

A PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL APLICADA NO PET SHOP EM ITABAIANA

Vera Lucia Becker¹

RESUMO

A psicologia organizacional tem como objeto de estudo o comportamento individual do ser humano e suas implicações no ambiente de trabalho. É necessária a compreensão do perfil de cada colaborador devido à heterogeneidade dos perfis existentes em uma organização e as diferentes formas de lidar com cada um desses perfis, generalizar ocorrências de alguns colaboradores a todos os trabalhadores de uma equipe pode influir em resultados não satisfatórios que representam esforços em vão. Por esse motivo, esse artigo científico, qualitativo, bibliográfico foi desenvolvido no segmento de estética animal. Objetiva trabalhar questões para que a qualidade do ambiente seja incrementada, aumentando o bem-estar dos colaboradores e reduzindo fatores desmotivadores, o reflexo dessas mudanças será repassada ao público criando um grau de satisfação, buscando fidelizar a clientela pela qualidade na prestação dos serviços.

Palavras-chave: Colaborador. Qualidade da Prestação de Serviços. Ambiente Motivador.

1 INTRODUÇÃO

Apresenta-se uma pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva de delineamento bibliográfica que visa analisar a atuação e apresentar um gestor qualificado para administrar um novo empreendimento para o segmento de estética animal, mas com uma visão voltada para ambiente de trabalho saudável,

¹ Aluna do Curso de Gestão Estratégica de Pessoas e Psicologia Organizacional IV.

Colaboradores satisfeitos e fidelização de clientes, através da psicologia organizacional aplicada no pet shop no município de Itabaiana, no Estado de Sergipe.

Como delimitação do tema visa-se descrever qual a importância do profissional da Psicologia Organizacional nas empresas.

Intrinsecamente ligada à gestão de recursos humanos, as principais áreas de atuação da psicologia organizacional nas empresas são: recrutamento e seleção de pessoal, treinamento e desenvolvimento de pessoas e diagnóstico organizacional, somando-se a psicologia organizacional estão o cuidado com a saúde do trabalhador no ambiente de trabalho.

O objetivo geral da pesquisa é desenvolver ações voltadas para um ambiente de trabalho saudável através de um profissional qualificado e com satisfação dos colaboradores e excelência na prestação de serviços com qualidade.

Os objetivos específicos são: promover a seleção e recrutamento de novos colaboradores; realizar treinamento e desenvolvimento dos colaboradores; coletar informações sobre ambiente de trabalho através da pesquisa de clima organizacional; aplicar testes psicológicos; analisar a eficácia das práticas adotadas pela empresa; contribuir para solução de falhas administrativas; verificar junto à clientela o grau de satisfação pela prestação de serviço.

Devido à crise financeira nacional que vivemos e a insegurança em iniciar novos empreendimentos, busca-se inovação e diferenciação na prestação de serviços, por esse motivo, o psicólogo organizacional na sua atuação como gestor empresarial irá aplicar uma nova metodologia voltada para a qualificação de seus colaboradores visando um ambiente de trabalho saudável e sem rotatividade de colaboradores, através de treinamentos, motivação e qualificação de pessoal.

Portanto, justifica-se a aplicação da pesquisa, pois é comprovado cientificamente que o colaborador que trabalha motivado e satisfeito com seu ambiente de trabalho não falta ao trabalho, não adoece e permanece por muitos anos na empresa, assim como se torna um colaborador de qualidade nas atividades que desenvolve e no atendimento ao público.

Por esse motivo a contratação de um psicólogo organizacional terá como objetivo o cuidado com a saúde do trabalhador no ambiente de trabalho tornando-o mais agradável.

A hipótese que conduzirá a busca pela informação é: Atualmente a rotatividade de pessoal e falta de mão de obra qualificada estão cada vez mais presentes no mercado de trabalho, precisamos de profissionais comprometidos e qualificados para desenvolverem suas atividades com satisfação do que fazem, pois não se trata de apenas de ter um trabalho com carteira assinada, mas de ter orgulho de ser um colaborador naquela empresa onde impera o respeito pelo indivíduo e o cuidado com sua saúde no ambiente de trabalho onde atua.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

HISTÓRIA DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Segundo pesquisas realizadas por Spector (2005, p. 08), a psicologia organizacional é uma criação do século XX, com raízes no final do século XIX. Ela existe praticamente desde o início do campo da psicologia. Os primeiros a realizar um trabalho de psicologia organizacional foram os psicólogos experimentais Hugo Munsterberg e Walter Dill Scott que estavam interessados em aplicar novos princípios de psicologia para resolver problemas em organizações. Os trabalhos iniciais concentravam-se em questões de desempenho no trabalho e de eficiência organizacional.

Atualmente a psicologia organizacional é um empolgante campo que tem experimentado enorme crescimento mundial em todos os países industrializados do mundo inteiro.

