



II Simpósio de Pesquisa do Ecosistema Ânima:
Juntos pelo Conhecimento: um novo saber cria um novo amanhã

**RH HUMANIZADO: UMA ABORDAGEM PSICOSSOCIAL REFERENTE
AO COLABORADOR NO COMÉRCIO VAREJISTA**

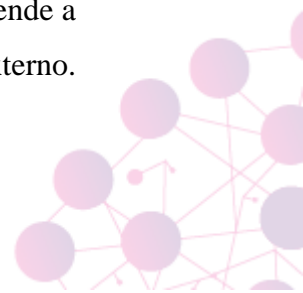
Bruna Mayara Luna dos Santos (mayarabrunaaa@gmail.com); Eriberto Tomaz de
Aquino Júnior (eriberto.tomaz20@gmail.com)
Orientadora: Marianna Nazaré Pontual da Silva Dias (Esp.)
marianna.dias@ulife.com.br.

Resumo

Este projeto de pesquisa apresenta uma abordagem teórico conceitual baseado nos estudos realizados através de outros artigos e livros. O clima organizacional está diretamente ligado à cultura disposta em diferentes departamentos da organização. Logo, o podemos associar aos níveis de estresse gerados pelas altas demandas laborativas dentro deste tal espaço empregatício denominado comércio varejista, de modo a dar vazão à patologias como a síndrome de Burnout e suas implicações. Burilar, questionar, confrontar, aplicar ferramentas e processos para entender o contexto organizacional (que é o primeiro ponto para a percepção do funcionário) no que se refere a características como: nível de autonomia, estilo de liderança, nível de reconhecimento pelo trabalho realizado, senso de equidade e [acima de tudo] qualidade de vida do trabalhador se colocam como espinha dorsal deste estudo. Dentre os resultados obtidos, destacam-se métodos elevados de aplicação de medidas relacionadas a bons comportamentos de saúde, autonomia, percepção de controle e confiança, cooperação e assistência mútua para mitigar os efeitos nefastos do Burnout para a saúde do colaborador. Por fim, pôde-se constatar que as empresas que ainda resistem em cuidar da saúde mental do profissional vendedor, e aceitam pôr em risco a sua maior ferramenta de obtenção de êxito nas vendas em detrimento da oferta: o funcionário, com suas técnicas criativas de sensibilização, atração e fidelização do cliente que volta satisfeito com planos de retornar a comprar.

Introdução:

O presente projeto surgiu pela necessidade de se falar na síndrome de burnout em ambiente organizacional nos tempos atuais, mas, tratar de algo tão essencial sem citar o clima organizacional (que possui um espaço extremamente importante dentro desta estrutura) torna-se um tanto desafiador. A pesquisa tem como proposta compreender a respeito do mundo dos negócios, mais precisamente o comércio varejista, que tende a sofrer mudanças bastante significativas, seja elas no seu ambiente interno ou externo.



As atividades vinculadas ao desenvolvimento dos profissionais oportunizam que competências sejam mantidas ou aplicadas para que as organizações consigam atuar de forma competitiva. O desenvolvimento não significa apenas disponibilizar informação ou apoiar a aprendizagem de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA).

O clima organizacional se apresenta como fenômeno comportamental de determinado grupo. De acordo com Judge, Robbins E Sobral (2010) este conceito refere-se às percepções que os colaboradores de uma organização têm sobre ela no ambiente de trabalho. De forma mais ampla, esta percepção de um ambiente composto essencialmente de trabalho em equipe, carrega uma noção intrinsecamente colaborativa entre funcionário e organização.

A partir desta observação, é possível constatar que um ambiente laboral agradável, somadas às boas relações interpessoais, está diretamente relacionado à motivação, influenciando, portanto, os resultados da organização. É importante ressaltar que a relação entre o clima e a motivação colaborem para fomentar o surgimento das chamadas dimensões de clima organizacional. Podemos definir tais dimensões através de conceitos como: Resistência à mudança (uma vez que está ligada às alterações das atividades laborais), estresse (que por sua vez está ligado às ações de cunho rotineiro por cada colaborador, envolvendo inclusive relações interpessoais, podendo ainda ter sua capacidade produtiva afetada) e liderança (atrelada tanto ao líder circunstancial quanto ao colaborador liderado).

