

UNIDADE 1 – A PSICOLOGIA COMO CIÊNCIA

MÓDULO 1 – PSICOLOGIA E O MUNDO CIENTÍFICO

01

O administrador de empresas, para o exercício de suas atribuições, utiliza-se de conhecimentos multidisciplinares. Muitas são as ciências que fazem interface com a administração de empresas, entre elas: a psicologia, a sociologia, a economia, a estatística, a contabilidade, a história, a informática, etc.

Esta disciplina concentrará a importância e aplicação dos conhecimentos da psicologia organizacional na administração de empresas. Mas antes, vamos entender as origens da psicologia.

1 - CIÊNCIA, PSICOLOGIA E SENSO COMUM

Ao longo da história humana, o ser humano sempre sentiu a necessidade de relacionar-se com seu semelhante. A comunicação, porém, muitas vezes não se estabelecia de forma fácil e, até hoje, isso acontece.



Mas por quê? Perguntaria você?

Porque as pessoas são diferentes. Percebem os estímulos de forma diferenciada. Estruturam seu mapa mental de acordo com suas vivências e experiências pessoais. E, em virtude disso, têm comportamentos diferentes.

Compreender o comportamento humano em todas as suas nuances não é tarefa muito fácil. Cabe à Psicologia desvendar esse mistério tão complexo, na medida em que observa, analisa e explica o comportamento humano e seus processos mentais, utilizando-se do método científico. Atualmente, podemos afirmar que a **PSICOLOGIA** é a ciência que estuda o **SER HUMANO, seu comportamento e seus processos mentais**; mas nem sempre foi assim.

02



A Psicologia nasceu da Filosofia, tal qual a Matemática, a Astronomia e outras ciências.

Etimologicamente, tem sua origem em duas palavras gregas: psyche, que significa alma, e logos, que significa estudo. Acreditava-se que o ser humano revelava sua alma, por meio de sua forma de ser.

Com a evolução dos tempos, alguns filósofos substituíram o termo alma por mente, passando então a Psicologia a ser a ciência que investigava a mente. Tal posicionamento deu margem a controvérsias, pois não se conseguiu chegar à unanimidade em relação ao conceito para esse novo "possível" objeto de estudo. E, durante muito tempo, a Psicologia buscou seu objeto de estudo.

03



No saber popular, o psicólogo passou a ser visto como alguém capaz de adivinhar desejos, sentimentos e emoções, bem como de ter a capacidade de interferir na mente das pessoas, dando margem a diversos tipos de preconceitos e superstições. Foi atribuída ao psicólogo a possibilidade de "ler a alma e a mente humana", ficando a profissão, nesse período, com ares místicos.

A partir do momento em que a Psicologia conseguiu determinar seu objeto de estudo no comportamento observável (de humanos e animais) e utilizar-se de todo o rigor exigido pelo método científico, ela se integrou às Ciências Sociais.

Sabe-se, porém, que, por ser uma ciência recente e ainda estar em processo de construção científica, há teorias psicológicas fazendo leituras diferenciadas desse objeto de estudo, pois tomam por base seus paradigmas, sobre o que é o ser humano em suas inter-relações cotidianas. Essa característica é comum a outras ciências, onde a diversidade teórica contribui para a compreensão de seus objetos de estudo.

04

Hoje se pode afirmar que a Psicologia permeia todos os meandros da sociedade. Onde houver ser humano, ela se faz necessária.

Há vários aspectos do comportamento humano pelos quais os psicólogos muito se interessam: aprendizagem, diferenças individuais, memória, raciocínio, personalidade, transtornos de comportamento, produtividade, relações de trabalho, entre outros.

Compreender o comportamento humano seria o primeiro passo para entender o que leva as pessoas a reagirem das mais diferenciadas formas diante de estímulos, sejam eles externos ou internos.

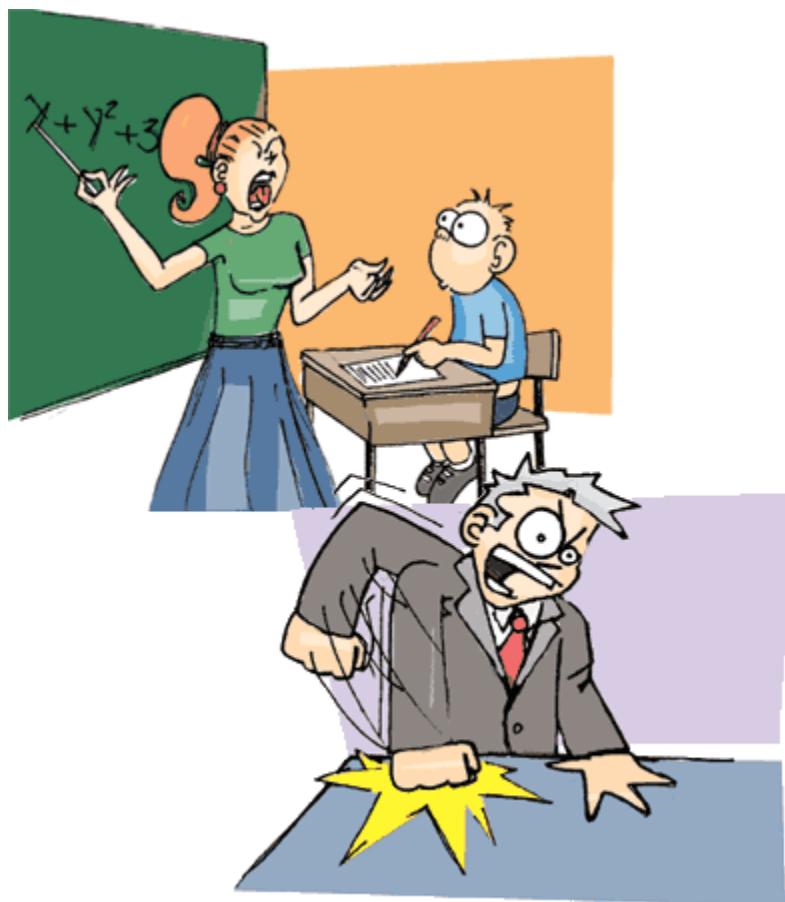


Esse conhecimento é importante para o Administrador que lida com pessoas em diversas situações. A Psicologia dará a ele o suporte para compreender o comportamento humano no contexto organizacional. A Psicologia o ajudará a entender o comportamento de seus funcionários, chefes e clientes, além de contribuir para o desenvolvimento de suas próprias potencialidades enquanto administrador.

05

É comum a utilização do termo Psicologia nos mais variados círculos sociais.

Quando se diz, por exemplo, **"a professora não teve psicologia para lidar com aquele aluno, ou o médico não teve psicologia para falar com seu paciente ou ainda o chefe não tem psicologia para falar com sua equipe"**, estamos nos referindo à forma inadequada, à falta de tato ou sensibilidade, tanto da professora, como do médico e do chefe para lidar com as pessoas.



Não há nesse discurso nenhum cunho científico em relação à Psicologia. Simplesmente, as pessoas sabem que a forma foi inadequada; mas não saberiam explicar, em termos psicológicos, o que determinou aqueles padrões de comportamento da professora, do médico e do chefe. Simplesmente, nos apropriamos de alguns termos da ciência e os usamos em nosso cotidiano.

Há outros exemplos como: "homem neurótico", "mulher histérica", "ela é compulsiva por chocolate", "isso é trauma de infância", etc.

Vem de neurose, que é, segundo o vocabulário da Psicanálise, uma afecção psicogênica em que os sintomas são a expressão simbólica de um conflito psíquico, que tem suas raízes na história infantil do sujeito e constitui compromissos entre o desejo e a defesa. O termo neurose parece ter sido introduzido por William Cullen, médico escocês, num tratado de medicina publicado em 1777 (First Lines of the Practice of Physics).

Fonte: LaPlanche e Pontalis, Vocabulário da Psicanálise, S.P, Martins Fontes, 1992.

Nome dado a quem sofre de histeria. A histeria é uma das classes de neurose que apresenta quadros clínicos muito variados. As duas formas mais sintomáticas são a histeria de conversão, em que o conflito psíquico vem simbolizar-se nos sintomas corporais mais diversos, paroxísticos (ex: crise emocional com teatralidade) ou mais duradouros (ex: paralisias, anestesias em alguma parte do corpo) e a histeria de angústia, em que a angústia é fixada de modo mais ou menos estável neste ou naquele objeto exterior. Fonte: LaPlanche e Pontalis, Vocabulário de Psicanálise, SP, Martins Fontes, 1992.

É utilizado no vocabulário Freudiano para designar uma força interna imperativa. Muito usada no quadro de neurose obsessiva, quando o sujeito se sente constrangido por essa força a agir, a pensar de determinada maneira, e luta contra ela.

Fonte: LaPlanche e Pontalis, vocabulário de Psicanálise, SP, Martins Fontes, 1992.

Acontecimento da vida do sujeito que se define pela sua intensidade, pela incapacidade em que se encontra o sujeito de reagir a ele de forma adequada, pelo transtorno e pelos efeitos patogênicos duradouros que provoca na organização psíquica. O traumatismo caracteriza-se por um afluxo de excitações que é excessivo em relação à tolerância do sujeito e à sua capacidade de dominar e de elaborar psiquicamente. Fonte: LaPlanche e Pontalis, vocabulário de Psicanálise, SP, Martins Fontes, 1992.

06

O nosso dia a dia está repleto desse tipo de "psicologia", a qual poderíamos chamar de psicologia popular ou psicologia de senso comum. Alguns autores utilizam o termo "psicologismo" para designar essa prática.

O senso comum nada mais é do que a forma de pensar da maioria das pessoas de uma cultura, comunidade ou sociedade. Tem como característica, a capacidade de acumular, pelos tempos, o saber das diversas ciências de forma superficial, ou seja, sem necessidade de explicar com profundidade os

diversos fenômenos que ocorrem na natureza e no meio social. O senso comum apenas se apropria, de forma ingênua, de termos científicos para usá-los no cotidiano. É esse saber, sem preocupação científica, que permite as diversas explicações para situações surgidas no dia a dia. Observem os exemplos.



Se perguntarmos à dona Josefa por que oferece xarope caseiro a seu neto, com certeza, ela nos dirá que o menino, sempre que fica resfriado, melhora com isso. O remédio é feito em casa, com o uso de diversas ervas, há três gerações, a família de dona Josefa usa esse xarope e sempre deu certo.

Um bioquímico com certeza saberia explicar-nos que a criança melhora porque as plantas usadas contêm o princípio ativo necessário para a cura daquele tipo de problema. Dona Josefa não está nem um pouco interessada nessa história de "princípio ativo". Importa-lhe, sim, que o filho melhore quando toma o xarope.

07



É comum vermos, em algumas regiões, perfuradores de poço que se valem apenas de um pequeno graveto, para localizarem água no subsolo. Eles percorrem o terreno segurando o galho de árvore até que, ao chegar ao local onde haja água, o graveto começa a trepidar nas mãos do perfurador. Nesse momento, ele para, afirma que existe água no subsolo e começa a escavação. Engenheiros, geólogos e geofísicos, com certeza, terão explicação científica para o fenômeno, justificativa que o perfurador não tem, pois a seu conhecimento decorre da experiência, da aprendizagem com o pai, avô.

08

Outra característica do senso comum é que, sendo faculdade de julgar e discriminar o certo do errado, reconhece a intuitiva e espontânea forma de se aprender por tentativa e erro.



Um exemplo clássico do senso comum, para explicar e determinar padrões de comportamentos, é o uso disseminado de provérbios, contos e lendas.

