

A INFLUÊNCIA DO COMPORTAMENTO HUMANO DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES

Melissa Brum

RESUMO

Atualmente as organizações possuem uma visão muito mais abrangente do papel das pessoas que compõe o seu quadro de trabalho, principalmente porque o sucesso das companhias está ligado à organização e ao desempenho dos seus colaboradores. Administrar pessoas é o principal desafio, o comportamento humano dentro das organizações tem mudado ao longo dos anos, exigindo uma visão estratégica, dando mais ênfase aos aspectos comportamentais. O principal objetivo deste estudo consistiu em identificar a influência do comportamento humano dentro das organizações. Para isso, foi preciso entender a influência do comportamento humano nas relações profissionais, analisar o conceito de comportamento humano, comportamento organizacional e os modelos mentais. A metodologia teve seu caráter qualitativo por meio da aplicação de pesquisa bibliográfica e os resultados desta, com a análise dos textos, contribuíram para a compreensão da influência do comportamento humano dentro das organizações. Esse apanhado teórico se apresentou como uma forma de se iniciar uma discussão sobre o que pode ser feito para que o comportamento humano dentro da organização venha a somar e agregar valores nos resultados da empresa.

Palavras-chaves: Comportamento humano. Comportamento organizacional. Modelos mentais.

Abstract:

The organizations have a much more comprehensive view of the role of people that compose your framework because the companies' success is linked to the organization and performance of their employees. Managing people is the main challenge, human behavior within organizations has changed over the years and requiring a strategic vision, giving more emphasis to the behavioral aspects. The main objective of this study was to identify the influence of human behavior within organizations. For this, it was necessary to understand the influence of human behavior in professional relationships, analyzing the concept of human behavior, organizational behavior and mental models. The methodology was qualitative character through the application of bibliographical research and the results of this with texts' analysis, contributed to the understanding of the influence of human behavior within

organizations. This summary theoretical performed as a way to start a discussion on what can be done so that human behavior within the organization will add and aggregate values on the results of the company.

Keywords: *human behavior. organizational behavior. mental models.*

1 INTRODUÇÃO

Estamos na era do talento, do desenvolvimento humano, onde a perspectiva das empresas é gerenciar e valorizar seus colaboradores, um portfólio de competências, que no cotidiano organizacional se traduz em conhecimento, habilidades e atitudes.

Toda organização depende de pessoas. O êxito da empresa dependerá de como iremos atrair o potencial humano, capitalizando em desempenho diferenciado, para atender os seus interesses e as necessidades das pessoas, que passam parte de suas vidas dentro dela, onde irão trabalhar, se desenvolver, aprender e ensinar.

Para tanto, é necessário que a organização resgate valores que reforcem a importância e a necessidade de entender o comportamento humano, pois cada indivíduo apresenta uma personalidade, uma forma de agir e pensar, oferecendo subjetividades que vem a constituir um bom ambiente organizacional.

Dentro das organizações o capital humano já está fazendo parte do planejamento estratégico, esse assunto está cada vez mais presente nos dias de hoje, pois há algum tempo atrás as pessoas eram inseridas nas organizações, precisavam dar resultados e nada mais.

Atualmente as organizações podem ser caracterizadas como sistemas de interpretação do ambiente, sendo as construtoras do mesmo, através de suas ações. São nelas que os indivíduos desempenham atividades que sozinhos não poderiam realizar, sendo o desempenho dos indivíduos aperfeiçoado constantemente por esse contexto. Há uma relação direta entre organização e indivíduos, entendida como recíproca, a qual depende de fatores como (ambiente interno e externo), estrutura (padrões de relacionamento), e processos (comportamentos estabelecidos pelo meio) para que a organização possa alcançar o sucesso, concretizando seus objetivos e trazendo benefícios para todos.

São as ações humanas que sustentam toda essa estrutura, são elas que movimentam, geram e realizam todo o trabalho, por isso esta temática se apresenta tão importante, pois cada indivíduo, com seus respectivos comportamentos, podem vir a influenciar o ambiente organizacional como um todo, uma vez que as pessoas trazem valores diferentes para dentro das empresas e precisam se adaptar a novos valores impostos pelas mesmas. As empresas não deveriam direcionar os seus colaboradores para um pensamento pré-estabelecido e sim para que eles sejam capazes de desenvolver suas próprias idéias, contribuindo assim com o desenvolvimento da mesma, dando espaço para que o desenvolvimento individual dê fruto no coletivo.

