

# DESAFIOS DO PROFISSIONAL DE PSICOLOGIA NO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO: TRANSTORNOS FÓBICO E DE ANSIEDADE ENQUANTO DIFICULTADORES DA PERCEPÇÃO DO SELECIONADOR

BARROS, M.<sup>1</sup>; CARVALHO, T. M.<sup>2</sup>

## RESUMO

Este estudo se desenvolve a partir da temática sobre os desafios encontrados pelo psicólogo organizacional no processo de seleção e recrutamento. Parte-se, *a priori*, de que as etapas avaliativas para a contratação de colaboradores são fundamentais para uma empresa bem-sucedida. Considerando que o processo de recrutamento e seleção é perpassado pelas condições da variabilidade humana, as quais podem afetar o desempenho dos candidatos, o psicólogo organizacional deve estar habilmente treinado para conduzir tal processo. Dessa forma, este trabalho tem como objetivo investigar os desafios enfrentados pelos psicólogos dentro das atividades de recrutamento e seleção, bem como a compreensão de elementos dificultadores desse processo, como transtornos fóbicos e de ansiedade, que podem dificultar a seleção de candidatos potencialmente qualificados. Para tal, a pesquisa se desenvolve por meio de levantamento bibliográfico com fontes coletadas a partir de livros, artigos e revistas científicas disponibilizados em instrumentos de buscas online como Scielo e Google Acadêmico.

**Palavras-chave:** Psicologia organizacional. Recrutamento e seleção. Transtornos fóbico e de ansiedade.

## INTRODUÇÃO

No âmbito corporativo, uma das principais atuações do psicólogo refere-se aos processos de recrutamento e seleção. Considerado de suma importância, como destaca Michel (2007), uma contratação não alinhada com os propósitos da empresa pode influenciar o ambiente e reduzir seus resultados. Dessa forma, em virtude de uma série de fatores, as organizações buscam no investimento em capital humano, aspectos com o diferencial buscado para se manterem competitivas no mercado. Por isso, segundo Capelli (2010), o processo de recrutamento e seleção é a base de uma empresa bem-sucedida. Nesse sentido, alinhar os interesses de ambos, empresas (cultura e a estrutura organizacional) e futuros colaboradores (propensões pessoais, afim de que permaneçam engajados nas propostas corporativas), são alguns dos

---

<sup>1</sup> Milena Barros. Acadêmica do Curso de Bacharelado em Psicologia da Faculdade de Apucarana- FAP. Apucarana- PR. 2022. Contato: milenamayaraaa@gmail.com

<sup>2</sup> Thaísa Mara de Carvalho. Orientadora da Pesquisa. Docente e Especialista do Curso de Bacharelado em Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana- PR. 2022. Contato: thaisa.m.carvalho@hotmail.com

desafios encontrados pelo profissional de psicologia no processo de recrutamento e seleção. Além disso, outro desafio na detecção de candidatos potencialmente qualificados se efetiva durante a etapa avaliativa, a qual pode se tornar um evento estressor para o candidato, podendo prejudicar a percepção do selecionador e o resultado da seleção.

Nessa perspectiva, dada a relevância de tais problemáticas, este trabalho se justifica na medida em que se leva em conta as dificuldades que derivam dos processos de recrutamento e seleção, bem como o comprometimento do psicólogo inserido no ambiente corporativo perante a tais desafios.

## **OBJETIVOS**

### **Geral**

- Investigar os principais desafios encontrados pelos psicólogos organizacionais nos processos de seleção e recrutamento

### **Específico**

- Estudar os transtornos fóbico de ansiedade como dificultadores nesses processos.

## **METODOLOGIA**

Com o propósito de alcançar os objetivos delineados acima, este trabalho se orienta pelo caráter de revisão bibliográfica. Assim, o desenvolvimento da fundamentação teórica se configura como descritivo, pautando-se em levantamento bibliográfico cujas fontes são coletadas em livros, artigos e revistas científicas disponibilizados em instrumentos de buscas como Scielo e Google Acadêmico. Quanto a abordagem do problema, a pesquisa configura-se na modalidade qualitativa.