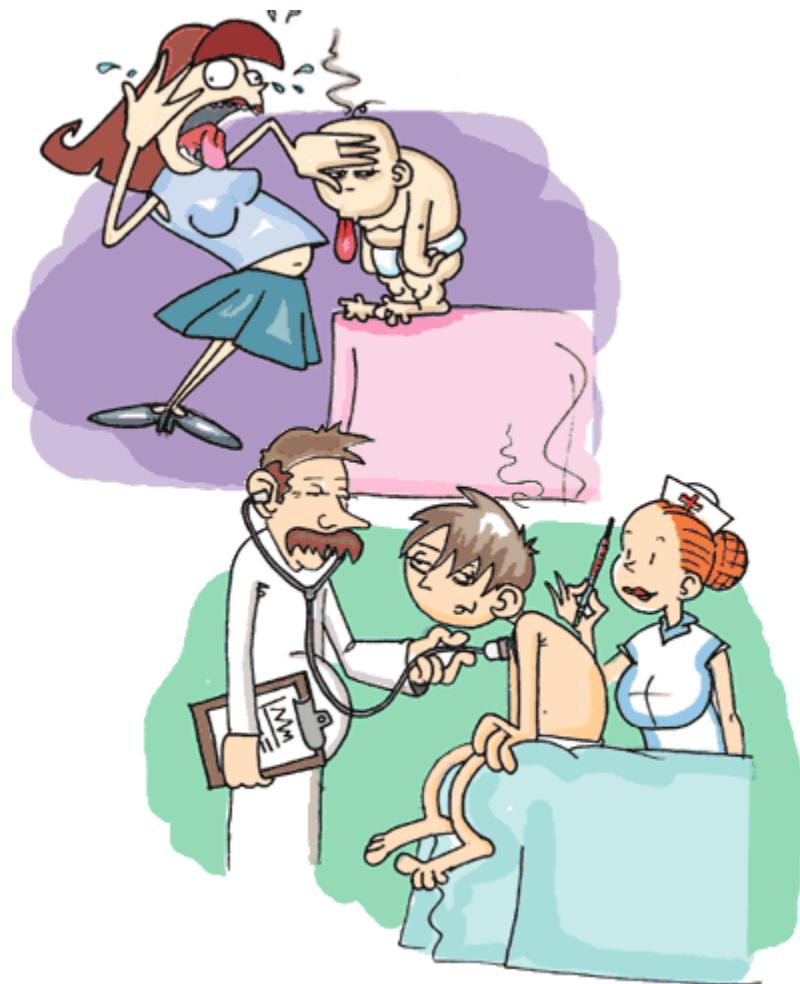
É importante que você perceba que esse saber popular constitui outra forma de explicar os comportamentos, que não a científica.

Existe, no saber popular, uma forma peculiar e simples de interpretar a realidade. Não há compromisso científico. É conhecimento que atravessa gerações e gerações perpetuando hábitos e tradições e determinando padrões de comportamento.

O senso comum é o conhecimento espontâneo, sem sistematização e metodologia; surge da necessidade de o ser humano enfrentar e resolver suas questões do cotidiano.

Esse conhecimento também é chamado de empírico, uma vez que se baseia nas experiências vividas pelas pessoas no exercício cotidiano. É conhecimento que não tem a preocupação em questionar-se ou avaliar-se enquanto saber.

Uma dona de casa, por exemplo, sabe que o café em garrafa não se mantém continuamente quente e tende a esfriar-se, à medida que as horas passam. A explicação para tal fenômeno poderia ser dada pela termodinâmica, desconhecida pela dona de casa. Ela faz uso da garrafa térmica diariamente, mas não sabe explicar a causa e o efeito.



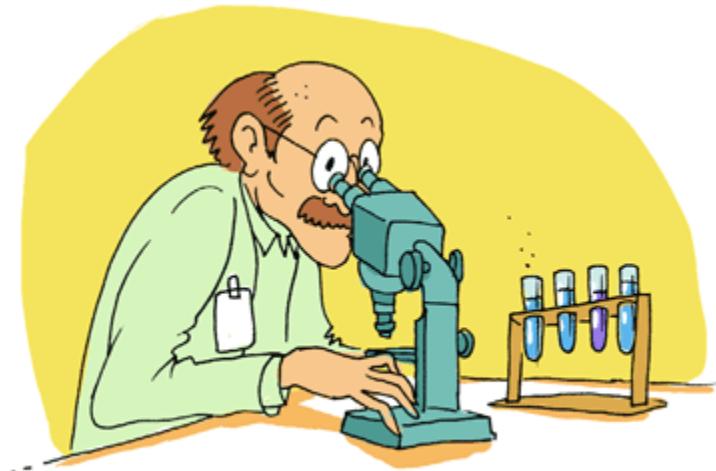
Ao sentir a pele de seu filhinho quente, a mãe leva a mão à testa dele e afirma (acertando, em muitas vezes) que ele está com febre e doente. Isso é uma avaliação subjetiva, conhecimento prático e ao mesmo tempo ingênuo, pois não é crítico.

Somente o termômetro e o exame médico mais apurado darão objetividade a essa avaliação. O termômetro é instrumento de cunho científico, e o médico é alguém preparado cientificamente para avaliar enfermidade.

10

Há ainda outra característica do conhecimento do senso comum. Ele não consegue fazer conexões que poderiam ser verificadas e nem explica situações mais complexas. Como exemplos, podemos referir as limitações do ser humano comum em relacionar a queda dos objetos com a lei da gravidade, o movimento da terra em relação ao Sol e o aparecimento dos dias e das noites.

Dante da lâmina do microscópio, o ser humano comum vê apenas cores e formas. O cientista tem olhar diferenciado, porque dispõe de pressupostos que lhe permitem ver e analisar o que o ser humano comum não percebe. Isso implica estar de posse da teoria para aprendermos a enxergar o que a Ciência mostra.



Interessante é que a própria Ciência, ao debruçar-se sobre a realidade cotidiana para analisá-la, acaba devolvendo parte de seu saber ao senso comum que se incumbe de reciclá-lo e devolvê-lo ao cotidiano, de forma singela e original.

Mas, se tudo é tão simples, você poderia se perguntar:

De onde vem a CIÊNCIA? Para onde ela vai?

11

A Ciência surge a partir da necessidade de entender-se e desvendar-se a realidade com mais profundidade. Ela lida com problemas complexos e procura elucidá-los. É produzida para atender a uma demanda das sociedades ou antecipar-se a ela. Seu fim último deveria ser o bem-estar da humanidade.

Enquanto o senso comum é simples, espontâneo, intuitivo e se dá por tentativas e erros, a Ciência é objetiva, reflexiva, complexa e utiliza metodologia própria, denominada de método científico. Usa linguagem rigorosa e precisa para explicar fatos e acontecimentos que podem ser comprovados cientificamente, evitando ambiguidades.



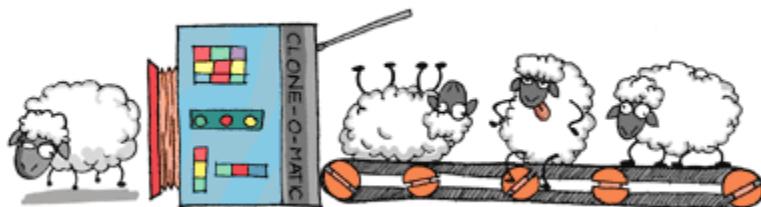
A Ciência utiliza-se de diretrizes lógicas para avaliar os fenômenos que estão sendo observados e de técnicas definidas para verificar seus princípios.

O cientista tem uma imagem realista do mundo. Aprendeu a observar fenômenos e situações, com base em informações idôneas e passíveis de comprovação. Seu trabalho deveria ser calcado na honestidade intelectual, não havendo espaço para "achismos" e subjetividades.

É importante entender que o saber científico está em constante evolução. Em Ciência, não existe verdade única e acabada. A verdade é sempre provisória. Segundo Martins (1986), precisamos tirar do conceito de Ciência falsa ideia de que ela é a única explicação da realidade e que se trata de um conhecimento "certo", "infalível" e "acabado". A Ciência está em permanente construção. É um saber cumulativo, que nos permite abordar a realidade, fazendo previsões sobre ela.



Ao utilizar-se de observação, experimentação e instrumentos de forma precisa e objetiva, a Ciência é capaz de prever e controlar a evolução dos fenômenos, o que lhe dá certo poder sobre a natureza. Essa faculdade pode estar a serviço do ser humano ou contra ele.

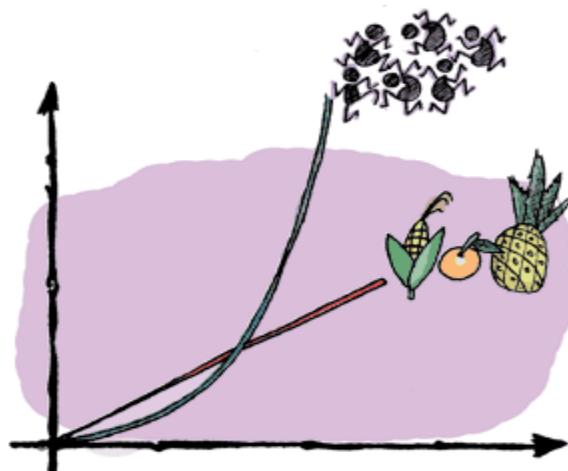


Conforme Martins (1986), "é essa ambiguidade que deve provocar reflexões de caráter moral, a fim de que sejam questionados os fins a que se destinam os meios utilizados pelo ser humano: se servem à liberdade ou às formas de dominação". O cientista deve ter comprometimento moral e responsabilidade social de suma importância, uma vez que a Ciência se encontra, imbricada com a política. Nesse aspecto, poderíamos afirmar que não existe neutralidade científica, uma vez que a ciência sempre está a serviço de interesses de determinada comunidade, num dado momento histórico.

O cientista é alguém altamente compromissado com sua sociedade, uma vez que seus estudos e descobertas contribuirão (ou não) para a evolução e bem-estar da civilização.

Pelo fato de visar sempre à objetividade, todas as conclusões advindas da Ciência, podem ser verificadas pela comunidade científica em tempo e espaço diferenciados. Não existe lugar para emotividade e subjetividade na Ciência. Ela atua no nível da racionalidade. Deve tornar-se impessoal, na medida do possível.

A primeira ciência humana moderna a se desenvolver foi a Economia que, até o século XVII, era vista apenas como simples estudo da troca entre indivíduos e países. Adam Smith, no século XVIII, foi o primeiro a explicar o sistema econômico em termos matemáticos, enquanto Malthus mostrou a dinâmica de crescimento populacional na análise econômica.



Para Malthus, a população cresce na progressão geométrica, enquanto a produção de alimentos cresce em progressão aritmética, o que significaria dizer que, em curto espaço de tempo, não haveria alimentos para todos. Afigura-se, para Malthus, a necessidade de restrição violenta das populações; a natureza humana se incumbe de destruir, por meio da disseminação de guerras e pestes.

14

Foi Karl Marx (1818-1883), no século XIX, que tornou a economia mais rigorosa, em virtude dos conceitos e explicações científicas em torno das inter-relações e influências que existiam entre os fenômenos econômicos e os conjuntos humanos.



A Sociologia, ciéncia humana dos fatos sociais, também surgiu nesse período, iniciada por Augusto Comte (1798-1857), que pôs em destaque as instituições, as crenças e costumes coletivos. Foi Durkheim (1858-1917) quem tentou fazer da Sociologia uma disciplina objetiva, considerando os fatos sociais como "coisas". Já Max Weber (1864-1920), sem tirar o rigor científico dessa disciplina, enfatizou a necessidade de se compreenderem os fenômenos em vez de simplesmente explicá-los dentro do critério típico das ciéncias da natureza.

No mesmo tempo, a Psicologia e as demais ciéncias também começam a questionar seus métodos de estudo e de análise do comportamento humano. Discutia-se não só o método utilizado como também o seu objeto de estudo.

A Psicologia passa, então, a repensar seu próprio conceito de ciéncia.