Identificar o comportamento e os modelos mentais dos colaboradores é um grande desafio dentro das organizações. As ações atuais neste sentido resumem-se em treinamentos e capacitações de cunhos teóricos, sem a devida orientação e acompanhamento para que se torne prático os processos de desenvolvimento dos indivíduos.

Porém, o que se percebe atualmente é uma maior sensibilização no tocante a valorização do capital humano por parte das organizações. Cada vez mais elas têm percebido que o sucesso do negócio depende, essencialmente, das pessoas que nela atuam.

2 SITUAÇÃO PROBLEMA

Devido ao aumento da oferta e demanda em produtos e serviços, algumas empresas acabam visando somente a produtividade, mercado e lucro, esquecendo que os principais aliados para a realização das metas impostas são os colaboradores internos da organização.

Mayo defende a importância de considerar a pessoa em sua totalidade (apud BERGAMINI, 1997, p. 21). A melhor maneira para se ter bons resultados é manter o colaborador motivado, tendo assim uma estratégia de reconhecimento e desenvolvimento, a fim de incentivá-lo a buscar resultados positivos para organização e ao mesmo tempo recompensá-lo por seu desempenho. Assim, a organização estará preparada para manter seus colaboradores comprometidos, sem

perdê-los para as empresas concorrentes, além de conquistar um ambiente organizacional favorável, com um bom relacionamento entre as pessoas que a compõem.

A questão do equilíbrio emocional e do relacionamento entre os colaboradores não pode ser tratada de forma superficial dentro das organizações, pois isso pode influenciar diretamente nos resultados. Colaboradores com problemas psicológicos ou de relacionamentos, interferem diretamente na sua produtividade.

Nem sempre todos conseguem separar o pessoal do profissional e nem se relacionar de forma amigável com todos. Gerenciar esses conflitos deve ser parte das responsabilidades da organização para com seus colaboradores, a fim de não só garantir bons resultados, mas, principalmente, assegurar a produtividade com qualidade.

É exatamente disso que se trata este estudo, de entender como o comportamento individual pode vir a influenciar o organizacional.

3 JUSTIFICATIVA

Trabalhar com diversas personalidades de forma integradora é um desafio bem recente no mundo organizacional. Se antes os indivíduos eram meramente “máquinas produtivas”, hoje eles precisam se sentir parte do todo para se motivarem, para produzirem mais e melhor.

Os diversos tipos de comportamentos e personalidades podem vir a prejudicar todo um trabalho de integração. Sendo assim, é importante que as empresas atentem para os conflitos e diferenças, mas sem que sejam ignoradas as potencialidades e as fragilidades de cada um.

A situação problemática remete a uma reflexão sobre a importância do tema, pois, como descrito anteriormente, os comportamentos dos colaboradores possuem relação direta com a sua produtividade e, conseqüentemente, com a lucratividade das empresas.

É neste momento que o presente estudo se justifica, pois pretende instigar uma reflexão acerca de **“Qual a influência do comportamento humano dentro das organizações”?**

Através da pesquisa bibliográfica serão verificados conceitos como: comportamento humano, comportamento organizacional e modelos mentais. Pois, acredita-se que para compreender como se dá o relacionamento entre pessoas fazia-se necessário compreender tais conceitos para ir à busca de respostas.

4 OBJETIVOS

De acordo com a necessidade que as organizações têm de implantar métodos que influenciem no clima organizacional para haver um bom comportamento, destaca-se abaixo o Objetivo Geral e os Objetivos Específicos conforme o embasamento teórico do presente trabalho.

4.1 OBJETIVO GERAL

Identificar a influência do comportamento humano dentro das organizações.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Entender a influência do comportamento humano nas relações profissionais.

Analisar o conceito de comportamento humano, comportamento organizacional, modelos mentais, desenvolvimento e suas influências nos comportamentos.

