

UM OLHAR DA PSICOLOGIA SOBRE A IMPORTÂNCIA DA HUMANIZAÇÃO INSERIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO

MERCURIO, Danielle Gusson

FUIM, Mirtis Coelho Cruz

Palavras-chave: psicologia organizacional; trabalho; humanização.

INTRODUÇÃO

O desenvolvimento do indivíduo passa por diversos contextos, na medida que o sujeito cresce uma de suas prioridades passa a ser o trabalho, com isso, a carreira passa a ser um ambiente muito significativo do desenvolvimento humano, daí a importância de compreender como a humanização nas relações de trabalho impacta na vida dos colaboradores.

Visto que algumas organizações tendem a enxergar os trabalhadores como recursos, identificamos, portanto, a importância de um olhar integralizado para o desenvolvimento e bem estar das pessoas dentro das organizações, desde antes da sua entrada, até o momento da sua saída. Sabendo que a psicologia é uma ciência que se trata dos processos internos do ser humano e sua interação social, podemos verificar a importância de um olhar psicológico sobre a questão mencionada.

OBJETIVO GERAL

Compreender as práticas humanizadas, bem como, seus impactos na vida dos indivíduos dentro do contexto de trabalho, e qual a participação da psicologia nesses conceitos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar qual a importância da humanização no ambiente organizacional para a vida do trabalhador;
- Avaliar possíveis processos que podem envolver a humanização no ambiente de trabalho e como se aplicam a esse conceito;
- Verificar o papel do psicólogo nos diversos processos envolvendo a humanização no ambiente organizacional.

MÉTODO

O presente trabalho tem abordagem de pesquisa qualitativa, o fenômeno é analisado de forma integrada, compreendido no contexto em que ocorre e do qual faz parte, não se preocupando com representatividade numérica e buscando a explicação do porquê das coisas. (GODOY, 1995). Algumas das características são, objetivação dos fenômenos, hierarquização das ações de descrever, compreender e explicar. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

A natureza é de pesquisa básica, segundo Gerhardt e Silveira (2009) tem como objetivo gerar novos conhecimentos que são úteis para o avanço da ciência, envolvendo interesses universais e sem previsão de uma aplicação prática. No que se refere aos objetivos, a pesquisa é exploratória, busca proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito ou construindo hipóteses. O procedimento adotado foi de pesquisa bibliográfica, levantamento de discussões teóricas já publicadas a fim de recolher informações e conhecimentos prévios sobre o tema. Para a busca realizada sobre o tema utilizou-se livros e plataformas como Pepsic, Scielo e Google Acadêmico.

DESENVOLVIMENTO

O trabalho é definido pela aplicação de conhecimentos e habilidades ao desenvolvimento dos processos de produção, em um contexto de construção formado por condições econômicas, tecnológicas, sociais, culturais e políticas. A institucionalização do trabalho é identificada nas diferentes formas de ação produtiva entre as sociedades, essas diferenças nos mostram o impacto que a institucionalização do trabalho tem sob o ser humano, sendo o meio pelo qual ele sobrevive, se realiza, lida com problemas que precisa resolver para adaptação a si e também ao mundo. (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2014).

De acordo com Vergara e Branco (2001) é entendida por empresa humanizada as empresas que agregam outros valores além da maximização de retorno aos acionistas, voltadas para os seus colaboradores e o ambiente. Contribuindo para o desenvolvimento das pessoas nos aspectos emocional, físico e intelectual. Quando falamos sobre gestão de pessoas, falamos sobre o componente humano das

organizações, envolvendo cultura, mentalidade, vitalidade, ação e proação. As organizações são conjuntos integrados de pessoas que as representam e vivificam, o conceito de Gestão de Pessoas abrange alguns processos como, Recrutamento e Seleção de Pessoas, Avaliação do Desempenho Humano e Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas, os quais são de grande relevância na discussão sobre a prática da humanização. (CHIAVENATO, 2014).

Chiavenato (2014) afirma que os processos de recrutamento e seleção representam as portas de entrada para os candidatos. É imprescindível o cuidado na atuação do profissional nesse processo e também após o preenchimento da vaga com a devolutiva dos candidatos não aprovados, esse feedback pode gerar ao candidato o aperfeiçoamento de seus conhecimentos e habilidades, viabilizando talvez sua colocação em outra empresa ou cargo futuramente. (FREITAS; BENTIVI; RIBEIRO, *et al.*, 2022). O processo envolve uma expectativa importante do candidato, por isso é necessário que seja conduzido respeitando a humanidade de cada candidato e não se restringindo a um procedimento mecanizado.