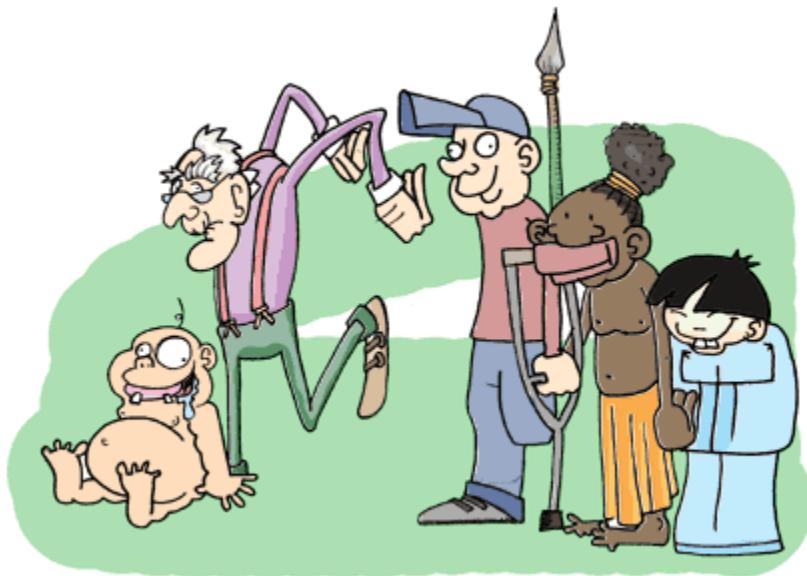
15

É a partir do sécilo XIX que o desenvolvimento das ciéncias da natureza começa a discutir, em nível científico, os fatos humanos. Com isso, a tendéncia das ciéncias humanas é desvincular-se do pensamento filosófico que, durante muito tempo, permeou seu campo de trabalho.

Percebe-se que as ciéncias humanas, incluindo-se a Psicologia, inicialmente tentaram aproximar-se de uma metodologia utilizada pelas ciéncias naturais. E ao final do sécilo XIX, procuram desenvolver metodologias capazes de atender às especificidades de seu objeto de estudo: o SER HUMANO e suas interfaces.

A grande dificuldade das ciéncias humanas, em relação às demais, é o fato de ela ter como objeto de estudo o próprio ser que pensa e conhece. Enquanto as demais ciéncias têm como objeto de estudo algo que está fora do sujeito que estuda, nas ciéncias humanas, sujeito e objeto se confundem em sua especificidade.

Os aspectos da sistematização metodológica constituem outro fator a considerar. Como analisar um ser que está exposto a fenômenos de ordem social, política, econômica e psíquica e cuja influênciia acaba determinando padrões de comportamento nesse mesmo ser?



Como estudar e analisar um ser tão semelhante e, ao mesmo tempo, tão diferente de si?

É possível buscar respostas em um trabalho experimental e várias pesquisas seguem esse caminho. Mas é preciso ter clareza quanto às limitações que essa metodologia provoca. Há experimentos que não podem ser feitos com humanos por questões éticas e morais, não se pode submeter ninguém a condições de constrangimento físico ou psíquico, por exemplo.

Outro aspecto a ser observado é quanto à objetividade exigida pelas ciências naturais, o pesquisador deve estar isento de emoção e subjetividade.

Como exigir fidedignidade plena, se o sujeito que conhece é da mesma natureza do objeto estudado? Como analisar o medo, a raiva, a alegria se o analista está sujeito a tais sentimentos devido à sua natureza humana?

Atente-se às ciências da natureza que presumem a transferência de sua análise e de seus resultados para uma equação matemática, puramente mecânica e que pode ser quantificada. Embora as ciências humanas trabalhem com técnicas estatísticas, os resultados estão sujeitos às mais diversas interpretações.

As ciências humanas ainda buscam melhor forma de entender esse ser humano multifacetado e não medem esforços para isso. É investigação incessante, incansável, mas gratificante!

2 - PRINCIPAIS MÉTODOS DE PESQUISA EM PSICOLOGIA

Como a Psicologia constitui o seu saber? Como toda Ciência, a Psicologia parte de seu objeto de estudo. E qual é esse objeto?



Inicialmente, é importante ter-se em mente que o objeto de estudo da Psicologia é o comportamento; principalmente, o humano, em todas as suas formas de manifestação, com os processos mentais ou internos.

Os psicólogos adotam o método científico que é o mais apropriado para formar um corpo sistematizado de informações exatas e de conhecimentos objetivos sobre esse comportamento e o funcionamento mental.

Por questões éticas, não se pode submeter seres humanos a determinados experimentos e, em alguns casos, a pesquisas empregam animais. Ao utilizá-los, o psicólogo pode sistematicamente estudar, por exemplo, as consequências destrutivas do abandono, da fome, do castigo, das tensões, etc. e replicar os resultados para a espécie humana.

Os objetivos da pesquisa psicológica são **descrição, explicação, predição e controle** do comportamento.

Sempre que podem, os pesquisadores observam e medem o fenômeno diretamente; porém, quando isso não é possível, os cientistas lançam mão de outras estratégias tais como: entrevistas, aplicação de testes, questionários entre outras.

Psicólogos podem observar diretamente o comportamento de funcionárias na área de produção, por exemplo. Entretanto, se quiserem aprender mais sobre a jornada dupla (família-empresa) das mães operárias, com certeza terão de utilizar outros instrumentos, além da **observação** na fábrica.

Outro fator importante é a possibilidade de poder explicar o fato observado numa relação de causa e efeito. A essa explicação dá-se o nome de **hipótese**, que deverá ser testada por experimentação controlada, para verificar se a relação feita é verdadeira ou não.



Como exemplo de hipótese, é possível assumir que "o alcoolismo aumenta o índice de acidentes de trabalho entre operadores de máquinas".

19

Outro ponto a considerar é a previsibilidade. Se a hipótese levantada for verdadeira, o cientista tem como descrever o que poderá acontecer, em situações semelhantes à estudada.

Supondo-se que pesquisadores descobriram que o álcool aumenta os acidentes de trabalho, há a possibilidade de constatar-se que o uso indiscriminado de drogas lícitas ou ilícitas, que causem efeitos similares ao do álcool, pode conduzir ao mesmo resultado.

O **controle** nas pesquisas psicológicas tem como finalidade aplicar conhecimentos para resolver problemas práticos.

Por exemplo, se o álcool contribui para o aumento de acidentes, de que forma podem ser controladas condições tão comprometedoras para a integridade humana?



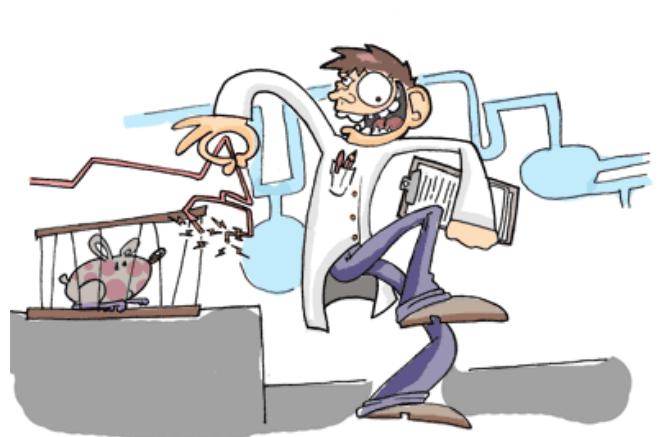
Em algumas situações, é possível estender-se o controle para outros tipos de drogas que gerem comportamentos semelhantes ao produzido pelo álcool. Adquirir controle nesse caso pode significar a conscientização das pessoas por meio de palestras, debates, treinamentos, orientações adequadas com o devido encaminhamento a setores especializados para tratamento.

Essa tomada de atitude mostra que as condições que produziram o problema foram delimitadas e isso orienta a conduta do pesquisador para continuar suas investigações.

Mas de que maneira o pesquisador faz isso?

20

A Psicologia lança mão de vários métodos de pesquisa para desenvolver seus trabalhos. A seguir, mostraremos os processos mais utilizados:



a) Método Experimental



b) Método observacional

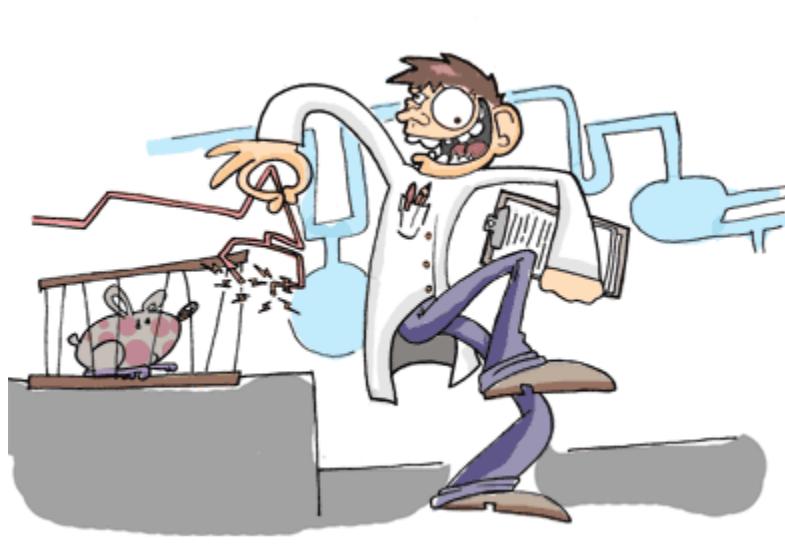


c) Método de levantamento de dados



d) História de casos ou estudo de casos

A) MÉTODO EXPERIMENTAL



Nesse método, o pesquisador procura controlar todas as condições sob as quais a pesquisa se desenvolve, a fim de descobrir relacionamento entre as variáveis, que podem ser classificadas em independentes e dependentes.

A variável independente é a que se encontra sobre controle do pesquisador; é a suposta causa do problema. Pode ser manipulada pelo pesquisador, para efeito de análise e entendimento das consequências no experimento.

A variável dependente, como o próprio nome diz, é aquela que estará sempre vinculada à variante anterior. É considerado o suposto efeito. Não pode ser manipulada. Varia de acordo com as mudanças ou alterações que ocorrerem na variável independente.

O método experimental é feito, na maioria das vezes, em laboratórios onde o pesquisador detém maior controle sobre o ambiente, além de ter a seu alcance instrumentos de precisão para apresentação dos estímulos adequados ao experimento; porém nada impede que as experiências ocorram em outros lugares.

Em Psicologia, a variável dependente é uma medição de comportamento; é a resposta dada pelo sujeito. Podem ser uma ação praticada, um resultado de teste, um relato verbal ou uma resposta fisiológica, como o batimento cardíaco e o registro de ondas cerebrais.

B) MÉTODO OBSERVACIONAL



Pode-se dizer que o Método Observacional é o ponto de partida de pesquisas dos comportamentos humano e animal. Serve para ajudar nas investigações laboratoriais, complementando a pesquisa com dados significativos observados pelo pesquisador.

Nessa metodologia, os pesquisadores devem ser treinados para observar e registrar fidedignamente apenas o que observam, evitando, ao máximo, a tentativa de fazer inferências sobre o que observam e, com isso, o risco de que informes interpretativos substituam as descrições objetivas.

É muito utilizado em análise de comportamento infantil, quando o pesquisador observa e descreve o comportamento da criança em situações lúdicas, por exemplo, relacionando agressividade, ansiedade, frustração, etc.

Da observação de animais em seu habitat, podem resultar informações, por exemplo, sobre a organização social, que irão ajudar nas investigações posteriores, feitas em laboratórios.

C) MÉTODO DE LEVANTAMENTO DE DADOS



É uma forma de observação indireta da situação. Para desenvolvê-lo, o pesquisador lança mão de questionários, entrevistas, dinâmicas de grupo , etc. Muitas vezes, é usado como prolongamento da pesquisa observacional, quando essa não se completa por si só.

Uma característica inerente a esse método é somente ser aplicado em humanos, por necessitar do discurso oral ou escrito de quem está sendo pesquisado.