Compreender a influência dos comportamentos nos resultados das organizações.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

5.1 COMPORTAMENTO HUMANO

Nos dias de hoje, buscar um equilíbrio do comportamento em uma equipe é fator de extrema necessidade, pois para uma organização conseguir atingir seus objetivos e metas, é relevante que todos estejam integrados e dispostos a buscarem resultados significativos em conjunto, sempre se disponibilizando a auxiliar os colegas, para que todos percebam que realmente fazem parte da organização. O fazer se sentir parte de uma organização é um grande desafio. As pessoas precisam, cada vez mais, se sentirem importantes, necessárias e reconhecidas em suas vidas. E é a partir do que a empresa apresenta como uma cultura, no que diz respeito ao trato dos seus profissionais, é que pode fazer com que todos percebam que são integrantes essenciais em sua equipe. De acordo com Chiavenato (2009, p. 66)

Embora se possam ver as pessoas como recursos, isto é, portadoras de habilidades, capacidades, conhecimento, competências, motivação de trabalho etc., nunca se deve esquecer que as pessoas são pessoas, isto é, portadoras de características de personalidades, expectativas, objetivos pessoais, histórias particulares, etc. Convém, portanto, salientar algumas características genéricas das pessoas como pessoas, pois isso melhora a compreensão do comportamento humano nas organizações.

Com esse pensamento, pode-se dizer que o comportamento humano é o reflexo da maneira pela qual o indivíduo vê a realidade que o cerca (independente do comportamento estar certo ou errado). Essa percepção é a grande responsável pela formação da cultura de um grupo ou organização, pois à medida que a mesma é repetida por diversas vezes acaba criando uma previsibilidade que remete a formação de uma cultura própria.

A percepção, no entanto, nunca é exata e pura, ela é sempre resultado de experiências, que são afetadas por diversos fatores como, por exemplo, a mudança de humor e até mesmo o ambiente em que se está inserido. É importante ressaltar que a percepção sempre estará condicionada a experiência e expectativas.

De acordo com Tonnera (2013, p.2), pode-se considerar que três grandes grupos que responsáveis por determinar a percepção de um indivíduo:

Valores: é o conjunto de todas as crenças do indivíduo no que se refere à relação com outras pessoas e o ambiente. É o grande responsável pela interface do indivíduo com a sociedade.

Modelos Mentais: podem ser estórias ou imagens que existem na mente do indivíduo no seu mais íntimo e que o mesmo carrega consigo no que diz respeito a sua própria existência. É como se fosse o “retrato” que ele enxerga da sua própria realidade, da realidade alheia e o seu conceito de mundo ideal.

Motivos: é interessante utilizar como base o conceito de Eric Maslow da teoria das necessidades para entender em que estágio de necessidade o indivíduo encontra-se e assim entender o seu grau de percepção em relação aos fatos.

Segundo Chiavenato (2009, p.66-67), o comportamento das pessoas apresenta algumas características:

O homem proativo: o comportamento das pessoas é orientado para a satisfação de suas necessidades pessoais e para o alcance de seus objetivos e aspirações. De modo geral, o comportamento nas organizações é determinado tanto pelas práticas organizacionais como pelo comportamento proativo (orientado para objetivos pessoais) dos participantes da organização.

O homem é social: a participação em organizações é importante na vida das pessoas porque as conduz ao envolvimento com outras pessoas ou grupos. Nos grupos ou nas organizações, os indivíduos procuram manter a identidade e seu bem-estar psicológicos e usam seus relacionamentos com outras pessoas para obter informação sobre si mesma e sobre ambiente em que vivem.

O homem tem diferentes necessidades: as pessoas são motivadas por uma diversidade de necessidades. Um fator pode motivar o comportamento de uma pessoa hoje e pode não ter potência suficiente para determinar seu comportamento no dia seguinte. Por outro lado, o comportamento das pessoas é simultaneamente influenciado por um grande número de necessidades que apresentam valências e quantidades diferentes.

O homem percebe e avalia: a experiência da pessoa com o seu ambiente é um processo ativo porque seleciona os dados dos diferentes aspectos do ambiente, avalia-os em termo de suas próprias experiências passadas em função daquilo que está experimentando em termos de suas próprias necessidades e valores.

O homem pensa e escolhe: o comportamento humano é proposital, proativo e cognitivamente ativo. Pode ser analisado em termos de planos comportamentais que escolhe, desenvolve executa para lidar com estímulos com que se defronta e para alcançar seus objetivos pessoais.