O comércio se instalou nas sociedades de diversas crenças, linguagens, ideais e leis, sobreviveu a insurreições, guerras, revoltas e tantos outros eventos históricos, o que o tornou algo transcultural e socialmente transversal. Logo, essa relevância obrigou este comércio a fragmentar-se, dando origem a "subprodutos do mercado", como por exemplo, o modelo no qual se debruça este artigo que é o comércio varejista.

O comércio de uma perspectiva pragmática se dá antes mesmo de qualquer moeda e sua existência se estabelece como na manutenção e na provisão de determinados insumos (que nem sempre teríamos a condição de produzir autonomamente e demandaríamos o uso de mão de obra especializada para obtê-lo) que acabaram se tornando essenciais para a sobrevivência. De modo mais amplo, o advento da



civilização trouxe importância relevante na aquisição de suprimentos, medicamentos, vestuário, artigos específicos e de diversas origens e finalidades.

Tais conceituações (embora estejam ligadas à contextos divergentes) corroboram com a ideia de que fatores não laborais (externos e psicológicos) influenciam diretamente na salubridade institucional, apresentando-se com demasiada influência em atividades com contato direto entre pessoas.

Palavras-chave: RH Humanizado, Burnout, comércio varejista, ambiente organizacional.

Métodos:

Para a produção desta pesquisa, realizou-se uma análise bibliográfica com base em artigos, e ensaios obtidos através da biblioteca virtual de revistas científicas Scielo Brasil, Organização Mundial da Saúde (OMS), livros acerca da psicologia organizacional e do trabalho, foram algumas das fontes bibliográficas utilizadas para obtenção de dados inerentes à proposta da problemática.

Resultados e Discussões:

A partir das análises bibliográficas realizadas para a produção deste artigo podemos constatar os inúmeros fatores existentes dentro do ambiente laboral que contribuem direta e indiretamente para o adoecimento dos trabalhadores. Pontos como metas inalcançáveis, falta de treinamentos, falta de reconhecimento, ambientes insalubres, lideranças despreparadas e principalmente remuneração não condizente com as funções fazem com que haja uma crescente nos afastamentos médicos, quando o assunto é saúde mental.

No nível socioeconômico: absenteísmo, queda de produtividade (PARKER; KULIK, 1995) e aposentadoria precoce (WEBER; WELTLE; LEDERER, 2005); Para a saúde física: aumento do risco cardiovascular (HONKONEN et al., 2006; MELAMED et al., 2006a), alterações fisiológicas e metabólicas como desregulação do eixo hipotálamo-hipófiseadrenais (GROSSI et al., 2005), diabetes tipo 2 (MELAMED et al., 2006a), elevação de lipídios séricos (SHIROM et al., 1997) e alterações do sistema imune (LEHRMAN et al., 1999), além de distúrbios musculoesqueléticos (HONKONEN et



al., 2006); Para a saúde mental: associação com ansiedade e, em especial, depressão (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; AHOLA et al., 2005), além de abuso de álcool (AHOLA et al., 2006b).

Conclusões:

Após vários estudos referentes à síndrome de Burnout (embora não haja uma maior variedade de produções científicas que abrangem o tema de maneira mais plural), podemos associar o estresse e/ou sofrimento psíquico nos trabalhadores atuantes no comércio varejista, devido às constantes variações em que os indivíduos-funcionários, enquanto colaboradores, estão sujeitos no ambiente laboral. Faz-se necessário então um plano de ação coerente para sanar e mitigar os danos causados aos trabalhadores em seus ambientes de atuação dentro das organizações. Tendo em vista que o estudo da síndrome de Burnout e suas implicações possui bastante relevância quando o assunto é afastamento por doenças relacionadas ao trabalho.

Referências:

BRASIL. Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. **Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 15/03/2023

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DEJOURS, C. **Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações**. In: CHANLAT, J-F. O Indivíduo nas organizações: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1993.

JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14ª ed., Pearson Prentice Hall, São Paulo, 2010.





ROBBINS, S. P. **Fundamentos do Comportamento Organizacional.** São Paulo:
Pearson Prentice Hall, 2009.

Fomento: não houve instituição de fomento.