A psicologia organizacional se dedica ao local de trabalho, de modo que suas descobertas e seus princípios são importantes para todas as pessoas que tem emprego, ela tem desenvolvido métodos comprovados que as organizações descobriram ser valiosos e os psicólogos organizacionais são freqüentemente chamados pelas organizações para ajudá-las a ter uma força de trabalho mais eficiente e sadia, esta é uma ciência que se preocupa nas pessoas em seu ambiente de trabalho.

O campo da psicologia organizacional é amplo e diversificado, vai desde o método de contratação de funcionários, eficiência no projeto de tarefas, treinamento de colaboradores, avaliações de desempenho a teorias de como as organizações

funcionam, esse campo é dedicado a ajudar as organizações a obter o melhor de seus colaboradores ou de seus recursos humanos, assim como auxiliar as organizações a cuidar da saúde e do bem estar dos seus colaboradores.

Para Minicucci (1992, p. 45), uma das contribuições que a psicologia pode oferecer às empresas é introduzir o método científico (observação, descrição, identificação) como base para colher decisões que facilitem o estudo o comportamento humano. Na realidade, o psicólogo Skinner sugeriu que a ciência e, portanto, a Psicologia, consiste num conjunto de atitudes que nos conduzem a aceitar fatos, ainda que possam ir de encontro às nossas expectativas, esperanças e desejos.

Já o comportamento organizacional é o estudo das relações humanas e administração de pessoal, esses estudos serviram de embasamento para o desenvolvimento ulterior dessa ciência do comportamento nas empresas, quando você estuda o comportamento das pessoas nas organizações em função das tarefas que elas estão desenvolvendo, estará efetuando um trabalho de psicologia do comportamento organizacional, você utiliza a ciência de comportamento para verificar como o indivíduo reage ao trabalho na empresa, a área psicológica orienta-se para as pessoas, acentuando que as mudanças da organização decorre da mudança de pessoas, por esse motivo observa-se quando existe a necessidade de motivação dos colaboradores, da supervisão e clima organizacional e do desenvolvimento organizacional.

O processo de seleção profissional onde é necessário escolher um indivíduo para um determinado trabalho entre um número elevado de candidatos os mais aptos ou mais capazes para as vagas a serem preenchidas, um estudo cuidadoso das exigências para ocupação racional de um cargo ou função, a avaliação das características dos indivíduos que pleiteiam o cargo e o aproveitamento dos candidatos mais bem dotados de tal maneira que se obtenha maior rendimento com mais eficácia e que venham a atender as necessidades da organização, é a escolha do homem certo para o cargo certo.

Para Chiavenato (2006, p. 93), se todos os indivíduos fossem iguais e reunissem as mesmas condições para aprender e trabalhar, a seleção poderia ser desprezada. Contudo há uma enorme gama de diferenças individuais, tanto físicas (estatura, peso, sexo, compleição física, força, acuidade visual e auditiva, resistência à fadiga etc.) como psicológicas (temperamento, caráter, aptidão, inteligência etc.),

que levam as pessoas a se comportarem diferentemente, a perceberem situações de forma diferente e a se desempenharem diferentemente com maior ou menor sucesso nas ocupações da organização.

As pessoas diferem tanto na capacidade para aprender uma tarefa como no nível de realização da mesma após a aprendizagem. A estimativa apriorística dessas duas variáveis- tempo de aprendizagem e nível de execução – é tarefa da seleção. De modo geral, o processo seletivo deve fornecer não somente um diagnóstico, mas principalmente um prognóstico a respeito dessas duas variáveis, não apenas uma idéia atual, mas uma projeção de como a aprendizagem e a execução se situarão no futuro. As técnicas que poderão ser utilizadas nesse processo de seleção podem ser entrevistas e testes psicológicos.

Durante as entrevistas ocorre o processo de comunicação entre duas pessoas, de um lado o entrevistador e do outro lado o entrevistado, dentro da abordagem de sistema o candidato assemelha-se a uma caixa preta a ser desvendada, aplica-se a ela determinados estímulos para verificar suas reações e com isto estabelecer as possíveis relações de causa e efeito ou verificar seu comportamento frente a determinadas situações.

Os testes psicológicos constituem uma medida objetiva de amostras do comportamento das pessoas, sua função é analisar essas amostras examinando-as sob condições padronizadas e comparando-as com padrões baseados em pesquisas estatísticas, os testes focalizam principalmente as aptidões, procurando a determinação de quanto elas existem em cada pessoa, com o intuito de generalizar e prever aquele comportamento em determinadas formas de trabalho. Os testes psicológicos baseiam-se nas diferenças individuais das pessoas que podem ser físicas, intelectuais e de personalidade. Encerrada a seleção e com a contratação realizada o passo a seguir será realizar o treinamento e desenvolvimento desse novo colaborador.