Para a recepção das pessoas nas atividades da organização é necessário a orientação, esclarecer o seu papel, definir comportamentos e objetivos, as pessoas precisam conhecer em que situação estão e para onde devem conduzir suas atividades e esforços. A avaliação de desempenho é um meio que facilita a localização de problemas de gestão, integração das pessoas, carências de treinamento, construção de competências e estabelecimento dos meios para melhoria contínua do desempenho. Receber devolutivas fornece informações importantes para o desenvolvimento, proporcionando consciência de quais são seus pontos fortes, que poderá aplicar com mais intensidade no seu contexto e os pontos frágeis, que deverá ser alvo de melhoria pelo treinamento. (CHIAVENATO, 2014).

Ainda conforme Chiavenato (2014) o treinamento e desenvolvimento de pessoas está focado na mudança, crescimento pessoal, visa o aperfeiçoamento do cargo atual e também a carreira futura. As pessoas, independentemente de suas diversidades devem ser desenvolvidas, vistas pela organização e por seus gestores como sujeitos completos que em muitos casos só precisam de um olhar atento e oportunidades.

Employee Experience diz respeito a trajetória do colaborador com a organização, desde o primeiro contato como um candidato em potencial, até o fim do vínculo de trabalho com a empresa. Considera a experiência do colaborador relevante, não bastando olhar apenas para a satisfação do consumidor. É estabelecido na otimização das interações no trabalho, através de confiança e respeito quanto às relações e cobranças, comunicação transparente, feedbacks, desenvolvimento e crescimento, reconhecimento e valorização em diferentes níveis e uma liderança que influencie positivamente e afirme os valores já citados. (NAKATA, 2018).

De acordo com Zaneli; Borges-Andrade e Bastos (2014), o papel central da Psicologia nas organizações é analisar e compreender como as diversas dimensões que caracterizam a vida das pessoas, dos grupos e organizações, interagem entre si e, a partir daí, construir estratégias e procedimentos que visem promover, preservar e restabelecer o bem-estar das pessoas. O psicólogo deve atuar visando promover um ambiente de trabalho mais humanizado com práticas que possibilitem mais atenção e suporte para o processo de sofrimento, que permeia os trabalhadores devido às mudanças do mundo contemporâneo do trabalho e ao contexto de vida pessoal conciliados à rotina. (SILVA; MORAES; CONEGLIAN, 2020).

CONCLUSÃO

Pode-se concluir que a prática da humanização no ambiente organizacional é possível através de diversos processos que permeiam esse contexto, além disso, é de extrema importância, a fim de garantir ao trabalhador meios para o seu desenvolvimento de uma forma saudável, responsável e estimuladora. Dessa forma, o trabalho deixa de representar apenas uma relação mecanizada na vida do sujeito para ocupar um papel propulsor de progresso em todas as esferas do ser humano, nos aspectos físicos, emocionais, intelectual e social. Compreende-se também que a contribuição da psicologia é fundamental nesses processos, nos âmbitos de avaliação, intervenção e abordagem, visto que o profissional da área de psicologia é preparado para uma atuação assertiva das vertentes apresentadas.

REFERÊNCIAS

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

FREITAS, M. N. C.; BENTIVI, D. R. C.; RIBEIRO, E. M. B. A.; BARROS, S. C.; MORAES, M. M.; LASCIO, R. H. C. **Psicologia Organizacional e do Trabalho**: Perspectivas Teórico-Práticas. 1. ed. São Paulo: Vetor Editora, 2022.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T.. **Métodos de Pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: UFRGS, 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 24 jun. 2022.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.35, n.3, p. 20-29, mai./jun. 1995.

NAKATA, L. **A era do Employee Experience**. GPTW - Great Place to Work, 2018. Disponível: <https://gptw.com.br/conteudo/artigos/employee-experience/>. Acesso em: 20 set. 2019.

SILVA, D. K. D.; MORAES, F. C.; CONEGLIAN, T. N. M. O papel do psicólogo do trabalho nas organizações contemporâneas e sua atuação na saúde mental dos trabalhadores. **Revista FCV Empresarial**, v.12, n.1, 2020.

VERGARA, S. C.; BRANCO, P. D.. Empresa Humanizada: a organização necessária e possível. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.41, n.2, p. 20-30, abr./jun. 2001.

ZANELI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E. B.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.