Este procedimento tem sido muito usado pelas organizações para conhecer, por exemplo, opiniões de ordem política, interesse ou preferência sobre determinado tipo de produto, levantamento das expectativas de um dado segmento da sociedade a respeito de algum tema, produto ou serviço, etc.

D) HISTÓRIA DE CASOS OU ESTUDO DE CASOS



É uma forma indireta de se observar alguém ou alguma situação. Por exemplo o pesquisador pergunta às pessoas o que elas fizeram no passado e qual a relação delas com a situação estudada; a partir daí, reconstrói a história, com base nos dados obtidos. São consideradas fontes de dados importantes para entender o que ocorreu em épocas anteriores.

Esse método proceder é muito utilizado em Administração para entender a história de sucessos e fracassos de muitas empresas. É um grande facilitador para análise de situações que nem sempre podem ser vivenciadas objetivamente pelos indivíduos. Esses casos dão suporte para identificar e entender os pontos de estrangulamento que levaram certas empresas a serem bem ou mal sucedidas no mercado, servindo de norteador para muitos administradores.

Entretanto, podem ocorrer distorções ou exageros na interpretação do evento ou situação estudada, a depender de quem utilize o método. Para evitar isso, o pesquisador deverá manter-se o mais próximo possível da neutralidade.

O que você acha de testar seus conhecimentos! Por favor, antes de finalizar os estudos deste módulo faça o exercício selecionando o método de pesquisa adotado nas seguintes situações:

Instruções:

Selecione o método de pesquisa no menu e em seguida clique sobre o símbolo  correspondente para verificar sua resposta.

Situação	Tipo de Pesquisa
<p>A empresa quer ampliar os benefícios que são oferecidos para os seus funcionários e para isso envia um questionário para todo o seu corpo funcional com objetivo de identificar os benefícios de maior interesse.</p>	<input type="button" value="Selecione o Método..."/> 
<p>A empresa está passando por um momento de reestruturação, e uma das suas preocupações é como o seu pessoal vai enfrentar o esse momento de transição. A opção escolhida para enfrentar este desafio foi estudar os erros e acertos de outras empresas que passaram pela mesma situação para, então, adotar algumas providências em relação aos seus funcionários.</p>	<input type="button" value="Selecione o Método..."/> 
<p>Uma indústria vem enfrentando problemas em sua linha de produção. Para identificação do problema, optou-se por observar in loco como os empregados estavam se organizando na realização dos trabalhos. Isso, depois que foi descartada a possibilidade desses problemas serem resultado do mau funcionamento das máquinas, ou das condições físicas do ambiente.</p>	<input type="button" value="Selecione o Método..."/> 
<p>Uma fábrica estava com problemas de produtividade. Na busca de solução, levantou-se a hipótese que esse problema estava relacionado a luminosidade do local de trabalho.</p>	<input type="button" value="Selecione o Método..."/> 
<p>Optou-se por acompanhar o comportamento dos funcionários a medida que era aumentada ou diminuída a intensidade das lâmpadas, em certo período do dia.</p>	
<p>Verificou-se que quando diminuía a intensidade da luz, os operários tendiam a reduzir seu ritmo de trabalho.</p>	
<p>Neste exemplo, considera-se como variável independente o nível de luminosidade, controlado pelo pesquisador. A variável dependente passa a ser o comportamento de produzir as peças, cuja variação é diretamente proporcional ao aumento ou diminuição da luminosidade.</p>	

RESUMO

PSICOLOGIA é a ciência que estuda o comportamento e os processos internos de um indivíduo ou grupo de indivíduos.

Até chegar ao *status* de ciência, trilhou longo percurso, em busca de seu objeto de estudo.

Sua origem está nas palavras gregas **PSYCHE** (alma) e **LOGOS** (estudo). Inicialmente, acreditava-se que sua função era o estudo da alma; depois, passou a estudo da mente.

Durante muito tempo, esteve à procura de seu objeto de pesquisa, que foi definido como o comportamento (humano ou não) e os fenômenos psicológicos.

Na Administração, a Psicologia é de suma importância, pois ajuda o administrador a entender o comportamento das pessoas com quem se relaciona profissionalmente e também para o seu autoconhecimento.

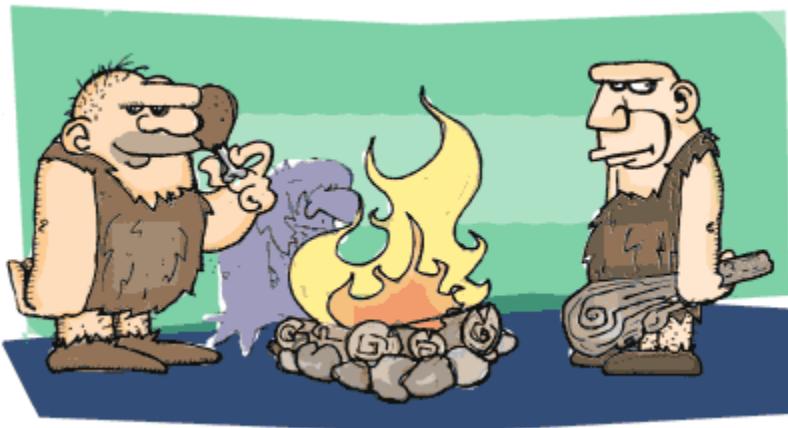
Hoje, pode-se dizer que a Psicologia permeia todos os meandros da sociedade. Onde houver seres humanos ela se faz necessária. Tal fato pode ser comprovado na medida em que as pessoas comuns, pelo discurso popular, se apropriam de muitos termos dessa ciência. Esse discurso vem do **senso comum**, que nada mais é do que a forma de pensar da maioria das pessoas de uma sociedade.

Por ser espontâneo, subjetivo e intuitivo, o senso comum acumula o saber das diversas ciências de forma superficial, sem dar conta das questões mais complexas, que ficam a cargo da **Ciência**. Por ser reflexiva e objetiva, a Ciência vale-se do método científico para explicar os fenômenos estudados com rigor e precisão.

A Psicologia lança mão de diversos métodos de pesquisa, destacando-se o **método experimental**, pelo qual o pesquisador controla todas as condições, principalmente a variável independente, que ele pode manipular diretamente e observar seus efeitos sobre outra variável, que normalmente se vincula à anterior pela relação de dependência.

O **método observacional** deve ser utilizado por pesquisadores altamente treinados para evitar, ao máximo, inferências sobre o que eles observam e assim manter a fidedignidade da pesquisa.

Os **métodos de** levantamento de dados e de **histórias de casos ou estudos de casos** são formas indiretas de pesquisar. Enquanto um utiliza enquetes, questionários e entrevistas, entre outros, para estudar o fenômeno, o outro lança mão da reconstrução de fatos passados para entender o presente. Sendo que estes dois métodos são somente podem ser aplicados em humanos.

UNIDADE 1 – A PSICOLOGIA COMO CIÊNCIA
MÓDULO 2 – AS ORIGENS DA PSICOLOGIA**01****1 - COMO NASCEU A PSICOLOGIA**

Com base em achados ancestrais, presume-se que o ser humano sempre esteve em busca da compreensão de si mesmo. É por meio da arte, de objetos pessoais que sobreviveram ao tempo, que muitos pesquisadores levantam hipóteses desse gênero.

Foi entre os gregos, por volta do ano 700 a.C. até a dominação romana, que a história do pensamento humano da antiguidade alcançou seu apogeu.

Os gregos eram considerados muito evoluídos tanto no campo das ciências como no das artes. Possuíam grandes riquezas e um forte poderio militar, o que lhes garantia lugar de destaque no campo econômico e político. Entre eles, surgiram grandes filósofos e grandes pensadores da antiguidade. O mundo ocidental, até hoje, sofre influência do pensar desses grandes estudiosos.

02



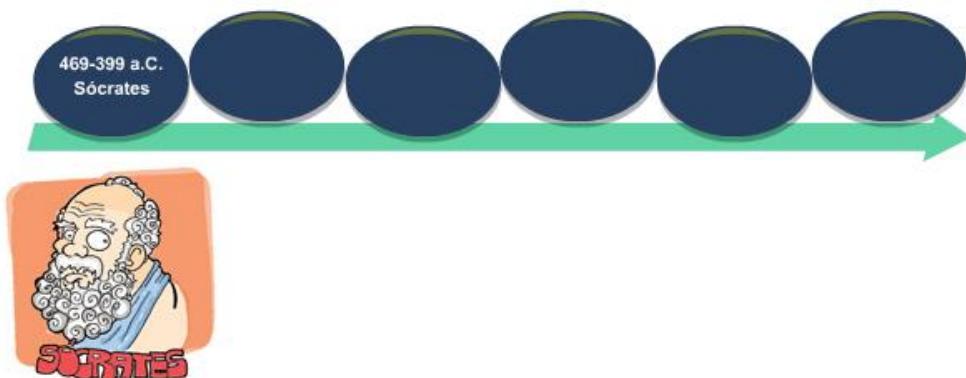
Considerado o povo mais evoluído de seu tempo, os gregos demonstravam grande interesse em entender as origens humanas. Nesse sentido podemos destacar Sócrates, Platão e Aristóteles que em muito se empenharam nessa tarefa.

É exatamente entre os gregos que surgem as primeiras investidas para estruturação da Psicologia. O próprio nome **psyche**, que significa alma, e **logos**, que significa estudo, explicam o conteúdo temático que permeou esta ciência durante longos anos. Etimologicamente Psicologia significa o "**estudo da alma**".

Surgiu, entre esses filósofos, o interesse pela existência humana, com separação entre razão e emoção. Afinal, o que movia o ser humano?

Perguntas como essa traduzem o interesse pela existência humana surgido entre os filósofos. Porém as primeiras reflexões filosóficas desse período ainda consideram separadamente razão e emoção.

03



Sócrates queria entender o limite que separava o ser humano do animal.

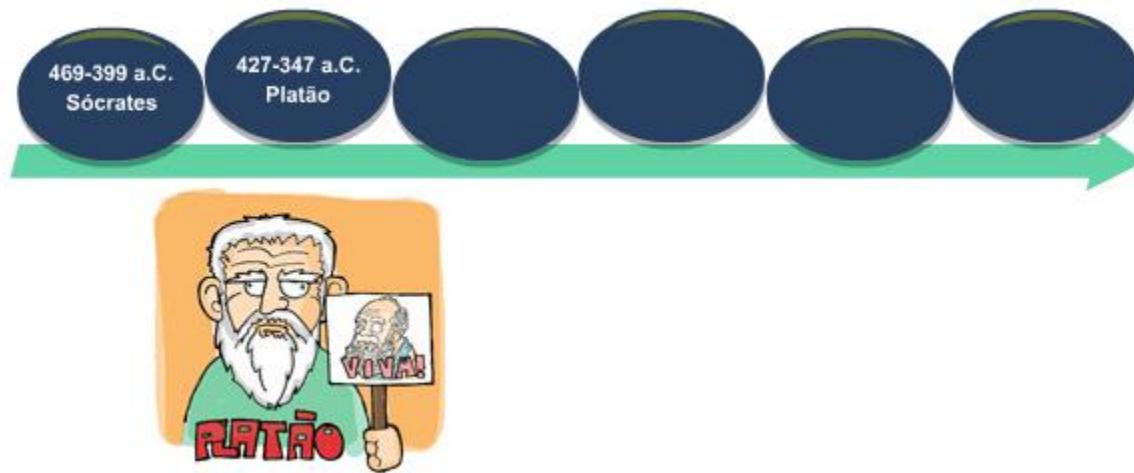
Para ele, a principal característica humana era a razão. O ser se percebia humano pelo fato de se perceber pensando. Segundo ele, os instintos seriam a fonte da irracionalidade, e a razão teria a função de controlar esses instintos. Ao tentar definir a razão como uma característica humana, Sócrates abre um espaço a ser percorrido mais tarde pela Psicologia: entender os meandros da mente humana.

