

*Padrão Resposta às Questões Discursivas*  
*Psicologia do Trabalho*  
*Após recursos*

**Questão 1**

- a) Para Walton, QVT refere-se a “valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”.
- b) Indicadores: Walton (1975)
1. Compensação justa e adequada – relação da remuneração e padrões subjetivos de quem a recebe.
  2. Condições de trabalho seguras e salutaras – horários de trabalho razoáveis, condições de trabalho que minimizem riscos de doenças físicas e psíquicas ou ferimentos.
  3. Oportunidade de utilizar e desenvolver competências técnicas e interpessoais (uso e desenvolvimento das capacidades pessoais) – autonomia, aplicação de habilidades variadas, fornecimento de informações relevantes do processo total do trabalho, qualificação técnica e humana.
  4. Perspectivas de crescimento e desenvolvimento (oportunidades de segurança) – oportunidades de ascensão na carreira, desenvolvimento profissional e segurança no emprego.
  5. Integração social na organização do trabalho – ausência de preconceitos, percepção de justiça, perspectiva de mobilidade social ascendente, confiança e franqueza nos relacionamentos interpessoais e apoio técnico e psicológico por meio de relacionamentos face a face.
  6. Constitucionalismo (cidadania) – proteção de direitos e incentivos à diversidade.
  7. Espaço do trabalho dentro da vida como um todo – equilíbrio entre trabalho e outras instâncias da vida do trabalhador.
  8. Relevância social da vida no trabalho – percepções referentes às práticas de responsabilidade social da organização onde trabalha.

**c) Ferramentas/instrumentos:**

1. Levantamento específico de importância ou satisfação com base em indicadores predominantes.
2. Diagnóstico/pesquisa do clima organizacional.
3. Grupos de trabalho, autogestão e comissões de qualidade de vida.
4. Relatórios médicos, incidentes críticos e outros sinais de avaliação de stress e insatisfação.
5. Exigências legais.
6. Avaliação de desempenho de clientes internos e externos.
7. Levantamento de dados a partir da metodologia da pesquisa-ação.

## **Questão 2**

- a) 1. Dar ênfase nos processos emancipatórios dos trabalhadores e não apenas no desempenho produtivo;
2. Privilegiar metodologias qualitativas e participativas;
3. Ser utilizada em outros ambientes além das organizações capitalistas: hospitais, presídios, instituições da polícia e escolas;
4. Dar lugar privilegiado à discussão do sofrimento no trabalho.
- b) Psicanálise, Ergonomia, Sociologia do Trabalho e Psicopatologia do Trabalho.
- c) Concebe que o sujeito é dividido por conflitos intrapsíquicos, mas que também não pode se constituir fora da relação com o outro. Pressupõe o trabalho como constituinte do sujeito e, portanto, central nos processos de subjetivação. Entende o trabalho na sua dimensão real e prescrita, conforme proposto pela ergonomia.

## **Questão 3**

- a) Conforme a Tabela 1, analisando a média e a moda, pode-se concluir que:
- O encorajamento da aplicação dos conhecimentos aprendidos ao trabalho é raro ou inexistente para a maioria dos respondentes.
  - Apesar de terem algumas oportunidades de aplicar esses conhecimentos, as tentativas de aplicação passam despercebidas, não têm apoio dos colegas e falta orientação para essa aplicação.

Conforme a Tabela 2: o suporte material e o local de trabalho são considerados adequados para a realização das atividades e a aplicação dos conhecimentos aprendidos.

**b)**

1. A gestão da universidade corporativa, ou o RH, atuar junto às chefias das áreas dos egressos, oferecendo orientação e suporte à transferência dos conhecimentos dos servidores treinados. Instruir os gerentes e supervisores sobre os diversos conhecimentos e habilidades desenvolvidos no treinamento e como estes podem ser úteis para a melhoria do desempenho desses servidores.
2. No período pré-treinamento é importante envolver os gerentes e supervisores das áreas dos egressos no planejamento curricular dos programas de capacitação e atribuir responsabilidade parcial às chefias pelo sucesso da implementação do programa.
3. Durante a capacitação, é importante manter contato com as chefias e articular atividades desafios e questões interessantes que promovam a aplicação dos conhecimentos e o desenvolvimento de habilidades.
4. No pós-treinamento, é importante que as chefias das áreas planejem oportunidades para desempenhar, no local de trabalho, as habilidades que foram treinadas e ampliar a retenção e generalização das habilidades. O fornecimento de ajudas de trabalho, dicas situacionais e *check-lists* que relembrem procedimentos e prioridades também é muito útil.
5. Ainda em relação ao pós-treinamento, o clima e a cultura organizacional podem afetar os resultados de um treinamento por meio de recompensas ou punições à transferência do que foi aprendido. Por isso, é importante que os gestores das áreas dos egressos desenvolvam uma estrutura de reconhecimento, suporte e recompensa, incentivando a aplicação do que foi aprendido.
6. A avaliação do treinamento não deve ficar limitada à avaliação de reação ou de conhecimentos. Deve-se programar uma avaliação de longo-prazo focalizada nos resultados e impactos sobre o desempenho e sobre a organização.
7. Por fim, também é preciso considerar que alguns servidores podem estar alocados em áreas que não desenvolvem atividades relacionadas aos conteúdos abordados nos treinamentos. Isso deve ser mapeado antes de incluí-los como alunos deste ou daquele curso, de forma a melhor ajustar oferta e demanda de capacitação.