Segundo Poder (2006, p. 65), o conceito de Treinar como a habilidade de desenvolver a atividade específica com a finalidade predeterminada, trata-se de capacitar profissionais para melhor resultados, levando necessidades e criando programas adequados.

O desenvolvimento como habilidade de diagnosticar características naturais, aprimorando-as e sanando dificuldades, trata-se de fortalecer pessoas para aumentar os seus resultados pessoais e profissionais, desenvolver a integração dos

benefícios com o autoconhecimento. Os treinamentos poderão ser ministrados de diversas formas através de aula, slides e televisão, filmes e jogos de empresa.

No desenvolvimento do treinamento deve-se determinar o método que se aplica a determinado tipo de aprendizagem, um método poderá ser eficaz em certo tipo de treinamento e não ser em outro, é preciso verificar antes de iniciar o treinamento que princípios de aprendizagens estão envolvidos, há certas técnicas que eliminam a participação ativa do aprendiz, como é o aula, outras dificultam o feedback imediato para cada resposta como nos filmes, porém, a exibição de filmes, slides, sempre complementares ou como recursos audiovisuais deve ser complementada com fórum de debates, discussões ou reuniões em grupo e apresentam a vantagem de poderem ser usados muito tempo sendo mais econômico e por último os jogos de empresa sendo um exercício de treinamento dinâmico e vivo que utiliza como modelo de aprendizagem uma situação de trabalho.

Encerrado o treinamento é necessário observar o ambiente de trabalho, um ambiente que dê apoio no qual as pessoas encorajem a aplicação de princípios aprendidos, resulta na motivação dos colaboradores a aprender e a transferir o que foi aprendido no treinamento.

Segundo Camacho (1984, p. 60), o conceito de ambiente é o local onde o trabalhador exerce suas funções, tem características físicas, sociais e políticas, além de limitações do elemento humano que trabalhará nele.

Vivemos um momento em que a busca pela felicidade está cada vez mais acentuada, sentimo-nos cada vez mais merecedores do bem estar que ela nos proporciona, as empresas, em contra partida, estão tendo que se adaptar a essa nova exigência, afinal, as pessoas são a alma e o sentido de tudo, motivo suficiente para as organizações se alertarem como o fato de serem, ou não um local feliz.

Todos querem trabalhar em empresas felizes, nas quais podemos nos realizar, sentir-nos importantes, úteis, valorizados e leves. A organização deverá agir de maneira a encorajar aos que são importantes no processo, no sentido de expressarem o melhor, o espaço para um crescimento livre e encorajador é muito importante.

Investir e facilitar a comunicação interna, valorizar o quadro de pessoal, implantar modelos de gestão que permitam conhecer, cada vez o melhor, o público interno e externo, sendo seus clientes, permitir que as pessoas que trabalham na empresa liberem sua essência, aspecto até pouco tempo renegado no ambiente

profissional e oferecer programas de melhorias e crescimento pessoal e profissional, enfim, inúmeras são as ações que se implantadas sugerem uma melhoria em todo ambiente de trabalho, a base de tudo é o foco da essência humana.

Lembremos sempre que o ser humano continua sendo a medida de todas as coisas e por esse motivo, é fundamental caminhar em direção a ele, oferecendo, em doses generosas tudo que se pode transformar em bem estar e quem agradecerá com certeza será a empresa que como organização seguirá firme e motivada pelos caminhos dos negócios. O colaborador precisa ser motivado para poder produzir e dar resultados positivos a empresa.

Segundo Spector (2005, p. 198), o conceito de motivação é descrita como um estado interior que induz uma pessoa a assumir determinados tipos de comportamento, ela resulta dos desejos, necessidades ou vontades.

O indivíduo passou pela seleção, sofreu a ação do treinamento e agora precisa ser motivado para manter-se no trabalho, caso contrário corre o risco do absenteísmo, alguns fatores que poderão contribuir para essa motivação seria segurança no trabalho, indenização, oportunidade de progresso, benefícios financeiros e informação aos empregados sobre sua posição ocupacional.

Como citamos acima o colaborador desmotivado desenvolve um processo negativo provocando dessa forma o seu desligamento, o absenteísmo que é a expressão utilizada para designar as faltas ou ausências dos empregados no trabalho, seja por falta, ou seja, por atraso, ocorrendo com freqüência o empregador sentindo-se prejudicado pela não produção de seu colaborador acaba por desligá-lo da empresa. Em resumo o trabalho contribui para a saúde e o bem estar emocional dos colaboradores.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

A metodologia utilizada é qualitativa, exploratória e descritiva de delineamento bibliográfica. A pesquisa qualitativa é um método de investigação científica que se foca no caráter subjetivo do objeto analisado, estudando as suas particularidades e experiências individuais.