## **RESULTADOS**

A atuação do psicólogo laboral vem se consolidando no mundo do trabalho, difundindo-se para muitas áreas de atuação (CAMPOS; *et al.* 2011). Dentro do contexto corporativo que se abre para tantas possibilidades de intervenção, no que tange o processo de recrutamento e seleção, de acordo com a resolução Nº 02/01 do Conselho Federal de Psicologia (CFP), o profissional especializado em Psicologia Organizacional e do Trabalho:

Desempenha atividades relacionadas ao recrutamento, seleção, orientação e treinamento, análise de ocupações e profissiográficas e no acompanhamento de avaliação de desempenho de pessoal, atuando em equipes multiprofissionais. Utiliza métodos e técnicas da psicologia aplicada ao trabalho, como entrevistas, testes, provas, dinâmicas de grupo, etc. para subsidiar as decisões na área de recursos humanos [...]. (2000, p. 9).

Levando em conta essas incumbências, deve-se atribuir ainda a ressonância da acirrada competitividade do mundo globalizado e pós pandêmico que exige que as empresas, em vista do aperfeiçoamento de recursos e da otimização da produtividade, determinem que as organizações adotem critérios cada vez mais rígidos nas contratações dos seus colaboradores. Nesse sentido, articular uma detecção precisa de candidatos potencialmente qualificados com um suporte que garanta a satisfação do futuro colaborador dentro da empresa, é um dos desafios do psicólogo em uma organização; a captação e gestão de talentos:

Saber gerir talento humano está se tornando indispensável para o sucesso das organizações. Ter pessoas não significa necessariamente ter talentos. E qual é a diferença entre pessoas e talentos? Um talento é sempre um tipo especial de pessoa: aquela que possui competências. E nem sempre toda pessoa é um talento. Para ser talento a pessoa precisa possuir algum diferencial competitivo que a valorize (CHIAVENATO, 2006, p. 46).

Nesse sentido, meramente procurar pessoas para compor o quadro de funcionários não garante o sucesso das empresas; a complexidade consiste em atrair verdadeiros talentos, pessoas que irão inventar, atualizar, restaurar e imprimir vitalidade a toda uma organização. Para isso, dentre as técnicas e métodos utilizados nas seleções, segundo Baptista (2006), a entrevista é a mais aplicada, tanto por pequenas quanto por grandes empresas. No entanto, embora possua vantagens como a interação direta com o candidato, possui também relevantes fragilidades:

Técnica altamente subjetiva e forte margem de erro e variação. Nem sempre o candidato se sai bem na entrevista. Difícil comparar vários candidatos entre si. Exige treinamento do entrevistador. Exige conhecimento a respeito do cargo e suas características básicas. [...] O entrevistador precisa trabalhar com certa precisão (apresentando resultados coerentes) e certa validade (medindo exatamente aquilo que se pretende verificar), tal como um instrumento de medida confiável. Sua margem de erro (tolerância ou variância das medidas) é maior, dada a sua condição humana. O entrevistador deve funcionar como o fiel da balança que compara objetivamente as características oferecidas pelo candidato com os requisitos exigidos. (CHIAVENATO, 2014, p. 129-131).

Por essa perspectiva, ser o “fiel da balança” é um dentre outros desafios do psicólogo organizacional, pois a entrevista se torna ainda mais laboriosa se um candidato com alto potencial para o cargo apresenta um desempenho insatisfatório,

visivelmente desencadeado por ansiedade e/ou fobia social. Visto a possibilidade da vaga ser preenchida por alguém não tão capacitado, é fundamental que psicólogo seja habilmente treinado e conduza a entrevista com segurança e precisão. Dessa forma, os transtornos de ansiedade e de fobia social para este estudo, possuem relevância na medida em que o fóbico social se depara diante de seu principal evento estressor no processo avaliativo, camuflando seus pontos fortes para o desempenho da função.

