



Research Paper

## Relato De Experiência De Estágio Em Uma Imobiliária Sob O Viés Da Psicologia Organizacional

DANIEL GIBSON<sup>1</sup> ELIOENAI SANTANA DE JESUS GEAN FRANCISCO DE OLIVEIRA  
GUILHERME SILVA MATEUSKETLYN RIBEIRO LIBERATOMAICON LUCAS MARTINS SABRINA  
REICHARDT

EDÍ MARISE BARNI<sup>2</sup>  
DIEGO DA SILVA<sup>3</sup>

**RESUMO:** o presente artigo tem por objetivo o relato de uma experiência de estágio realizado em uma imobiliária sob o viés da Psicologia Organizacional. A psicologia do trabalho tem sua origem na cidade Modena (Itália), quando o cardinal Luigi Patrizi montou um laboratório para estudos da fadiga e suas consequências na vida dos trabalhadores no ano de 1889. No entanto, a cientificidade exigida pelo zeitgeist da época só veio quando um psicólogo de Harvard chamado Robert Yerkes foi contratado pelo exército americano em 1917 para realizar testes de inteligência com os alistados, porém, Yerkes propôs que os testes também identificassem aptidões dos soldados, seguindo um conceito do engenheiro americano Frederick Taylor "o homem certo no lugar certo". Porém, a experiência Hawthorne foi, sem dúvidas, um marco no desenvolvimento da psicologia organizacional. A intervenção será aplicada virtualmente através das plataformas Zoom e Meet em uma empresa do ramo imobiliário localizada no litoral paranaense devido a situação de pandemia do COVID-19. E participarão da intervenção catorze colaboradores de ambos os sexos com idades entre 16 e 56 anos. Os instrumentos utilizados foram questionários, entrevistas, palestras, dinâmicas e rodas de conversa.

**Palavras-chave:** Psicologia; Imobiliária; Organizações.

Received 10 May, 2022; Revised 22 May, 2022; Accepted 24 May, 2022 © The author(s) 2022.  
Published with open access at [www.questjournals.org](http://www.questjournals.org)

### I. INTRODUÇÃO

A psicologia organizacional estuda os fenômenos psicológicos dentro das organizações, podendo exercer funções de consultoria, treinamento, avaliação, acompanhamento, mediação, planejamento, entre outros. O trabalho do psicólogo neste âmbito vem se modificando progressivamente juntamente com a visão da psicologia diante da saúde no trabalho.

Os problemas psicológicos e emocionais afetam direta e indiretamente a vida profissional de um indivíduo e com isso, a psicologia chega com um olhar mais atento para a qualidade das relações interpessoais dentro das organizações, buscando intervenções que proporcionem mais qualidade de vida e bem-estar para os colaboradores.

Tendo em vista a saúde mental dentro da empresa, neste estágio abordamos temas importantes para o bem-estar profissional, sendo eles, inteligência emocional, estresse no trabalho e habilidades interpessoais. Estes temas foram abordados por meio de palestras, rodas de conversas e dinâmicas a fim de promover mais qualidade de vida e desenvolvimento humano para os participantes.

O estágio em questão adentra nas relações interpessoais, que são primordiais para qualquer organização, com o objetivo de tornar elas mais saudáveis e com maior qualidade para resultar em um ambiente de trabalho mais harmonioso e funcional.

O local escolhido é do ramo imobiliário, onde a produtividade depende da relação interpessoal, seja entre os colaboradores ou com os clientes, para alcançar as metas propostas. Com um total de 15 colaboradores, de idade entre 16 e 56 anos, foram utilizadas intervenções mais participativas como palestras, dinâmicas e rodas

<sup>1</sup> Psicólogos graduados pela Uniandrade.

<sup>2</sup> Professora da Uniandrade, Unicesumar e Uniensino.

<sup>3</sup> Professor da Uniensino.

de conversa, com o intuito de gerar a absorção dos temas e aplicação deles no dia a dia. Devido a situação atual de pandemia com o COVID-19, os encontros ocorreram de forma virtual por meio de aplicativos de comunicação para garantir a segurança dos colaboradores e estagiários.