O homem tem limitada capacidade de resposta: a capacidade é limitada de acordo com o que pretende ou ambiciona. As pessoas não são capazes de se comportar de todas as formas, pois suas características pessoais são limitadas e restritas. As diferenças individuais fazem com que as pessoas tenham comportamentos variados. A capacidade de resposta é função das

aptidões (inatas) e da aprendizagem (aquisição). Tanto a capacidade mental como a capacidade física está sujeita a limitações.

Sendo assim, é importante ressaltar que não existe comportamento ideal ou perfeito para se formar um grupo. Cabe identificar o perfil de cada componente e dentro da particularidade de cada um, buscar extrair os melhores resultados, sem que os mesmos percam a sua essência, gerando resultados favoráveis para ambas as partes.

5.2 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

A questão do comportamento organizacional remete para a importância do desenvolvimento do comportamento do indivíduo dentro de uma organização, que deve procurar tratar de forma exclusiva seus colaboradores. Com a individualidade respeitada são mais capazes de formarem e fazerem parte de grupos proativos, eficazes e eficientes, com atitudes, promovendo assim um clima organizacional agradável.

Segundo Robbins (2005, p. 6), o comportamento organizacional se preocupa com o estudo do que as pessoas fazem nas organizações e de como este comportamento afeta o desempenho das empresas. Como este estudo está voltado especificamente para situações relacionadas ao emprego, enfatiza-se o comportamento relativo a funções, trabalho, absenteísmo, rotatividade, produtividade, desempenho humano e administração.

Na óptica da psicologia, o comportamento é tudo aquilo que faz um ser humano perante o seu meio envolvente. Cada interação de uma pessoa com o seu ambiente implicam um comportamento.

Preparar as pessoas e as organizações para os desafios do futuro exige um contínuo repensar e aprender de novas formas de relacionamentos entre todos os participantes da organização. Conhecer pessoas, processos de grupos, cultura organizacional e o modo como esses processos interagem entre si passou a ser uma exigência essencial de qualquer gestor que almeje sucesso no mundo dos negócios e das organizações.

5.3 MODELOS MENTAIS

O termo modelo mental surgiu em 1943, no livro *"The Nature of Explanation"*, escrito pelo psicólogo escocês Kenneth Craik, o qual se referiu à expressão como sendo uma representação de elementos e situações do ambiente. O conceito de modelo mental tem sido aplicado por psicólogos e cientistas cognitivos desde os anos quarenta e, gradativamente, tem adentrado no campo da administração (SENGE, 1990).

Os modelos mentais são uma forma de percepção que as pessoas têm do mundo. Por meio dessa percepção, elas se orientam para tomar decisões. As pessoas constroem as estruturas a sua volta de acordo com o que pensam. Os comportamentos e atitudes são decorrentes do modelo mental ou da forma de pensar (SENGE, 1990). A experiência individual influencia os modelos mentais e, por isso, eles podem ser mudados. Portanto, são mutáveis, e formados em grande parte pela cultura onde o indivíduo está inserido. Geralmente pessoas de uma mesma comunidade compartilham semelhantes modelos mentais.

Para Covey (2007), modelos mentais estão relacionados a mapas mentais, neste sentido esclarece que os mapas têm fundamental importância na consecução de um objetivo ou de levar ao lugar certo. Uma pessoa pode modificar seu comportamento, atitudes e muitos outros esforços na tentativa de chegar a um objetivo, como, por exemplo, ser bem-sucedida. Porém, não estaria chegando ao lugar certo se estivesse utilizando o mapa errado. Este autor explica que um indivíduo possui muitos mapas na mente, divididos em duas categorias principais: mapas sobre a realidade, e mapas sobre valores, ou seja, o modo como as coisas deveriam ser. As experiências são interpretadas a partir destes mapas mentais. Ainda segundo Covey (2007), os problemas ocorrem porque as pessoas não questionam se seus mapas estão certos ou errados para atingirem seus objetivos. Geralmente nem percebem que os estão utilizando. Simplesmente assumem que estão vendo as coisas do mundo como elas realmente são ou deveriam ser.

Na vida, tudo são aprendizado e construção em um ambiente de incerteza envolto por questionamentos, que são o abridor de latas da consciência; estar aberto

para o novo e questionar está inerente à evolução, e evoluir faz parte da vida (ARNTZ *et al*, 2007).