Sócrates usa um método para ensinar considerado como um processo "construtivo", que se divide em duas partes:

- a primeira é a ironia, que significa "perguntar" em grego, a qual propõe uma "desconstrução de valores", pois o sujeito conclui pela descoberta da própria ignorância ("sei que nada sei");
- a segunda é a maiêutica, que significa "parto intelectual", a qual, por meio da reflexão e pensamento crítico, o sujeito dá à luz novas ideias.

Sócrates, filósofo grego que viveu entre 469-399 a.C. Foi condenado à morte, acusado de corromper a juventude, incitar a desestabilização do governo local e de ser ímpio contra os deuses da cidade.

04



Platão foi discípulo de Sócrates e o acompanhou até o fim de seus dias.

Enquanto Sócrates falava da razão como condição humana, Platão tenta localizar um lugar para a razão no corpo humano.

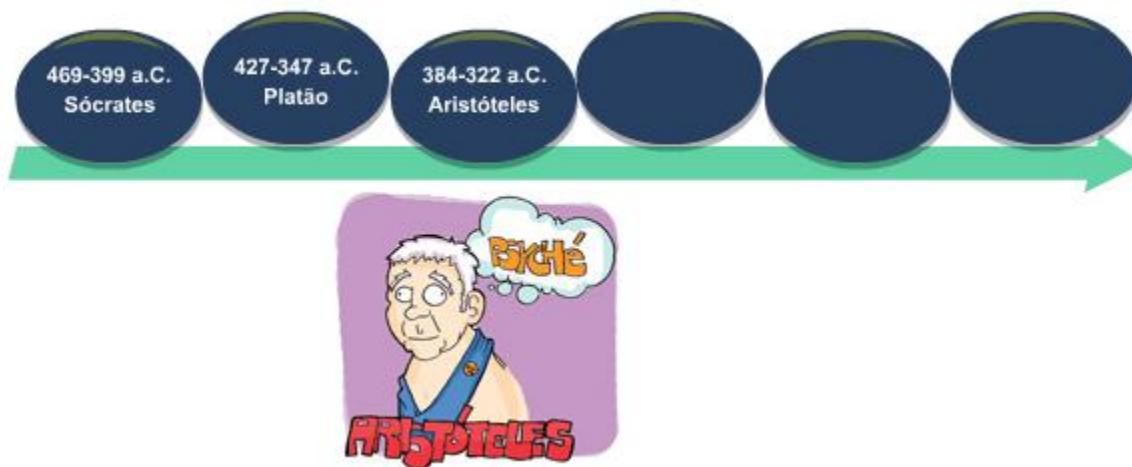
Esse lugar seria a cabeça, onde se encontraria a alma. A medula seria a ligação entre o corpo e a alma. Por essa visão, quando houvesse a morte, o corpo, por ser matéria, se decomporia, mas a alma seria livre para ocupar outro corpo.

Assim, surge uma nova abordagem, a de especular sobre a interioridade humana e sua transcendência.

Os pressupostos de Platão serviram, ao longo dos séculos, de base para orientar um número infindável de crenças religiosas que se baseiam na imortalidade da alma.

Platão, filósofo que viveu entre 427-347 a.C., discípulo de Sócrates, aperfeiçoa a maiêutica e a transforma em dialética, segundo a qual as intuições sucessivas se contrapõem umas as outras até se aproximarem o mais possível da verdade absoluta.

05



Aristóteles, discípulo de Platão, deu grande contribuição para o desenvolvimento da Psicologia. Segundo ele, alma e corpo não poderiam ser dissociados.

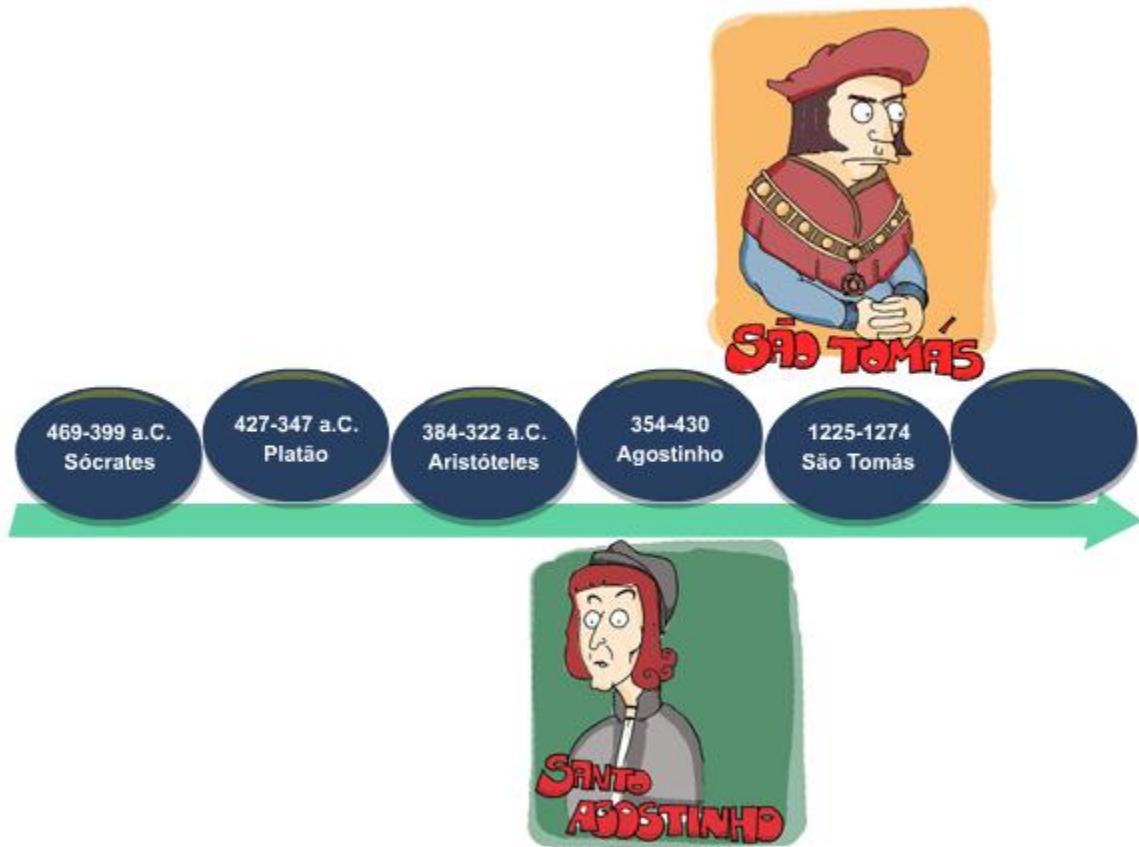
Por esta visão, a *psyche* seria o princípio ativo da vida. Tudo que cresce se reproduz e teria sua própria *psyche*.

Portanto, os vegetais teriam uma alma que ele chamou de vegetativa, cuja função seria alimentação e reprodução; os animais teriam uma alma vegetativa e uma sensitiva com a função de percepção e movimento. O ser humano, por ser mais evoluído, teria as duas almas anteriores além da alma racional, que tem a função de pensar.

Aristóteles escreveu o livro *De anima*, que pode ser considerado o primeiro tratado de Psicologia, no qual apresenta as diferenças entre a razão, a percepção e as sensações. Por esses seus feitos, Aristóteles é chamado, muitas vezes, de **Pai da Psicologia**.

Aristóteles (384-322 a.C), discípulo de Platão, foi um dos mais importantes pensadores da história da Filosofia.

Caminhando no tempo, veremos que, com o advento do Cristianismo, uma nova força político-econômica começa a despontar. O poder do clero passa a prevalecer durante toda a Idade Média e influir não só no modo de trabalhar como no modo de viver. Portanto, nesse período, a Psicologia passa a receber influência do clero que monopolizava o saber e a produção do conhecimento.



Destacam-se Santo Agostinho e São Tomás de Aquino.

Santo Agostinho inspira-se em Platão no que se refere à imortalidade da alma e acrescenta que a alma seria o elemento da ligação do ser humano com Deus. Para ele, além da alma ser a sede da razão também era a prova viva da manifestação divina, por isso a igreja dedica-se a entender os meandros da alma humana.

São Tomás de Aquino surge num momento de transição e conflitos internos na Igreja Católica, quando o protestantismo começa a eclodir como símbolo de resistência, renovação e transformação dos antigos preceitos católicos. A igreja católica começa a ser questionada bem como seus ensinamentos.

São Tomás busca em Aristóteles inspiração para explicar a distinção entre a essência e existência humana, introduzindo o ponto de vista religioso diferentemente da prática filosófica, coisa que o

filósofo não faz. Para São Tomás, Deus teria reunido a essência e a existência em termos de igualdade e, ao buscar a perfeição, o ser humano estaria em busca de Deus.

Com esse ponto de vista, procura, em termos racionais, explicar a relação do ser humano com Deus, garantindo mais uma vez o estudo do psiquismo por parte da Igreja, como forma de compreender os mistérios da alma humana nessa relação com Deus.

Agostinho viveu entre 354-430, sofreu forte influência de Platão. Foi chamado de "o último dos antigos" e o "primeiro dos modernos", pois foi o primeiro filósofo a refletir sobre o sentido da história, mas, acima de tudo, tornou-se o arquiteto do projeto intelectual da Igreja Católica.

São Tomás de Aquino viveu entre 1225-1274, rompeu com a linhagem tradicional da Igreja Católica e se tornou nome de vanguarda de seu tempo. Sua obra se baseia nas ideias aristotélicas, o que contribuiu para a adaptação e a sobrevivência da fé cristã, paralelamente à nova mentalidade racionalista que se tornaria, nos séculos seguintes, o fio condutor da civilização ocidental.

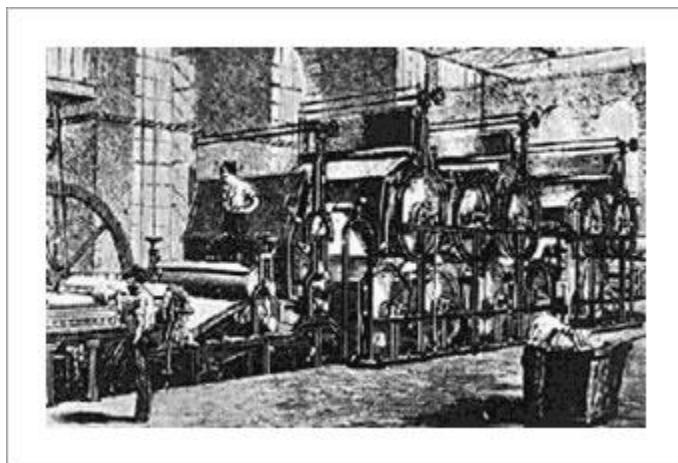
07

Enfim, embora a Psicologia como ciência seja recente, é importante que saibamos que, há cerca de 2300 anos, os gregos já haviam formulado teorias (com base em pesquisas), sobre a existência da *psyche*, e que suas ideias inspiraram outros pensadores :

- a **teoria platônica**, defensora da imortalidade da *psyche*, concebida separada do corpo;
- a **teoria aristotélica** que abordava a alma sob o aspecto da mortalidade e sua relação de pertencimento ao corpo.



08



2 - A PSICOLOGIA CIENTÍFICA E SUAS PRINCIPAIS ESCOLAS

A Psicologia Científica propriamente dita surge no século XIX, em virtude dos avanços do capitalismo, que traz consigo uma nova ordem econômica e social. Ordena essa que irá se refletir na forma de pensar, agir e sentir desse novo ser humano. Era necessário que a ciência apresentasse respostas técnicas imediatas aos problemas surgidos com a nova era: a industrialização. Era importante conhecer as novas formas de comportamento desse ser humano frente à nova economia que se estabelecia.

