico ( 15' ).**

A atividade consiste em amarrar uma perna de cada participante formando pares e pedir para se movimentarem. Em seguida pedir para unir 2 pares e se movimentarem, assim sucessivamente, até que todos formem um grupo só e tentem se movimentar. Após esta atividade, trazer uma reflexão sobre a dificuldade da movimentação de um grande grupo, sabendo que se não houver união, disciplina e colaboração, a atividade não se concretizará.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As observações foram de fundamental importância, pois que através delas houve a possibilidade de se detectar os problemas que permeiam o local do trabalho, dando o direcionamento, para a fundamentação teórica, a fim de estudar os pontos vulneráveis observados, in loco.

Assim, foram descritos a respeito das Empresas familiares, as quais necessitam sempre de implementações em relação as inovações, aprofundamentos em questões culturais, treinamentos aos sucessores, aberturas para receber idéias inovadoras e transformadoras por parte do patriarcal.

Saber da importância de abrigar novos profissionais como no caso de um psicólogo organizacional que irá atuar em questões motivacionais, criando um clima organizacional que seja harmonioso facilitando o crescimento profissional dos colaboradores, através de promoções de atividades em que haja interações no campo profissional e familiar. Outra função que cabe ao Psicólogo organizacional o de gerenciar e minimizar os conflitos que porventura venham a ocorrer no local do trabalho, também atuar junto ao RH, em relação às promoções e/ ou contratações de colaboradores. E em caso de demissões é importante o



acompanhamento do mesmo a fim de que seja dado o feedback em relação ao fato, assim como contribuir para a instituição do clima organizacional da empresa.

Outrossim, este trabalho não se encontra fechada para o acréscimo de novas idéias e pesquisas à respeito da matéria, assim como, contribuições que venham acrescentar a este estudo.

## REFERÊNCIAS

ALCADIPANI, R; CRUBELLATE, J. M. **Cultura Organizacional Brasileira: generalizações improváveis e conceituações imprecisas.** Revista Administração de Empresas, v. 43, n.2, pp.64-77,2003. Acesso em 15/04/2013.

BASTOS. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/Ywjt5fTcGdxRkzKJrmswHZg/?format=pdf&lang=pt>

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas Organizações.** São Paulo: Atlas, 1997

BERNAL, Anastásiop Overejo. **Psicologia do Trabalho em um mundo globalista: Como enfrentar Assédio Psicológico e o Estresse no Trabalho.** In: BERNAL, Anastásiop Overejo. Significado do Trabalho na Sociedade Contemporânea. Cap. 1 pg 17. Artmed. Porto Alegre, 2010.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos.** São Paulo: Atlas, 2002. Introdução à Teoria geral da administração (uma visão abrangente da moderna administração nas organizações). Edição compacta. 7ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DEJOURS, C.A. **A loucura por trabalho**, Cortz- Oboré, São Paulo, 1992.

GRZYBOVSKI, D. BOSCARIN, R.; MIGOTT, A. M. B. **Estilo feminino de gestão em empresa familiar gaúcha.** Revista de Administração Contemporânea. vol.06. No.02. Curitiba. Maio/Agosto,2002.

LEYMANN, H; GUSTAFSSON, A. **Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders.** *European Journal of Work and Organizational Psychology*, v. 5, n. 2, p. 251-275, 1996.

MACEDO, K. B. **Cultura, Poder e Decisão na Organização Familiar Brasileira.** RAEeletrônica, São Paulo: EAESP/FGV, v.1, n.1, p.1-12, 2002. Disponível em: <http://www.rae.com.br>. Acesso em: 14/05/2013.

MIRANDA, J. R. **Família tem que trabalhar para a empresa, e não, a empresa para a família.** Boletim SEBRAE. Disponível em: [www2.rj.sebrae.com.br/boletim/familia-tem-que-trabalhar-para-a-empresae-nao-a-empresa-para-a-familia/](http://www2.rj.sebrae.com.br/boletim/familia-tem-que-trabalhar-para-a-empresae-nao-a-empresa-para-a-familia/).2009. Acesso em: 14/05/2013.

MORASSUTTI, Carlos, **O lado humano do Sucesso – Como a Volvo do Brasil se tornou uma empresa de classe mundial e uma das melhores do país para trabalhar/**Carlor Morassutti. São Paulo: Alaúde Editorial, 2012.

SANDERS, C. (1999). *Grief. The Mourning After: Dealing with Adult Bereavement* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc..

SANTOS, S. **A Negociação de projetos tecnológicos nas instituições de pesquisa.** *Revista de Administração*, v.27 n.1, 1990, pp. 41-60.

SELYE, H. (1950). **Estresse e síndrome de adaptação geral.** *British medical journal*, 1383-1392. <https://doi.org/10.1136/bmj.1.4667.1383>

SOARES, A. **Assédio moral e ideação suicida.** In: BARRETO, M.; NETTO, N. B.; PEREIRA, L. B. *Do assédio moral à morte de si: significados sociais do suicídio no trabalho.* São Paulo: Matsunaga, 2011. p. 203-219.

RAMOS, A.B.; **O processo de luto,** [www.psicologia.pt](http://www.psicologia.pt) ISSN 1646-6977 Documento publicado em 25.09.2016

ROTHMANN, Ian COOPER L.Cary, **Fundamentos de Psicologia Organizacional e do Trabalho;** Tradução da 2ª Edição 2017 ELSEVIER eDITORA Ltda, rua sete de setembro, 111 - 16 andar 20050-006 - Centro - Rio de Janeiro - RJ

VICENT,, G. **Uma história do segredo?** In P. Ariès & G. Duby (Eds.), *História da vida privada. Da primeira Guerra Mundial aos nossos dias* (Vol. 5; A. Carvalho Homem, trad.). Porto: Círculo de Leitores, 1991.

ZUCKER, L. G. **Production of Trust:** institutional sources of economic structure. *Research in Organizational Behavior*, v.8, 1986, pp. 53-111.