Diante desses conceitos citados acima, reforça a importância de se compreender os modelos mentais de cada indivíduo dentro de uma organização, pois estão diretamente ligadas ao comportamento, as atitudes que cada colaborador desempenha dentro do seu grupo ou equipe. Desse modo, o que move as organizações são as pessoas, as quais se constituem o desenvolvimento e sucesso nas atividades, e cada pessoa possui suas próprias características, personalidades e comportamentos, os quais são influenciados pela cultura organizacional e exercem a influência nos processos organizacionais.

Nesse contexto, o comportamento dos indivíduos no âmbito organizacional pode sofrer influências dos modelos mentais que estes indivíduos desenvolveram a partir de suas percepções e interpretações à cerca do comportamento em relação à informação.

De acordo com Bergamini (1997, p.20)

Tudo o que se faz tem um significado e reflete pressupostos e vivências anteriores assimiladas ao psiquismo de cada pessoa. Cada um é um produto de suas características inatas e experiências vividas. Conhecendo como funcionam esses elementos será possível com relativa certeza, prever atitudes e condutas de cada um.

Observa-se que os modelos mentais estão arraigados nas experiências pelas quais o indivíduo passa no decorrer da vida, indicando que os pressupostos pré-estabelecidos pelos mesmos em relação a algo ou alguém advêm das experiências e vivências anteriores.

6 METODOLOGIA

Conforme Lakatos e Marconi (1985, p. 81), método é aquilo que é percebido como um conjunto de atividades organizadas em um sistema lógico a fim de alcançar-se um objetivo. Nesse capítulo então, serão apresentados os

procedimentos realizados para o alcance dos objetivos deste estudo e resposta ao problema de pesquisa.

6.1 DELINEAMENTO

A pesquisa será de cunho bibliográfico, entende-se por pesquisa bibliográfica a revisão da literatura sobre as principais teorias que norteiam o trabalho científico. Essa revisão é o que chamamos de levantamento bibliográfico ou revisão bibliográfica, a qual pode ser realizada em livros, periódicos, artigo de jornais, sites da internet entre outras fontes. Essa pesquisa auxilia na escolha de um método mais apropriado, assim como num conhecimento das variáveis e na autenticidade da pesquisa.

Conforme Boccato (2006, p. 266), a pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre o que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica. Para tanto, é de suma importância que o pesquisador realize um planejamento sistemático do processo de pesquisa, compreendendo desde a definição temática, passando pela construção lógica do trabalho até a decisão da sua forma de comunicação e divulgação.

6.2 COLETA DE DADOS

Por se tratar de uma pesquisa bibliográfica, serão definidas categorias de análise “a priori” acerca da temática investigada. Tais categorias servirão de suporte para a discussão dos dados.

A análise dos dados será qualitativa e, como já foi exposto, será realizado por meio de análise de conteúdos teóricos.

6.3 PESQUISA QUALITATIVA

Pesquisas qualitativas têm cada vez mais se utilizadas de análises textuais. Seja partindo de textos já existentes, seja produzindo o material de análise a partir de entrevistas e observações, a pesquisa qualitativa pretende aprofundar a compreensão dos fenômenos que investiga a partir de uma análise rigorosa e criteriosa desse tipo de informação, isto é, não pretende testar hipóteses para comprová-las ao final da pesquisa; a intenção é a compreensão.

De acordo com Roque (2003, p. 191-211), essa análise é constituída por alguns elementos, formando assim um ciclo, organizando argumentos em torno de três focos:

Processo de Unitarização: implica examinar os materiais em seus detalhes, fragmentando-os no sentido de atingir unidades constituintes, enunciados referentes aos fenômenos estudados. Implica colocar o foco nos detalhes e nas partes componentes, um processo de divisão que toda análise implica.

Processo de Categorização: implica em construir relações entre as unidades de base, combinando-as e classificando-as no sentido de compreender como os elementos unitários podem ser reunidos na formação de conjuntos mais complexos, as categorias. Além de reunir elementos semelhantes, também implicam nomear e definir as categorias, com maior precisão, na medida em que vão sendo construídas. No processo de categorização, podem ser construídos diferentes níveis de categorias.