Darwin, com sua tese evolucionista, tira o ser humano de seu pedestal, ao dizer que ele já não é mais o centro do universo. Com esse avançar científico, começa a surgir uma nova visão de ser humano e de mundo. Torna-se necessário entender melhor essa "máquina" *chamada SER HUMANO*.

09

Os temas da Psicologia, que até então eram estudados por filósofos, passam a ser estudados também pela fisiologia e neurofisiologia. Teorias sobre o sistema nervoso e seu funcionamento propõem explicações para os problemas levantados.

Por volta de 1946, com os experimentos da neurologia, surge a teoria de que a doença mental está associada diretamente ao mau funcionamento de células cerebrais. A neuroanatomia descobre que o ser humano, muitas vezes, responde ao ambiente por reflexos, isto é, diante de um estímulo que chega à medula, o sujeito responde com um ato motor, sem tomar consciência imediata desse ato.



Por exemplo, ao encostar seu braço (sem perceber) sobre uma lâmpada incandescente, sua primeira reação é puxar o braço imediatamente, para só depois ver o que lhe queimou.

10

A Psicologia Científica sofreu influência de diferentes escolas que criaram a Psicologia Moderna, dentre elas, destacam-se:

- Estruturalismo;
- Funcionalismo;
- Behaviorismo;
- Gestalt;
- Psicanálise.

11

1. ESTRUTURALISMO

Wilhelm Wundt (1832-1920) criou o primeiro laboratório de pesquisa na Universidade de Leipzig, Alemanha. Nesta época a Psicologia ainda fazia parte da filosofia. As pesquisas realizadas relacionavam a estimulação física com representações na mente do indivíduo, ou seja, diante de um estímulo sensorial investigou quais seriam as reações dos diversos sujeitos do experimento. Este método foi denominado de introspecção analítica. Para este autor, era função do psicólogo estudar os processos elementares da consciência e localizar suas correlações com o sistema nervoso.

2. FUNCIONALISMO

William James (1842-1910) se opõe ao estruturalismo, pois o considerava limitado e inexato. Para ele, a consciência é única e pessoal e ajuda as pessoas a se adaptarem ao meio ambiente. Por isso, é importante entender seu funcionamento do ponto de vista prático. James preocupava-se com as diferenças individuais. Essa linha de pensamento estava mais voltada para o funcionamento dos processos mentais. Acreditava que os psicólogos deveriam utilizar a introspecção informal juntamente com métodos objetivos, entre eles a experimentação. Os psicólogos deveriam aplicar suas descobertas em benefício da sociedade, principalmente no campo da educação e dos negócios.

3. BEHAVIORISMO

O movimento behaviorista, ou comportamentalista, nasceu com John Watson (1878- 1958) e teve grande impulso com o psicólogo americano B. F. Skinner (1904-1990). Esse movimento acreditava que os psicólogos deveriam estudar os comportamentos observáveis utilizando métodos objetivos que pudessem medir tais observações. Entre as características dessa escola destacam-se:

- abandono do método introspectivo, com valorização de métodos objetivos;
- a experiência exerce uma influência muito grande sobre o comportamento, portanto há necessidade de investigar melhor os processos de aprendizagem;
- ênfase no estudo da relação entre o ambiente (estímulos) e o comportamento (respostas);
- preocupação com a descrição, explicação, predição e controle do comportamento;
- estudo do comportamento de animais infra-humanos, pois são mais fáceis de entender, para só depois replicar para organismos mais complexos.

O behaviorismo influenciou fortemente a Psicologia Moderna assim como o meio administrativo. Os princípios do Taylorismo estão fundamentados no condicionamento humano: um desempenho humano no trabalho pode ser modificado por meio de reforçamento para levar o indivíduo a se comportar dentro dos padrões esperados pela organização.

Vários aspectos do ambiente organizacional são estudados a partir dos conhecimentos behavioristas como o processo decisório, liderança, motivação, além do próprio comportamento organizacional.

4. GESTALT

A teoria de Wertheimer, Köhler e Koffka foi desenvolvida no início do século XX. O termo Gestalt significa forma e a percepção é o ponto chave desta teoria. Os psicólogos dessa escola acreditam que cada experiência vivida tem um conteúdo individual. Embora o meio externo ofereça aos indivíduos um número sem fim de estímulos, cada sujeito vai captá-los e interpretá-los de acordo com suas percepções. Os gestaltistas acreditavam que o comportamento deveria ser estudado de forma global, isto é, buscavam entender o que levava os diversos indivíduos, diante de um mesmo estímulo a apresentarem comportamentos (respostas) diferenciados. Os conceitos da Gestalt são muito utilizados nas organizações, no aspecto da apresentação visual, por exemplo, ao lançar um produto novo no mercado. Ao analisarmos a pessoa de uma organização, não podemos vê-la de forma estanque, isolada. Devemos sempre avaliá-la dentro do contexto organizacional, para entender como ela percebe a organização, como é percebida por ela e de que maneira reage aos estímulos propostos pela organização. Ao entendermos isso, poderemos entender os processos motivacionais dos diversos indivíduos que fazem parte da organização.

5. PSICANÁLISE

Sigmund Freud (1856-1939), ao criar a Psicanálise, revolucionou o meio acadêmico ao propor novas formas de tratamento para doenças de cunho emocional. Ele acreditava que, ao juntar detalhes que nos parecem superficiais a respeito de um problema, poderíamos chegar ao cerne da questão muito mais rápido do que se pensava. Ele enfatizava que havia uma "casa" para cada comportamento que era, muitas vezes, desconhecida pelo próprio sujeito que o emitia. Entre as características dessa escola, destacam-se:

- a personalidade é formada na infância;
- o inconsciente determina grande parte do comportamento humano;
- o ser humano possui desejos e necessidades que, quando não atendidos adequadamente, podem provocar transtornos na personalidade;
- trazer à consciência os fatos guardados no inconsciente é fundamental para a compreensão do comportamento e para a cura;
- o ser humano se protege do sofrimento psíquico por meio de mecanismos de defesa psicológica.

A Psicanálise facilita a compreensão do comportamento dos indivíduos nas suas relações de trabalho. Ajuda a identificar mecanismos repressores dentro da organização apontando processos de dominação e manipulação que impedem o crescimento e desenvolvimento das pessoas. Torna possível identificar a forma pela qual os indivíduos absorvem os valores, crenças e atitudes que estão presentes na organização. Sua aplicação prática pressupõe tratamento diferenciado às pessoas, pelo fato de entender

o indivíduo como um ser único e diferenciado dos demais, embora apresente muitos pontos em comum com seus semelhantes.

16

3 - AS DIFERENÇAS ENTRE PSIQUIATRIA, PSICANÁLISE E PSICOLOGIA

No jargão popular, é comum ouvir palavras e termos que são importados de diversas ciências, principalmente quando se trata do comportamento humano. Na maioria das vezes, os termos são usados sem a devida compreensão.

Quando uma situação envolve alguma dissonância em relação ao comportamento de alguém é comum ouvirmos a recomendação para levar a pessoa a uma consulta com psiquiatra, psicanalista ou psicólogo, sendo os termos utilizados, muitas vezes, como sinônimo.

Todos lidam com o comportamento humano, mas, afinal, o que faz cada um deles?



a) Psiquiatria



b) Psicanálise



c) Psicologia

17

A) PSIQUIATRIA



A **psiquiatria** é uma especialização da medicina, sempre exercida por médicos. Embora lide com o comportamento humano está voltada mais especificamente para os distúrbios mentais que possuem uma causa orgânica, que se revelam no comportamento tido como “anormal”. O psicólogo pode atuar em parceria com o psiquiatra no tratamento dos distúrbios mentais.

O psiquiatra, em suas ações, privilegia o cérebro, que é o órgão onde se concentram as funções mentais. Qualquer modificação na estrutura do cérebro contribui para afetar o comportamento do indivíduo. Essas modificações podem ocorrer por causa de um distúrbio genético, uma influência ambiental como um acidente que cause uma lesão ou por componentes químicos (radioatividade ou drogas, sejam essas lícitas ou ilícitas).

Como exemplos de distúrbios podemos citar o mal de Alzheimer, mal de Parkinson, as psicoses e neuroses. No senso comum, a psiquiatria é associada somente aos casos mais graves, porém, devemos estar atentos para o fato de que o acompanhamento psiquiátrico se faz necessário em situações muito

comuns hoje em dia como no tratamento da depressão, da síndrome do pânico e em situações pós-estresse como luto, sequestro, assalto, violência sexual, entre outros.

É importante que o meio empresarial esteja atento à queda de produtividade, que muitas vezes pode ser confundida com "desmotivação" ou "problemas pessoais" quando, na verdade, pode tratar-se de uma disfunção orgânica do funcionário, o que exige um acompanhamento médico mais acurado. [Veja um exemplo.](#)

Ana Maria, 28 anos, secretária executiva, excelente funcionária, começou a apresentar falhas de memória esquecendo onde colocava determinados documentos. Seu índice de esquecimento foi aumentando paulatinamente acompanhado de dores de cabeça esporádicas. Sua chefia imediata, desatenta à questão orgânica, passou a considerar Ana Maria negligente e irresponsável. Foi advertida diversas vezes por seu comportamento e recebia orientações convencionais de como controlar e atualizar seu trabalho.

A situação de Ana Maria evoluiu a tal ponto que ela veio a internar-se num final de semana e faleceu meses depois. Neste caso, a situação da jovem funcionária, refletia uma questão orgânica, para a qual não foi dada a atenção necessária, por se desconhecer ou se desconsiderar tal possibilidade.

18

B) PSICANÁLISE



A Psicanálise tem Sigmund Freud como seu fundador, pesquisador que revolucionou o meio científico de sua época pela nova forma como abordou a vida psíquica do ser humano. Sua grande preocupação era o que levava os indivíduos a esquecerem tantos fatos de sua vida. E em suas pesquisas ele descobriu que o esquecido era sempre algo penoso para o sujeito, daí o motivo do esquecimento. Freud inovou na medida em que valorizou os sonhos, as fantasias, os motivos internos e subjetivos do ser humano e tratou de como os problemas deveriam ser discutidos pela ciência.

Para atuar como psicanalista é necessário fazer um curso de formação, mas não é preciso ser psiquiatra ou psicólogo, embora seja desejável. O método de ação utilizado pela psicanálise é a interpretação, em que, por meio do discurso do indivíduo, isto é, de sua comunicação verbal, busca-se o significado oculto do que é dito e que é, muitas vezes, manifestado por ações, sonhos, delírios e associações de ideias. A Psicanálise visa à cura do indivíduo por meio do seu autoconhecimento.

19

C) PSICÓLOGO

A **Psicologia** é a ciência que estuda o ser humano em todas as suas manifestações comportamentais e os processos mentais. Várias escolas e teorias enfocam de forma diferenciada esses comportamentos e apresentam métodos e teorias específicas para atuar sobre ele.

Pelo fato de o comportamento humano ser extremamente complexo, observa-se que existem pontos comuns entre as teorias e que elas acabam por se completar.

Como o ser humano desempenha papéis diferentes em lugares variados, o psicólogo atua em diferentes lugares, tais como: clínica, escola, hospital, empresa, fábrica, entre outros, utilizando procedimentos e estratégias diferentes.

Em todas as situações o psicólogo leva em consideração os aspectos estruturais e socioculturais que possam influenciar ou determinar o comportamento de um indivíduo ou grupo.

No meio organizacional, por exemplo, sabemos que o comportamento de um executivo difere do comportamento de um operário ou servente. Por isso, é preciso considerar, ao analisarmos os comportamentos, o cenário em que o profissional está inserido, sua escolaridade e os aspectos socioculturais que determinam padrões diferentes de comportamento.

Como já foi dito, os conhecimentos da Psicologia aplicados à prática de gestão das organizações auxiliam os gestores no alcance da eficiência dos processos administrativos, no desenvolvimento organizacional, na melhoria da qualidade de vida dos empregados e no clima organizacional. [Veja um exemplo.](#)

Uma empresa do setor de telecomunicações precisa passar por uma reformulação e cortar postos de trabalho, os dirigentes da empresa não querem simplesmente demitir seus funcionários, e acreditam que os psicólogos organizacionais preparam um programa de outplacement, que auxilia na dispensa do funcionário, bem como na recolocação do profissional no mercado de trabalho.