A intervenção será aplicada virtualmente através das plataformas Zoom e Meet em uma empresa do ramo imobiliário localizada no litoral paranaense devido a situação de pandemia do COVID-19. E participarão da intervenção catorze colaboradores de ambos os sexos com idades entre 16 e 56 anos. Os instrumentos utilizados foram questionários, entrevistas, palestras, dinâmicas e rodas de conversa.

### **DESENVOLVIMENTO/ FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

No ambiente corporativo se faz necessário vários recursos, sejam eles sociais, emocionais, psicológicos, manuais, intelectuais ou de outro tipo. São estes recursos que tornam o profissional apto para um determinado ambiente de trabalho e são estes mesmos recursos que, caso sejam afetados, precisam de interferência de terceiros para recuperar ou estabilizar, ou até mesmo tornam o profissional inapto para determinada atividade.

Como cada profissional utiliza os seus recursos interfere no ambiente de trabalho, seja positivamente ou negativamente. Toda organização preza por um ambiente de trabalhosaudável, pois, quanto mais saudável, mais rendimento os profissionais proporcionam. Sendo assim, muitas empresas viram na psicologia uma oportunidade de auxiliar seus colaboradores há recuperar, estabilizar ou até mesmo adquirir alguns tipos de habilidades, como por exemplo a emocional, psicológica e social, para que os funcionários possam lidar mais facilmente com certas atividades e evitar problemas rotineiros que são acúmulos de estresse.

No campo de estágio, apresentamos temas de habilidades que podem ser adquiridas, recuperadas ou melhoradas para que os profissionais tenham progresso na vida profissional e para que tornem o ambiente corporativo mais saudável.

A atuação no campo de estágio se iniciou em outubro de 2020 com o contato dos acadêmicos com o dono da organização onde foi feita a coleta de dados inicial e após isso foi feita outra coleta de dados com os funcionários para que o projeto auxiliasse nas demandas da empresa de acordo com os colaboradores. Foi realizada uma apresentação dos acadêmicos aos funcionários com o intuito de apresentar o projeto, esclarecer as dúvidas e iniciar um vínculo com os colaboradores antes da aplicação das intervenções.

Iniciou-se em dezembro de 2020 a aplicação das intervenções, que inicialmente foi trabalhada com a dinâmica de grupo. Foram aplicadas duas dinâmicas em um dia, a primeira chamada “Elogios para” e a segunda chamada “o feitiço virou contra o feiticeiro”, a fim de aumentar as habilidades interpessoais e proporcionar a conscientização sobre as consequências dos próprios atos, pois, a habilidade interpessoal ou competências interpessoais são as habilidades de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada um e às exigências da situação.

Thorndike referia-se à habilidade interpessoal como a capacidade para compreender lidar com homens e mulheres e agir com sabedoria nas relações humanas. Do ponto de vista do julgamento interpessoal, pode-se enfatizar a resolução de problemas interpessoais, a atribuição de causalidade aos fatos ou intencionalidade às pessoas. A habilidade de colocar-se no lugar do outro, a empatia, é uma das ferramentas mais utilizadas quando se trabalhamos habilidades interpessoais. A empatia é adquirida através do conhecimento próprio, conhecer suas próprias emoções, saber reconhecê-las, lhe dá autonomia para agir racionalmente e ao mesmo tempo lhe dá conhecimento para reconhecer os sentimentos de outros. Falar sobre sentimentos e emoções agradáveis ou desagradáveis pode trazer certa ansiedade para muitas pessoas, uma vez que é comum aprendermos que não é bom ou necessário falar sobre isso.

Portanto, podemos chegar a uma conclusão de que uma pessoa com inteligência social é aquela capaz de escolher com sentido e compreensão as oportunidades que a vida lhe oferece e, assim fazendo, ser uma arquiteta parcial na construção de seu próprio destino. O desenvolvimento interpessoal, porém, exige um tempo e condições especiais de tecnologia e coordenação, sendo seu processo mais demorado e trabalhoso, por envolver dimensões psicológicas, emocionais e acionárias mais complexas que as intelectuais.