Processo Metatexto: o resultado desse processo representa um esforço em explicitar a compreensão que se apresenta como produto de uma nova combinação dos elementos construídos ao longo dos passos anteriores. Ou seja, o resultado do processo de unitarização e categorização constroem-se a estrutura básica do metatexto, objeto da análise. Uma vez construídas as categorias, estabelecem-se pontes entre elas, investigam-se, sempre no sentido de expressar com maior clareza as compreensões atingidas.

7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

7.1 CONCEITO DE COMPORTAMENTO HUMANO NOS REFERENCIAIS VISITADOS

De acordo com o exposto até o presente momento, o comportamento humano dentro das organizações é um tema complexo e depende de vários fatores, sejam eles decorrentes de sua personalidade (capacidade de aprendizagem, motivação,

atitudes, valores, emoções), ou do ambiente organizacional (sistemas, recompensas, políticas, de que forma o trabalho é realizado, a gestão).

A figura abaixo apresenta as variáveis que influenciam no comportamento humano:

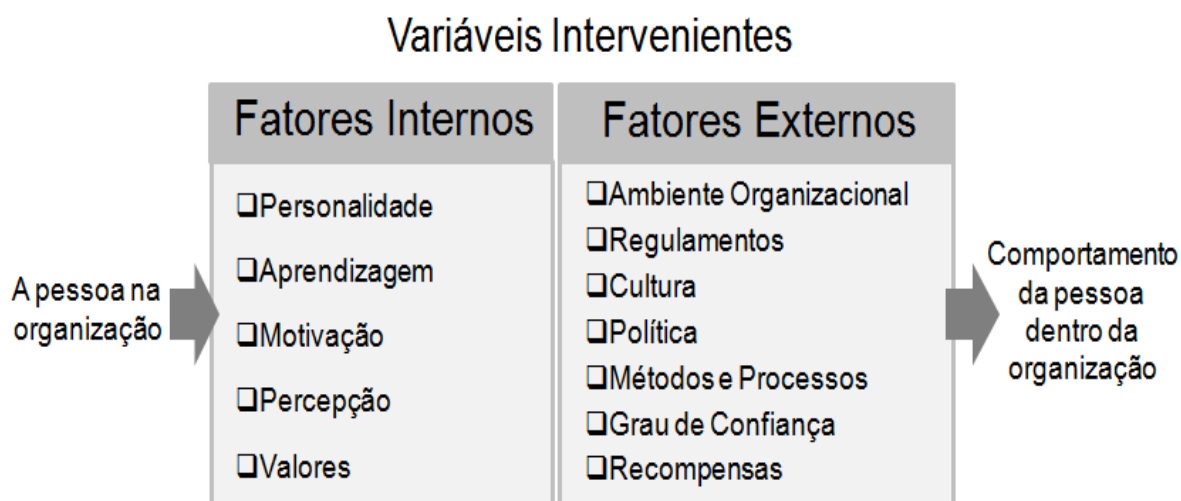


Figura 1: Variáveis Intervenientes
Fonte: Adaptado de Chiavenato (2009, p. 48).

Variável é tudo aquilo passível de influência de alguém ou de algo, que varia de acordo com uma situação. No caso do comportamento humano, como exposto na figura, são muitos os aspectos que influenciam em um determinado tipo de comportamento. Seja no relacionamento com os colegas ou com o trabalho propriamente dito, os indivíduos reagem de forma diferente nas diversas situações cotidianas, assim como os resultados apresentados por estes também o são.

Importante mesmo é que a organização atente para os comportamentos apresentados, a fim de solucionar problemas comportamentais ou incentivar ações que provenham de determinado comportamento. Resultados são importantes, mas são as pessoas que os produzem e, por isso, deveriam ser prioridade.

7.2 MODELOS MENTAIS E AS POSSÍVEIS RELAÇÕES COM O COMPORTAMENTO HUMANO

Nos referenciais analisados, os modelos mentais dizem respeito ao mapa do mundo, ou seja, o que vivemos o que guardamos na nossa memória, as percepções, enfim o que as pessoas constroem ao longo da sua história, do seu cotidiano. Os modelos mentais podem distorcer a forma como vemos a realidade, assim justifica que as pessoas possam interpretar o mesmo evento de forma diferente, eles influenciam em todas as nossas ações, inclusive nos comportamentos que adotamos. Em suma, o que vemos, como agimos, e como encaramos determinadas ações do nosso cotidiano, está diretamente ligado por estes modelos.