São vários os transtornos de ansiedade descritos no DSM-V (2013), como: agorafobia, transtorno de pânico, transtorno obsessivo compulsivo, entre outros. A fobia social, segundo a DSM-V (2013), se instaura quando o indivíduo é acometido por um medo excessivo em situações sociais em que julga estar exposto a avaliação de terceiros, assim como teme se sentir humilhado e envergonhado diante da circunstância social; situação a qual causa-lhe violenta ansiedade a ponto de ser acometido de ataques de pânico.

Carmo e Simionato (2012), consideram que além das reações desagradáveis visivelmente observáveis, como: palidez, rigidez muscular, tremores, taquicardia, dormência, diarreia, desejo involuntário de urinar; o elevado nível de ansiedade envolve componentes fisiológicos, comportamentais, permitindo que atividades comprobatórias de capacidade sejam custosamente cumpridas.

Tais situações exigem que o psicólogo organizacional atue com aguçada precisão para detectar um candidato potencialmente qualificado. Como considera Freitas (2005), o profissional de psicologia deve possuir uma visão distinta quanto as situações e as ações das pessoas, a fim de que a condução do processo avaliativo não seja comprometida por um julgamento equivocado do psicólogo diante das atividades comprobatórias.

## **CONCLUSÃO**

Ao levar em conta todas as demandas do psicólogo organizacional, este estudo evidenciou alguns dos desafios desse profissional nas atividades de recrutamento e seleção, como a identificação precisa de capital humano com alto potencial que por ventura apresente transtornos fóbicos e de ansiedade, situações que podem comprometer o desempenho desse candidato.

Dessa forma, subentende-se que a demanda do psicólogo organizacional no mundo corporativo indica, além de comprometimento com a empresa e com o colaborador, a constante atualização de técnicas e aprimoramento dos métodos para

realizar o devido reconhecimento dessas dificuldades para que elas não interfiram no processo de recrutamento e seleção.

## REFERÊNCIAS

AMERICAN Psychiatric Association (APA). **DSM-5. Manual de Diagnóstico e Estatística dos Transtornos Mentais**. Porto Alegre: Artmed, 2013

BAPTISTA, J. L. **Gestão de pessoas por competências**. Dissertação de mestrado. Pontifca Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2006.

CAMPOS, K.; DUARTE, C.; CEZAR, E.; PEREIRA, G. Psicologia organizacional e do trabalho - retrato da produção científica na última década. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 31, n. 4, p. 702-717, 2011. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S141498932011000400004&lng=en&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141498932011000400004&lng=en&tlng=pt). 10.1590/S1414-98932011000400004. Acesso em: 18 jun. 2022.

CAPPELLI, P. **Contratando e mantendo as melhores pessoas**. 5. Ed. Tradução Nivaldo Montingelli. Rio de Janeiro: Record, 2010.

CARMO, J. S.; SIMIONATO, A. M. Reversão de ansiedade à matemática: alguns dados da literatura. **Psicologia em Estudo**, v. 17, n. 2, p. 317-327, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pe/a/ZwGH7TK7NzdppftKyzW65Xh/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 12 abr. 2022.

CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed.: Barueri: Manole, 2014.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). Resolução 02/01 de 20 de dezembro de 2000. Disponível em: [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2006/01/resolucao2001\\_2.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2006/01/resolucao2001_2.pdf). Acesso em 18 jun. 2022.

FREITAS, A. F. Testes psicológicos: usos e conhecimento. **Psico**, v. 36, n. 1, p. 21-28, jan./abr. 2005. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5161552>. Acesso em: 10 abr. 2022

MICHEL, M. Tipos de recrutamento e sua importância para uma gestão adequada de pessoas aplicadas a empresas. **Revista Científica Eletrônica de Administração**, v. 7, n. 13, 2007. Disponível em: [http://www.faef.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/dBGH58nixEbJREr\\_2013-4-30-10-37-37.pdf](http://www.faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/dBGH58nixEbJREr_2013-4-30-10-37-37.pdf). Acesso em 10 abr. 2022