## Questão 4

### a) Teorias de conteúdo:

- Ênfase maior nas condições intrínsecas do indivíduo, o que leva à ação que poderá trazer satisfação, alívio de tensão, ou seja, o conteúdo da motivação, os tipos de motivos que determinam o comportamento.
- A motivação humana é explicada a partir das necessidades (ou carências), afirmando que a conduta é orientada para sua satisfação. A preocupação é apontar os diferentes tipos de necessidades que orientam as ações humanas.

### Teorias de processo:

- Abordagens mais complexas, baseadas e variáveis cognitivas, considerando cada comportamento específico como uma inter-relação das percepções do indivíduo sobre seu objetivo e seu desempenho, a situação externa e a tarefa, a importância desta para satisfazer suas necessidades e as dificuldades envolvidas.
- O comportamento passa a ser considerado como uma função direta da percepção das atividades/tarefa, das possíveis recompensas e do estado (interno) de necessidades e atitudes atuais do indivíduo.
- A motivação é compreendida como um processo de tomada de decisão em que estão em jogo as percepções, os objetivos, as expectativas e as metas pessoais.

### b) Principais teorias de conteúdo:

- Teoria de Maslow; Teoria das necessidades (afiliação, poder e realização) de McClelland; Teoria de ERC (existência, relacionamento e crescimento) de Alderfer; e a Teoria bifatorial de Herzberg, Mausner e Snyderman.

### Principais teorias de processo:

- Expectativa/valência: formulada por Vroom; Desempenho/satisfação: elaborada por Porter e Lawler; Tipos de expectativa: elaborada por Lawler; Teoria da equidade de Adams; Teoria da atribuição e posição de controle de Heider.
- Teoria da Expectância (VIE) de Vroom; Teoria do Estabelecimento de Metas de Locke e Lathan; Teoria da Autodeterminação de Ryan e Deci (1987); Teoria do Fluxo de Csikszentmihalyi (1996); Teoria da Aprendizagem Social ou Sociocognitiva

de Bandura (1986); Teoria da Autorregulação de Kanfer (1977) e de Eccles; Wigfield (2002).

c) A Teoria da Motivação Bifatorial foi construída apoiada em dois conjuntos de fatores que variavam em dois contínuos independentes:

1. Fatores higiênicos (de higiene), referentes a fatores externos, que se alternariam da condição de insatisfação à não-insatisfação.

Não são fatores motivadores, e sim, fatores que deveriam ser objeto de atenção e preocupação dos dirigentes organizacionais, apenas para evitar a insatisfação, que também poderia prejudicar o desempenho. A presença desses fatores é condição para não-insatisfação.

Exemplos de fatores higiênicos (fatores de insatisfação que são extrínsecos ao trabalho): salários, condições ambientais de trabalho, estilo de supervisão, o relacionamento entre colegas, as políticas da empresa. Não seriam fatores capazes de satisfazer ou motivar pessoas no trabalho, mas deveriam ser objeto de atenção e preocupação dos dirigentes organizacionais apenas para evitar insatisfação, que poderia prejudicar o desempenho.

2. Fatores motivadores, referentes a fatores internos, que oscilariam da condição de satisfação à não-satisfação.

Exemplos de fatores de motivação ou motivadores (fatores de satisfação e intrínsecos ao trabalho): a realização do empregado, o reconhecimento pessoal, o desenho do cargo (o próprio trabalho), a delegação de responsabilidades, as possibilidades de crescimento pessoal/profissional. Fatores realmente capazes de satisfazer e motivar as pessoas.