Sendo assim, o comportamento dentro das organizações pode ser afetado no desenvolvimento de cada indivíduo, pois se refere aos atos e atitudes de cada pessoa. Em função de várias características, percebe-se que o ser humano é complexo, precisa conhecer a si mesmo, conhecer os colegas que se relaciona e nessa mesma linha a organização deve estudar a melhor forma de ser ter um bom relacionamento no seu dia a dia, com o propósito de utilizar o conhecimento para promover e melhoria da eficácia organizacional.

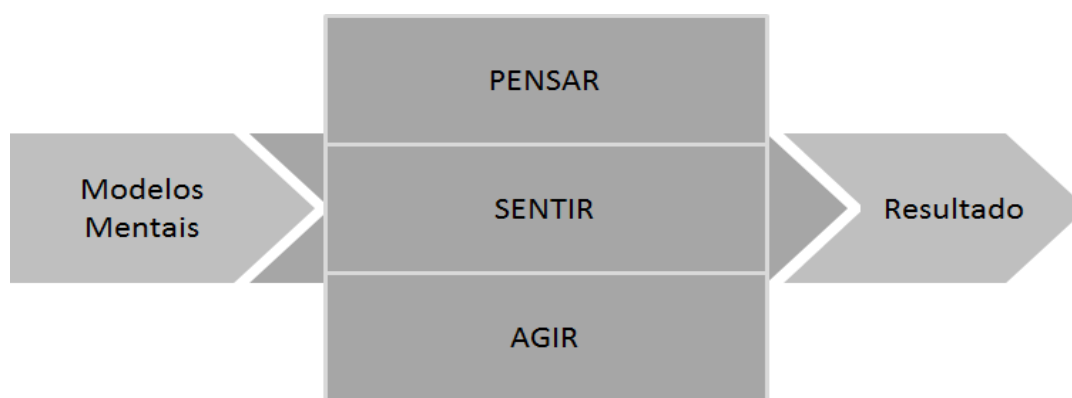


Figura 2: Modelos Mentais
Fonte: Adaptado de Covey (2007).

Os modelos mentais variam de acordo com a realidade de cada um, porém seguem a mesma dinâmica: primeiro o indivíduo pensa, reflete sobre algo, isso gera

um sentimento, bom ou ruim, não importa, mas que culmina em uma ação, conseqüentemente gerando um resultado. É essa dinâmica que a figura acima representa. Mas, sempre é preciso levar em consideração que, dentro de uma organização, por mais diferentes que os modelos e os colaboradores sejam, os resultados devem ser comuns, ou seja, os interesses organizacionais devem estar acima dos pessoais.

7.3 COMPORTAMENTO HUMANO E SUA INFLUÊNCIA NO ORGANIZACIONAL

Ficou evidente que a forma como o indivíduo se comporta, seus sentimentos, seus modelos mentais, suas vivências e experiências influenciam diretamente no seu comportamento dentro de uma organização. A individualidade de cada um, seus limites e seus potenciais também são importantes aspectos a serem considerados.

O equilíbrio emocional também se mostra significativo quando o assunto é relacionamento interpessoal e produtividade. Se sentir parte, motivado, acolhido e aceito geram satisfação nos indivíduos, fazendo com que estes produzam e gerem melhores resultados



Figura 3: Fatores externos que influenciam no comportamento humano
Fonte: Chiavenato (2009, p.50)

A figura apresenta os fatores externos que afetam o comportamento humano dentro das organizações. Tanto a empresa como o colaborador devem atentar para tais fatores: o colaborador para que não se deixe afetar no trabalho, separando o pessoal do profissional; e a organização no que diz respeito a identificar e procurar entender o indivíduo, se mostrando disposta a colaborar na resolução de possíveis problemas, separando um momento do profissional que ele é como um todo.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Assim como a sociedade, as organizações vêm sofrendo mudanças drásticas em seu modo de agir, como estas organizações são feitas de pessoas, que além de mudarem também, sofrem conseqüências destas mudanças.