Devido ao término do ano letivo, o projeto foi aplicado até dezembro do mesmo ano e teve sua continuação no ano posterior. Com o início do ano letivo de 2021 foi realizada a continuação da atuação no campo de estágio. No mês de março foi feito um novo contato com o dono da empresa para verificar se houve mudanças na demanda e organizar os encontros subsequentes. E em abril foi restabelecido o contato com os colaboradores onde foi feita uma palestra com slides sobre a psicologia organizacional e o trabalho no Brasil e sobre a inteligência emocional, ao final foi aplicada uma técnica de redução de estresse definida por Zabat-Zinn (1990) como uma forma específica de atenção plena-concentração, concentrando-se no momento atual.

A psicologia do trabalho tem sua origem na cidade Modena (Itália), quando o cardial Luigi Patrizi montou um laboratório para estudos da fadiga e suas consequências na vida dos trabalhadores no ano de 1889. No entanto, a cientificidade exigida pelo *zeitgeist* da época só veio quando um psicólogo de Harvard chamado Robert Yerkes foi contratado pelo exército americano em 1917 para realizar testes de inteligência com os

alistados, porém, Yerkes propôs que os testes também identificassem aptidões dos soldados, seguindo um conceito do engenheiro americano Frederick Taylor” o homem certo no lugar certo”. Porém, a experiência Hawthorne foi, sem dúvidas, um marco no desenvolvimento da psicologia organizacional. No ano de 1927 o pesquisador Elton Mayo foi contratado pela empresa Western Electric para avaliar o impacto da luminosidade sobre a produtividade dos trabalhadores, no entanto,

Mayo observou fatores psicológicos como valorização do trabalho; reconhecimento; sentimento de pertencimento de grupo, dentre outros, influenciavam de forma mais determinante na produtividade do que os fatores físicos- ambientais propriamente ditos. No Brasil a utilização de testes de aptidão começou a ser aplicadas ainda na década de 20 no liceu de artes de São Paulo, já na década de 40 Leon Walther voltou ao Brasil para lecionar no Senac do Rio de Janeiro no departamento de pedagogia e orientação profissional. Desde então autores como Fela Moscovici na área desenvolvimento pessoal e interpessoal e Idalberto Chiavenato na área de RH, dentre outros, se destacaram no estudo dessa matéria, contudo, dadas as mudanças nas relações de trabalho atualmente com questões relacionadas a pandemia do COVID-19 houve espaço para um campo fértil de estudos nesta área.

A inteligência emocional é um conceito em Psicologia que descreve a capacidade reconhecer e avaliar os seus próprios sentimentos e os dos outros, assim como a capacidade de lidar com eles. Salovey e Mayer definiram inteligência emocional como “...a capacidade de perceber e exprimir a emoção, assimilá-la ao pensamento, compreender e raciocinar com ela, e saber regulá-la em si próprio e nos outros.” (Salovey & Mayer, 2000).

Dividiram-na em quatro domínios:

- Percepção das emoções - inclui habilidades envolvidas na identificação de sentimentos por estímulos, como a voz ou a expressão facial;
- Uso das emoções - implica a capacidade de empregar as informações emocionais para facilitar o pensamento e o raciocínio;
- Entender emoções - é a habilidade de captar variações emocionais nem sempre evidentes;
- Controle (e transformação) da emoção - constitui o aspecto mais facilmente reconhecido da inteligência emocional, é a aptidão para lidar com os próprios sentimentos.

Em um artigo posterior, os autores atualizam sua definição para abranger as dimensões sugeridas para o construto:

Inteligência emocional envolve a habilidade de perceber com precisão, avaliar, e expressar emoções; a habilidade de acessar e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a habilidade de entender emoções e conhecimento emocional; e a habilidade de regular emoções para promover inteligência emocional e crescimento intelectual” (Mayer & Salovey, 1997).