Exploratória e descritiva de delineamento bibliográfica, para embasamento do conteúdo apresentado foi realizado um extenso estudo bibliográfico para descrever de forma clara e objetiva a forma como deverá ser implantado o projeto proposto.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A base da excelência empresarial em plena era do conhecimento tem sido o elemento humano, a globalização, o desenvolvimento tecnológico, a mudança e transformação da sociedade mostram que a capacidade de sobrevivência nas empresas depende forte e diretamente das habilidades e características das pessoas que nelas trabalham, os gestores precisam rapidamente reorientar seus rumos, suas táticas, alterar estratégias e mudanças de comportamentos, mudar processos, modificar produtos e procurar a excelência na prestação de serviços, conhecer os desejos da sua clientela e compreender as armadilhas dos seus concorrentes fazendo o seu diferencial, somente assim conseguirá se destacar nesse mercado tão competitivo e que está se expandindo de forma gigantesca que é a estética animal.

Através de observação como consumidora desse segmento que cheguei a desenvolver esse projeto com o objetivo de fazer a diferença, implantar de forma organizada e bem estruturada um Pet Shop de estética animal, oferecendo aos colaboradores e clientes um ambiente saudável para se conhecer, visitar e trabalhar, e o resultado desse projeto certamente será muito positivo, pois a proposta é implantar e estruturar essa empresa com o que está em déficit nos concorrentes.

Este trabalho surgiu quando percebi que os problemas que incomodavam as pessoas e as organizações não eram exatamente os que se apresentavam, as dificuldades apresentadas eram principalmente na gestão inadequada e falhas na prestação de serviços, a falta de motivação no trabalho, desvalorização por parte dos gestores para com seus colaboradores acabava por refletir no ambiente de trabalho e conseqüentemente em seus funcionários, algumas vezes adoecendo-os.

Por esse motivo, a proposta de desenvolver uma gestão preocupada não somente em manter-se no mercado competitivo, mas, conquistar diariamente a fidelização dos clientes e de novas parcerias, tendo seus colaboradores satisfeitos

por realizarem suas atividades e transmitirem o seu bem estar também ao público externo.

Antes de qualquer coisa, o ser humano precisa descobrir o que realmente importa para ele, que diferença a sua participação no mundo, com a descoberta dos seus valores que indicarão seus verdadeiros talentos e seu melhor desempenho.

Em uma era repleta de mudanças, incertezas, restrições, problemas, ameaças e dificuldades de toda sorte, que avultam a inflação, recessão e o desemprego, a palavra de ordem é produtividade, qualidade e inovação.

O segredo das empresas bem sucedidas é saber consolidar e reciclar o conhecimento dos seus funcionários, treinar, preparar e desenvolvê-los para que tenham condições permanentes de lidar com as mudanças e com a inovação, de proporcionar valor à empresa e ao cliente, e, sobretudo, de mantê-la sempre eficaz.

Espero que com esse trabalho venha a contribuir de forma positiva com a mudança de comportamento do modelo de gestão empresarial que além de manter-se no mercado de trabalho competitivo tenha uma visão também humanística e valorativa do seu capital humano que são seus colaboradores.

SUMMARY

THE ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY APPLIED IN PET SHOP IN ITABAIANA

Organizational psychology has as object of study the individual behavior of the human being and its implications in the work environment. It is necessary to understand the profile of each employee due to the heterogeneity of existing profiles in an organization and the different ways of dealing with each one of these profiles, generalizing occurrences of some employees to all employees of a team can influence unsatisfactory results that represent Efforts in vain. For this reason, this scientific article, qualitative, bibliographical and field was developed in the segment of animal esthetics. It aims to work on issues so that the quality of the environment is increased, increasing the well-being of employees and reducing demotivating factors, the reflection of these changes will be passed on to the public creating a degree of satisfaction, seeking to reassure customers for quality in service delivery.

Key words: Collaborator. Quality of Service Provision. Environment Motivator.

REFERÊNCIAS

CAMACHO,Joel da Silva. **Psicologia organizacional: uma abordagem sistêmica**.4. ed. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária Ltda, p. .60. 1984.São Paulo

CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento, Recrutamento e Seleção de Pessoal Como Agregar Talentos à Empresa**. 6. ed. São Paulo: Atlas S.A, p..93. 2006.

MARQUES, José Roberto. **O conceito de psicologia organizacional nas empresas**. Disponível em: <<http://www.jrmcoaching.com.br/blog/o-conceito-de-psicologiaorganizacional-nas-empresas/#>>. Acesso em: 25 de janeiro de 2017.

MINUCCI, Agostinho. **Psicologia Aplicada à Administração**. 5.ed. São Paulo: Atlas S.A, p. 45.1995.

PODER, Vera. **Diagnósticos: a solução em RH: fazendo o que precisa ser feito**. 1.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark Ltda,p. 65. 2006.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, p. 08, 198. 2005.