Uma mudança muito visível, é o comportamento dos seres humanos, alias tratar deste tema, já é uma mudança que vem ocorrendo nos últimos anos, pois no início das relações de trabalho, antes da Revolução Industrial, imaginava-se o trabalhador como máquina. Este indivíduo não tinha emoções, sentimentos e simplesmente deveria apresentar resultados.

Com o avanço dos estudos das relações humanas, se percebe esta mudança de paradigma que se reflete nos dias de hoje. Não há como pensar em relações de trabalho sem pensar no estudo do comportamento humano e nas devidas implicações que isto acarreta.

Vários são os estudos nesta área, onde teóricos afirmam que o comportamento humano pode ser resultado de vários itens, desde a formação genética até a sua inserção social. A grande verdade é que não existe um único fator que determine o comportamento humano, mas sim o equilíbrio entre alguns fatores. Administrar uma empresa, atualmente, requer muito mais do que o exercício das funções básicas de gerência, como planejar, organizar e controlar. As ameaças às organizações, vindas dos clientes, da concorrência e em decorrência das mudanças no contexto socioeconômico requerem habilidades humanas em alto grau de refinamento.

A compreensão do comportamento individual e dos grupos em situação de trabalho constitui o campo de estudo do comportamento organizacional. Dessa forma, comportamento humano foi abordado a partir da identificação de teorias, fatores e estratégias que influenciam diretamente nas atividades cotidianas.

Para tanto, buscou-se analisar as publicações de artigos científicos dos últimos 10 anos, publicados na base de dados Scientific Electronic Library Online (SCIELO) entre outras fontes de pesquisa, onde foram encontrados diversos estudos que se referem a este assunto tão relevante.

Foram analisados os textos que traziam as seguintes temáticas específicas: “O Comportamento Humano”, buscando o bom relacionamento em uma organização, que é fator de extrema necessidade, pois para uma organização conseguir atingir seus objetivos e metas, é importante que todos estejam integrados e dispostos a buscarem resultados significativos em conjunto.

Buscar resultados significativos em conjunto nos leva a outra temática importante: às relações que se dão através do trabalho em equipe, ou seja, com outras pessoas, sendo importante buscar informações sobre “Comportamento Organizacional”.

Por fim, identificou-se a necessidade de compreender “Os Modelos Mentais”, que na sua essência buscam entender a forma de pensar e agir de cada indivíduo, por uma percepção de algo ou de experiências e vivências anteriores. Sendo assim, percebe-se a importância de entender o comportamento e por meio dos estudos relacionados, compreenderem a influência destes para o resultado final de uma organização.

Dentro do que foi exposto, fica latente a importância das organizações repensarem e discutirem internamente os assuntos que foram tratados nesse artigo, para que possam proporcionar aos seus colaboradores um ambiente organizacional saudável, já que o capital humano é o maior bem que elas possuem, com os relacionamentos bem resolvidos e definidos. Essa realidade proporciona uma melhora significativa na produção e, conseqüentemente, nos resultados.

Obviamente, muito ainda pode ser dito e feito acerca deste assunto, porém o mais importante é começar um trabalho de conscientização entre gestão e equipe,

pois com o que foi apresentado, concluiu-se que o comportamento humano é determinante nas relações organizacionais.

REFERÊNCIAS

[ARNTZ, W. et. al. **Quem somos nós?: A descoberta das infinitas possibilidades de alterar a realidade diária.** Rio de Janeiro: Prestígio Editorial, 2007.](#)

[BERGAMINI, C.W. **Psicologia aplicada à administração de empresas: psicologia do comportamento humano na empresa.** São Paulo: Atlas, 1997.](#)

BOCCATO, V. R. C. Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. **Rev. Odontol.**, São Paulo, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações.** 9.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

COVEY, S. R. **Os 7 hábitos das pessoas altamente eficazes.** 30 ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 1985

ONNERA, Anderson. **O comportamento nas organizações.** Disponível em: <<http://recursoshumanos.fabe.wpmu.unis.edu.br/2013/04/01/o-comportamento-humano-nas-organizacoes/>>. Acesso em: 14 dez. 2013.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional.** São Paulo: Peason Prentice Hall, 2005.

ROQUE, Moraes. Uma tempestade de Luz: a compreensão possibilitada pela análise textual discursiva. **Ciência & Educação**, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 191-211, 2003.

SENGE, P. M. **A quinta disciplina.** São Paulo: Best Seller, 1990.