Assim, Salovey e Mayer definem a inteligência emocional dentro desses quatro domínios pensando em promover não só a inteligência emocional, como também um crescimento intelectual.

Para os autores, os indivíduos que possui uma inteligência emocional elevada são capazes de gerenciar as suas emoções com precisão, conseguem lidar melhor com questões sociais e não se envolvem em comportamentos problemáticos e vícios. Goleman definiu inteligência emocional como “...capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos.” (Goleman, 1998)

Para ele, a inteligência emocional é a maior responsável pelo sucesso ou insucesso dos indivíduos. Como exemplo, recorda que a maioria das situações de trabalho é envolvida por relacionamentos entre as pessoas e, desse modo, pessoas com qualidades de relacionamento humano, como a habilidade, compreensão e gentileza têm mais chances de obter o sucesso. Segundo ele, a inteligência emocional pode ser categorizada em cinco habilidades:

- Autoconhecimento emocional - reconhecer as próprias emoções e sentimentos quando ocorrem;
- Controle emocional - lidar com os próprios sentimentos, adequando-os a cada situação vivida;
- Automotivação - dirigir as emoções a serviço de um objetivo ou realização pessoal;
- Reconhecimento de emoções em outras pessoas - reconhecer emoções no outro e empatia de sentimentos; e
- Habilidade em relacionamentos interpessoais - interação com outros indivíduos utilizando competências sociais.

As três primeiras são habilidades intrapessoais e as duas últimas, interpessoais. Tanto quanto as primeiras são essenciais ao autoconhecimento, estas últimas são importantes em:

- Organização de grupos - habilidade essencial da liderança, que envolve iniciativa e coordenação de esforços de um grupo, bem como a habilidade de obter do grupo o reconhecimento da liderança e uma cooperação espontânea;

- Negociação de soluções - característica do mediador, prevenindo e resolvendo conflitos;
- Empatia - é a capacidade de, ao identificar e compreender os desejos e sentimentos dos indivíduos, reagir adequadamente de forma a canalizá-los ao interesse comum;

- Sensibilidade social - é a capacidade de detectar e identificar sentimentose motivos das pessoas.

Já o controle do estresse, é uma ferramenta essencial no mercado de trabalho atual e muitas técnicas podem ajudar os colaboradores a conquistar tal competência. O significado de estresse no dicionário é “estado gerado pela percepção de estímulos que provocam excitação emocional e, ao perturbarem a homeostasia, levam o organismo a disparar um processo de adaptação caracterizado pelo aumento da secreção de adrenalina, com várias consequências sistêmicas.”

O ministério da Saúde define estresse como uma reação natural do organismo iniciada em situações de perigo ou ameaça. É um mecanismo que coloca o indivíduo em estado de alerta e provoca alterações físicas e emocionais, sendo de extrema necessidade para a adaptação à novas situações, pois, é uma reação biológica.

O ambiente de trabalho está em constante movimentação, seja pela circulação de pessoas ou pelas atividades exercidas, sempre há situações novas a serem trilhadas e que necessitam do sujeito uma constante adaptação. Esta necessidade de adaptação pode ser tanto na estrutura física da empresa quanto na estrutura social, pois, toda empresa necessitada inovação para se manter ativa no mercado de trabalho. Sendo assim, todos os funcionários passam por mudanças, podendo variar em mudanças desejadas a mudanças indesejadas. E geralmente as indesejadas são aquelas que proporcionam maior estresse ao colaborador. O estresse pode ser classificado em três instância: o físico, social e emocional. Alguns fatores relacionados ao estresse no trabalho segundo Benke e Carvalho (2008) são:

(...) sobrecarga de trabalho, causada pela designação de muitas tarefas com prazos curtos para sua execução, e com muitas interrupções, a ambiguidade de prioridades, o nível de autoridade e de autonomia, a incerteza quanto ao futuro e o convívio com colegas insatisfeitos.