20

4 - O QUE FAZEM OS PSICÓLOGOS



O Psicólogo promove a saúde, principalmente a mental. Portanto, deve empregar seus conhecimentos na sociedade na qual esteja inserido, contribuindo para que seus cidadãos encontrem condições psicológicas equilibradas e possam viver de forma sadia e emocionalmente equilibrada.

As principais áreas de atuação do psicólogo são:

- a) Psicologia experimental;
- b) Psicologia social;
- c) Psicologia escolar;
- d) Psicologia clínica;
- e) Psicologia hospitalar;
- f) Psicologia jurídica;
- g) Psicologia organizacional.

a) Psicologia experimental

A Psicologia Experimental é uma das áreas mais antigas da Psicologia, foi iniciada com pesquisas sobre os processos sensoriais e áreas como: atenção, linguagem, pensamento, memória, motivação, percepção. As pesquisas são, em sua maioria, realizadas em laboratório, onde o pesquisador mantém o controle sobre as variáveis em estudo. Grande parte das pesquisas é realizada com animais, que, como sujeitos de pesquisa, apresentam vantagens:

- são seres menos complexos que os humanos, o que torna mais fácil a observação;
- o ciclo vital da maioria dos animais é menor do que dos humanos. Isto permite ao pesquisador observar, em pequeno espaço de tempo, várias gerações;
- é mais fácil controlar as condições fisiológicas e ambientais;
- há menor restrição do ponto de vista ético, como por exemplo, implantação de eletrodos no cérebro ou envolvimento em situação de alto stress.

b) Psicologia social

O psicólogo social atua, em geral, em comunidades e estuda a influência dos grupos sobre o comportamento dos indivíduos. Entre os temas estudados podemos citar: delinqüência, preconceitos, liderança.

A Psicologia Social promove ainda programas e ações comunitárias, visando à melhoria da saúde mental de toda uma comunidade.

c) Psicologia escolar

O psicólogo escolar promove o desenvolvimento intelectual, social e educacional dos alunos por meio de programas específicos. Estuda problemas psicológicos relacionados a dificuldades na aprendizagem e ajustamento escolar.

Elabora testes e medidas de rendimento escolar, bem como pesquisas sobre a influência de diferentes metodologias de ensino no resultado da aprendizagem.

Orienta pais e professores:

- na condução do processo ensino-aprendizagem;
- na condução de alunos com distúrbio de comportamento;
- no encaminhamento, para setores especializados, alunos com distúrbios relacionados a dificuldades de aprendizagem e transtornos de comportamento;
- colabora na confecção de currículos escolares no que tange aos aspectos psicológicos do educando.

d) Psicologia clínica

Os psicólogos clínicos avaliam, diagnosticam e tratam de pessoas ou grupos com problemas de origem psicológica e que estejam com distúrbio de comportamento. Muitas vezes seu trabalho é confundido com o do psiquiatra. Enquanto este tem uma intervenção de ordem médica com prescrição e controle de drogas, a psicologia atua somente na área psicológica, a psicologia clínica só pode ser exercida por psicólogos.

e) Psicologia hospitalar

Dentro dos hospitais o psicólogo pode realizar diferentes tipos de atendimentos e intervenções, em ambulatórios, enfermarias, centros de reabilitação, dando suporte ao paciente e familiares, no tratamento, na preparação e pós cirurgia, em processos de reabilitação, no apoio a sequelados e orientação familiar.

f) Psicologia jurídica

A **Psicologia Jurídica**, que engloba a Psicologia Criminal ou Forense, é uma emergente área de especialidade da ciência psicológica, se comparada às áreas tradicionais de formação e atuação da Psicologia como a Escolar, a Organizacional e a Clínica. É própria desta especialidade a interface com o Direito, com o mundo jurídico. Os setores da Psicologia Jurídica são diversos. Há os mais tradicionais, como a atuação em Fóruns e Prisões, e há também atuações inovadoras como a Mediação e a Autópsia psíquica, uma avaliação retrospectiva mediante informações de terceiros.

g) Psicologia organizacional

Psicologia organizacional ou do trabalho, anteriormente denominada Psicologia Industrial, estuda os fenômenos psicológicos presentes nas organizações, mais especificamente atua sobre os problemas organizacionais ligados a gestão de pessoas. Dentre as atividades deste profissional, incluem:

- recrutamento e seleção de pessoal;
- avaliação de desempenho;
- integração do funcionário;
- sistemática de acompanhamento e desenvolvimento dos profissionais,
- levantamento diagnóstico e clima organizacional,
- atuação em programas de saúde ocupacional e promoção da qualidade dos serviços.

21

A **psicologia organizacional** é, entretanto, a área que mais se relaciona com as atividades do administrador.

A psicologia organizacional estuda a inter-relação dos indivíduos na empresa e as variáveis que podem interferir no comportamento.

O seu interesse é a conduta no trabalho, o clima e o desenvolvimento da organização, as relações entre os diversos grupos que compõem a organização, visando analisar, diagnosticar e tratar conflitos e tensões, intra e intergrupais, que possam interferir no sistema produtivo.



O conhecimento da Psicologia Organizacional dá ao administrador:

- suporte para compreender e avaliar o comportamento das pessoas em seus inter-relacionamentos na organização;
- fundamentos para lidar com as questões de conflito, liderança, negociação, criatividade, motivação entre outras;
- facilidade para entender o comportamento das pessoas e como elas se percebem nas relações de trabalho;
- entendimento de seu próprio comportamento diante de determinadas situações do cotidiano empresarial.

22

5 - A PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E SUAS TENDÊNCIAS

A psicologia organizacional surgiu no século XX, quando dois psicólogos experimentais, Hugo Münsterberg (1863-1916) e Walter Dill Scott (1869-1955), iniciaram a aplicação de recursos de psicologia para resolver problemas em organizações.

O estudo desenvolvido por Frederick Winslow Taylor (1856-1915), que buscava soluções para tornar o trabalho mais eficiente, surgindo assim a chamada administração científica e a organização do trabalho para produção em massa pode ser considerado como uma das principais influências no campo da psicologia organizacional.

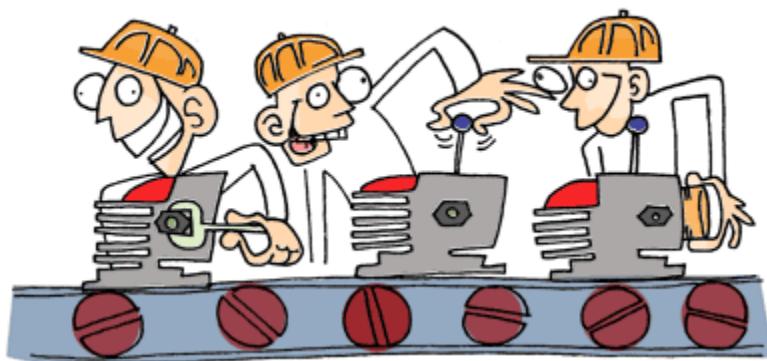
Henry Ford, empresário americano do ramo automobilístico, introduziu as ideias de Taylor na fabricação de automóveis, com a fragmentação das tarefas na linha de montagem facilitando o controle da produção por parte dos supervisores. Surgiu então uma série de pesquisas para simplificar movimentos do trabalho visando à eficiência. Nesse período, novos equipamentos e maquinários foram concebidos para facilitar essa eficiência e muitos estudos sobre a fadiga e a monotonia dos trabalhos repetitivos foram desenvolvidos pela Psicologia.



O filme *Tempos Modernos*, de Charles Chaplin, surgiu como uma crítica direta às ideias de Taylor e Ford, ao tratar o homem como uma máquina e sem controle do seu próprio processo de trabalho.

23

Com o advento da primeira guerra mundial, a psicologia organizacional foi usada pelas forças armadas dos Estados Unidos com intuito de selecionar pessoas certas para determinados cargos e funções, que acabou impulsionando o desenvolvimento deste ramo da psicologia. Os psicólogos auxiliaram o exército na aplicação de testes em massa. Antes mesmo da segunda guerra, a psicologia organizacional já era um campo procurado pelas empresas, que estavam ganhando maior porte, para auxiliá-las na resolução de problemas de produtividade.

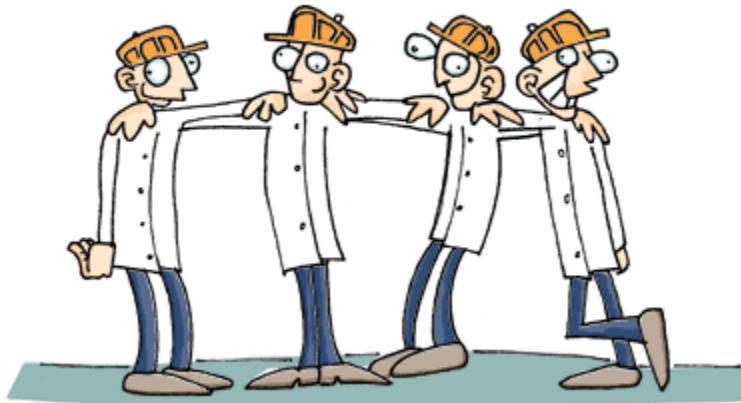


Enquanto a psicologia organizacional buscava soluções para melhorar a produtividade e eficiência organizacional por meio de pesquisas, várias constatações foram observadas, uma delas foi resultado do trabalho de Elton Mayo (1880-1949), um dos principais representantes da Escola das Relações Humanas.

24

Mayo prendeu-se aos aspectos sociais do trabalho. A empresa utilizada para estudo foi a Western Electric, em Hawthorne, perto de Chicago. Ele constatou que, mesmo em condições inóspitas como baixa luminosidade e alta temperatura, os operários produziam mais e melhor.

Durante a experiência, em dado momento, aumentou e melhorou a luminosidade e no momento seguinte diminuiu a um nível inferior ao normal. Foi observado que tanto no primeiro como no segundo momento a qualidade e quantidade da produção melhoraram.



Em princípio, acreditava-se em distorção da pesquisa, mas, com uma análise posterior apurada, percebeu-se que a variável não esperada era o nível de relacionamento do grupo de trabalho. O relacionamento era positivo, não havendo conflitos entre eles, com alto índice de camaradagem e companheirismo.

25

Essa pesquisa permitiu chegar-se à conclusão de que, quando os indivíduos sentem-se valorizados, respeitados pela organização, têm uma tendência a estarem mais abertos para aprendizagem de novas tarefas, esforçam-se mais para aprender e consequentemente produzem mais. Mayo argumentava que o ser humano tem um desejo natural de associação entre si.

Propunha soluções para os problemas organizacionais, tais como: treinamento de natureza comportamental para supervisão, ênfase na liderança participativa, trabalho em grupo e entrevista de aconselhamento com funcionários que apresentavam dificuldades.

A Experiência de Hawthorne permitiu chegar-se à conclusão de que o relacionamento pode ser mais importante do que os aspectos do ambiente físico no desempenho da tarefa. Com os estudos de Mayo, surgiu uma nova abordagem da administração, as Relações Humanas, em contraposição à teoria mecanicista da Administração Científica, que tinha como foco a produção.

Outro acontecimento que estimulou o desenvolvimento da psicologia organizacional foi a participação dos psicólogos na segunda guerra. Além de trabalhar com a seleção de soldados, houve preocupação com treinamento, desenvolvimento de equipes, aspectos morais, entre outros.

Depois da guerra, acontecimentos como a aprovação da Lei dos Direitos Civis americana (1964), que tornou ilegal a discriminação das minorias nas organizações, e a aprovação da lei que favorecia os americanos com invalidez (1991), são exemplos de fatores que levaram as empresas a buscarem, nos trabalhos dos psicólogos, auxílio para encontrar meios de eliminar a discriminação no processo de trabalho.