As estratégias para contornar esta pressão frente há mudanças variam de acordo como estresse causador do problema, ou seja, cada tipo de estresse possui um tipo de tratamento que não é linear, pois, varia também de pessoa para pessoa. Entretanto, podemos destacar o Mindfulness que consiste num conjunto de técnicas práticas comprovadas cientificamente que ajudam o indivíduo a focar no momento atual, diminuindo a influência de eventos passados e futuros, tornando a consciência alerta e livre de distrações indesejadas, aliviando muitas vezes o estresse causado ao indivíduo.

## II. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se que as organizações buscam a psicologia e demais áreas da saúde para lidar com tais fatores, a fim de produzir um ambiente de trabalho mais saudável e com mais resultados positivos, pois, o trabalho é concebido enquanto elemento transformador não apenas da matéria, mas também da vida psíquica, social, cultural, política e econômica das pessoas. Para Sigmund Freud (1856-1939) “o homem se realiza no amor e no trabalho” e dada essa relação de extrema importância do trabalho na vida das pessoas a psicologia assume papel determinante nesse contexto, no qual o psicólogo é sobretudo um mediador das relações entre indivíduos e organizações e do indivíduo com o trabalho em si, fomentando a harmonia e produtividade sem esquecer da saúde mental dos colaboradores.

Os temas citados auxiliam de maneira positiva na promoção da qualidade dos relacionamentos interpessoais, pode-se dizer que juntos formam um conjunto essencial para proporcionar um ambiente de trabalho mais equilibrado e harmônico. É de suma importância que os colaboradores tenham recursos que possam utilizar frente a situações novas e que lidem de maneira saudável com cada uma delas.

## REFERÊNCIAS

- [1]. ANTUNES, C. Relações Interpessoais e Auto-estima: A sala de aula como um espaço de crescimento integral. Petrópolis: Vozes, 2003.
- [2]. Benke, P. R. M., & Carvalho, E. (2008). ESTRESSE X QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO TEÓRICO.
- [3]. Carneiro, E., & Ziviani, C. (1998). A pessoa inteligente no mundo social. *Psicol. Esc.*
- [4]. Educ. (Impr.) [online]. 1998, vol.2, n.2, pp.135-152.
- [5]. Goleman, D. (1998). Inteligência emocional [recurso eletrônico] / Daniel Goleman ; tradução Marcos Santarrita. – Rio de Janeiro : Objetiva, 2011
- [6]. Jex, S. M. (1998). Advanced topics in organizational behavior. Stress and job performance: Theory, research, and implications for managerial practice. Sage Publications Ltd
- [7]. Mayer, J., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? New York: Basic Books.
- [8]. Mayer, J., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). Emotional intelligence meets standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- [9]. Moscovia, F. (1981). Competência interpessoal no desenvolvimento de gerentes.
- [10]. Rev. adm. empres. vol.21 no.2 São Paulo Apr./June 1981
- [11]. Minutos Psíquicos. O QUE SÃO EMOÇÕES?. Disponível em
- [12]. <[www.youtube.com/watch?v=GyFQj64amhY](http://www.youtube.com/watch?v=GyFQj64amhY)>. 31 de jul. de 2014.

## *Relato De Experiência De Estágio Em Uma Imobiliária Sob O Viés Da Psicologia Organizacional*

---

- [13]. Santos, O. C. F., & Caldeira, P. (2014). Psicologia organizacional e do trabalho, contemporaneidade. *Psicologia.pt* a: 2015-11-02
- [14]. Território Conhecimento. Inteligência Emocional • PEDRO CALABREZ. Disponível em <[www.youtube.com/watch?v=FwbjEB19qMI](http://www.youtube.com/watch?v=FwbjEB19qMI)>. 2 de fev. de 2019.
- [15]. Yoga para Você. Meditação Guiada 5 minutos | Mindfulness. Disponível em
- [16]. <[www.youtube.com/watch?v=kc187gRy07w](http://www.youtube.com/watch?v=kc187gRy07w)>. 9 de mai. de 2017.