26

A psicologia organizacional teve como terreno fértil os Estados Unidos, mas seu trabalho não se restringiu às empresas americanas. Em uma pesquisa realizada pelo Instituto de Tecnologia de Israel, em 1994, foram relacionados os tópicos mais recorrentes em publicações de pesquisa na área da psicologia organizacional, retratando as diferenças de interesse entre os estudiosos da área.

PAÍS	TÓPICOS	PAÍS	TÓPICOS
Canadá	Seleção de funcionários	Israel	Questões sobre a carreira
	Stress no trabalho		Valorização
	Liderança		Diferenças culturais
	Desenvolvimento da carreira		Motivação
			Avaliação de desempenho
			Satisfação no trabalho
Inglaterra	Seleção de funcionários	Japão	Stress no trabalho
	Rotatividade		Liderança
	Liderança		Questões sobre a carreira



Fonte: Erez, M. (1994). "Toward a Model of Cross-cultural Industrial and Organizational Psychology", em H.C. Triands, M.D. Dunnette e L. Houg (eds.), *Handbook os Industrial and Organizational Psychology, Volume IV; Theory in Industrial and Organizational Psychology*, Palo Alto, CA: Consulting Psychology Free.

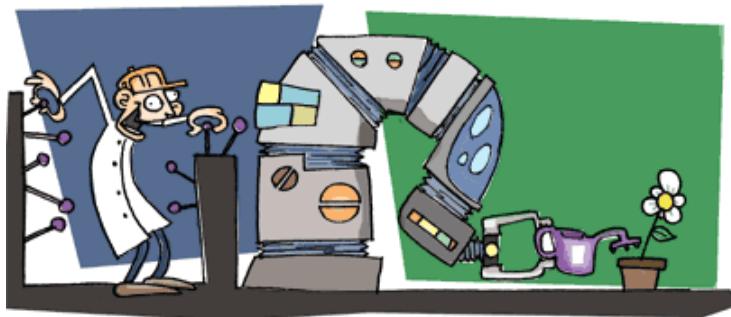
27

Observa-se que a psicologia organizacional vem acompanhando a evolução das empresas e realizando estudos para o desenvolvimento de técnicas e métodos que podem ser usados em diferentes questões do trabalho, tais com: stress no trabalho, seleção de pessoal, desenvolvimento de carreira, avaliação de desempenho, qualidade de vida, motivação, liderança, trabalho em equipe, entre outros.

Hoje, a psicologia organizacional enfrenta novos desafios, como por exemplo, as mudanças tecnológicas que diretamente afetam o comportamento dos grupos de trabalho e a própria estrutura organizacional.

É necessário dar novo significado às relações de trabalho, bem como descobrir mecanismos para lidar com o stress da vida moderna que interfere no processo produtivo e no bem estar físico e mental dos indivíduos.

Poderíamos, então, definir a psicologia organizacional (minúscula) como uma área da Psicologia Aplicada que se utiliza da metodologia científica, para estudar o comportamento humano nas organizações objetivando o crescimento e desenvolvimento institucional para alcançar um clima organizacional harmônico e satisfatório, e, consequentemente, maior produtividade e capacidade de competitividade no mercado.



Estamos na era das inteligências múltiplas, do capital intelectual, das doenças ocupacionais, de mercados globalizados e da internacionalização. Estamos na era da Gestão do Conhecimento e Gestão por competência. Esse momento exige do mundo científico posturas diferenciadas e que atendam rapidamente a demanda existente.

A psicologia organizacional tem procurado acompanhar essa evolução a partir da revisão de seus métodos de pesquisa e de tratamento de dados. Sabemos que ela não é um corpo de conhecimentos acabado, muito pelo contrário, tem muito a evoluir, pois está em constante transformação, assim como as empresas.

Inteligências múltiplas - A Teoria das Inteligências Múltiplas foi desenvolvida na década de 80 pelo psicólogo Howard Gardner, como contra ponto ao conceito de inteligência e aos testes de QI e suas correlações. Com base em seus estudos Gardner propôs sete tipos de inteligências: linguística; lógico-matemática; espacial; musical; corporal-cinestésica; naturalista e a existencialista.

Doenças ocupacionais estão diretamente relacionadas às atividades desempenhadas pelo trabalhador ou às condições de trabalho às quais ele está submetido. Os fatores de risco ocupacionais são: químicos, físicos, biológicos, mecânicos, ergonômicos, além dos acidentes e daqueles consequentes da organização laboral. Entre as doenças ocupacionais mais comuns estão às respiratórias, as da pele e as Lesões por Esforços Repetitivos ou Distúrbios Osteomoleculares Relacionados ao Trabalho (LER/DORT).

Capital Intelectual é a soma dos conhecimentos de todos em uma organização, e que proporciona vantagens competitivas. Principal fonte de

ativos intangíveis nas empresas e diferencial competitivo em relação aos concorrentes.

É a capacidade mental coletiva, de criar continuamente e agregar qualidade, por meio das relações entre os capitais: estrutural (diz respeito aos processos, manuais, marcas, conceitos, sistemas administrativos, bancos de dados disponibilizados, tecnologia, estruturas organizacionais) e de clientes (diz respeito ao valor dos relacionamentos de uma empresa com seus clientes e, fornecedores).

Mercados globalizados - possibilidade das empresas captarem novos consumidores em todos os mercados, sem limite geográfico, por outro lado, a competição é feita com as organizações de outros países obrigando as empresas a adaptarem suas estratégias e processos de trabalho de acordo com a nova realidade.

Internacionalização – refere-se ao processo que uma empresa passa para integrar-se a uma rede de acordos interempresariais que ultrapassam as fronteiras políticas para entrar em um mercado global.

Gestão do conhecimento deve fazer parte da estratégia empresarial para identificar, criar, renovar e aplicar os conhecimentos gerados dentro da empresa pelo seu capital intelectual.

Gestão por competência refere-se ao ato de gerir pessoas de uma equipe levando em consideração seus conhecimentos, habilidades e conhecimentos, para tanto é preciso: efetuar o mapeamento do perfil de competências organizacionais, realizar o mapeamento e a mensuração por competências de cargos e funções, selecionar por competências, avaliar por competências, elaborar o plano de desenvolvimento por competências, avaliar a eficácia das competências a serem desenvolvidas e remunerar por competências.

É um processo corporativo, focado na estratégia empresarial, que visa colaborar para a criação, captura e compartilhamento do conhecimento tácito e implícito entre as pessoas de uma organização, tendo como objetivo a criação de ferramentas que auxiliem na disseminação destes conhecimentos dentro desta organização.

Confira o seu entendimento sobre as áreas de atuação do psicólogo, identificando-as nas situações abaixo:

Instruções:

Selecione a área de atuação no menu e em seguida clique sobre o símbolo correspondente para verificar sua resposta.

Situação	Área de atuação
O psicólogo desenvolve seu trabalho observando os ratos em laboratório para fazer uma análise motivacional, causal e funcional da brincadeira entre duas espécies de roedores.	<input type="button" value="Selecione a Área..."/>
Psicólogo avalia os resultados de um questionário sobre valores organizacionais para identificar quais são os valores predominantes na empresa para desenvolver ações mais compatíveis com a cultura organizacional.	<input type="button" value="Selecione a Área..."/>
Psicólogo ministra palestras para jovens para discutir as consequências na vida adulta de crianças que foram vítimas de <u>bullying</u> na infância.	<input type="button" value="Selecione a Área..."/>
Psicólogo atende jovem que passou por um trauma na adolescência e que somente na vida adulta veio a desenvolver um quadro de neurose, necessitando, assim, auxílio de um profissional para retomar sua rotina.	<input type="button" value="Selecione a Área..."/>
Psicólogo, juntamente com a equipe de saúde, desenvolve um trabalho com pacientes internados na unidade de terapia intensiva com o objetivo de prevenir à depressão e ao estresse durante o período de internação.	<input type="button" value="Selecione a Área..."/>
Psicólogo acompanha um grupo de jovens delinquentes para desenvolver ações visando à melhoria da saúde mental.	<input type="button" value="Selecione a Área..."/>
Psicólogo emite um parecer sobre o um homem que está sendo acusado de assassinato com objetivo de dar subsídio à decisão judicial.	<input type="button" value="Selecione a Área..."/>
Psicólogo, utilizando de técnicas e testes psicológicos, recruta e seleciona funcionários para uma indústria automobilística de acordo com o perfil definido pelos administradores.	<input type="button" value="Selecione a área..."/>

RESUMO

A história da Psicologia se inicia na **Grécia Antiga**, com destaque para três grandes filósofos: Sócrates, Platão e Aristóteles. Seus interesses estavam voltados para desvendar os mistérios que envolviam o ato de pensar, a alma e a razão humanas.

Com o **Cristianismo**, merecem destaque: Santo Agostinho e São Tomás de Aquino. O primeiro inspira-se nas ideias de Platão no que se refere à imortalidade da alma, o elemento de ligação com Deus.

São Tomás surge num momento de fortes conflitos internos na Igreja Católica. Inspira-se em Aristóteles para explicar a distinção entre a essência e a existência humana. Sua missão foi garantir à igreja o estudo do psiquismo humano, como forma de compreender os mistérios da alma humana nessa relação com Deus.

Psicologia científica começa a despontar no século XIX, com os avanços do capitalismo. Wundt, na Alemanha, desenvolve o primeiro laboratório, onde faz experimentos com as sensações humanas. Sua escola é chamada de **estruturalista**, os psicólogos deveriam estudar os processos elementares da consciência e localizar suas correlações com o sistema nervoso.

William James, da escola funcionalista, questiona o estruturalismo, defendendo a utilidade prática das pesquisas. Para os funcionalistas a consciência era única e pessoal, e sua função é ajudar na adaptabilidade do ser humano ao meio.

Vimos ainda três escolas de destaque: o *Behaviorismo*, a Gestalt e a Psicanálise.

Os **behavioristas** acreditavam que os psicólogos deveriam se preocupar apenas com fatos observáveis. Valorizavam os processos de aprendizagem e preocupavam-se com a descrição, explicação, predição e controle dos comportamentos. Seus conhecimentos foram muito utilizados pela administração, principalmente no período taylorista.

A Gestalt teve em Wertheimer seu grande representante. A percepção é o ponto chave dessa escola, pois segundo a Gestalt, os processos perceptivos influenciavam o comportamento. Seus princípios são muito usados no meio organizacional, como por exemplo, quando se pretende lançar um produto no mercado.

A escola Psicanalítica, que tem em Sigmund Freud sua grande referência, defendia que a personalidade humana se estrutura na infância, determinando a forma de comportamento na idade adulta. Seu método de trabalho era fazer vir à consciência fatos traumáticos vivenciados e mantidos no inconsciente, o que influenciaria na adaptabilidade do indivíduo ao meio. Sua utilização no campo organizacional facilita não só a compreensão das inter-relações de trabalho, como também a identificação de mecanismos repressores dentro da organização, que apontam para a manipulação e dominação, impedindo o crescimento e desenvolvimento das pessoas.

Vimos, ainda, as diferenças básicas entre a Psiquiatria, Psicanálise e Psicologia, bem como os locais onde esta última pode ser exercida.

Enfocamos a importância da psicologia organizacional em nossas organizações, pois sua função é estudar as inter-relações de indivíduos sob condições de trabalho e as variáveis que podem interferir nessa estrutura e nos comportamentos objetivando o crescimento e desenvolvimento organizacional.

Hoje, sabemos que novos desafios se colocam para a psicologia organizacional: seus interesses se voltam para o clima e o desenvolvimento organizacional, e ainda para os processos de tomada de decisão, entre outros. A integração teórica entre as diversas áreas está acelerada, principalmente em virtude da globalização das pesquisas, que é facilitada pelos meios de comunicação.