

Psicologia organizacional e do trabalho - Plataforma da gestão do conhecimento**Organizational and work psychology - Knowledge management platform**

10.34140/bjbv2n3-023

Recebimento dos originais: 20/05//2020

Aceitação para publicação: 20/06/2020

Adelcio Machado dos Santos

Pós-Doutor em Gestão do Conhecimento pela UFSC

Instituição: Universidade Alto Vale do Rio do Peixe - UNIARP

Endereço: Rua Prof. Egídio Ferreira, nº 271, Apto. 303, Capoeiras/Florianópolis/SC/Brasil

E-mail: adelciomachado@gmail.com

RESUMO

A Psicologia Organizacional e do Trabalho se ocupa, especificamente, do como e o porquê fazer, nas organizações e no trabalho em geral, busca especializar-se na persecução das pessoas apropriadas para alimentar o crescimento e treiná-las para exercer fainas necessárias à organização. Por fim, esta disciplina desempenha papel estratégico para a excelência organizacional, fundamental para afrontar desafios competitivos, tais como a globalização, o uso das novas tecnologias e do capital intelectual. A articulação da Sociologia Organizacional com a Gestão do Conhecimento pode melhorar o atendimento aos clientes e o relacionamento com os *stakeholders*, aumentar a autonomia dos empregados, atrair e reter os melhores colaboradores, facilitar a obtenção da informação e a criação de novos conhecimentos. Em resultado, utiliza a inteligência dispersa na organização, adota decisões de melhor qualidade, cria processos operacionais e promove a integração das ilhas do conhecimento existentes na organização. A Psicologia Organizacional e do Trabalho auxilia o indivíduo e a organização a superarem barreiras para o desenvolvimento individual e grupal através da aprendizagem, possibilitando o ajustamento laboral e social exigido pelas organizações e pela sociedade.

Palavras-chave: Sociologia Organizacional, Interação, Gestão do Conhecimento.

ABSTRACT

Organizational and Work Psychology is specifically concerned with how and why to do, in organizations and in work in general, it seeks to specialize in pursuing the appropriate people to feed growth and train them to carry out tasks necessary for the organization. Finally, this discipline plays a strategic role for organizational excellence, fundamental to face competitive challenges such as globalization, the use of new technologies and intellectual capital. The articulation of Organizational Sociology with Knowledge Management can improve customer service and the relationship with stakeholders, increase employee autonomy, attract and retain the best employees, facilitate obtaining information and creating new knowledge. As a result, it uses the dispersed intelligence in the organization, adopts better quality decisions, creates operational processes and promotes the integration of the islands of knowledge existing in the organization. Organizational and Work Psychology helps the individual and the organization to overcome barriers to individual and group development through learning, enabling the labor and social adjustment required by organizations and society.

Keywords: Organizational Sociology, Interaction, Knowledge Management.

1 INTRODUÇÃO

O processo de aprendizagem é dinâmico, ativo e global, uma vez que possibilita a troca de informações, portanto a aprendizagem consiste na agregação de novos conhecimentos. Souza (2010) entende que a aprendizagem pode ainda ser concebida como um processo de autoavaliação, isto é, de reflexão para a ação da construção do conhecimento.

Fleury e Fleury (1997, p. 19) sustentam que a “aprendizagem é um processo de mudança, resultante de prática ou experiência anterior, que pode vir, ou não, a manifestar-se em uma mudança perceptível de comportamento”. A aprendizagem também acontece durante a interação do sujeito, através da sua astúcia, ao processar novas informações apresentadas, também como ele utiliza os meios de decodificação e constrói suas impressões sobre o objeto de aprendizagem. A aprendizagem vai além dos sujeitos estabelecidos nos mercados de trabalho, mas também é vivenciado nas organizações (Comin-Scorsolini et al., 2011).

Cabral e Nick (2006) apresentam algumas teorias da aprendizagem desenvolvidas na área da Psicologia, entre as quais cabe destacar as seguintes:

a) Teoria de aprendizagem cognitiva: compreende os processos cerebrais como variáveis intervenientes, uma estrutura cognitiva para o que é aprendido e a aprendizagem resultem em uma reestruturação do modo individual de perceber. Portanto, opõe-se às teorias de estímulo-resposta, que enfatizam as respostas através de reforço e evitam o uso de construtos cognitivos centrais como conceitos explicativos.

b) Teoria da aprendizagem intencional: modelo teórico baseado no princípio da motivação propositada (intencionalidade) da aprendizagem. Essa teoria se reveste de um caráter intersistemas construídos a partir de conceitos psicanalíticos, pelo instintivismo e pelo conceito de processo mediatório. Portanto, o autor acredita que a aprendizagem é uma etapa para se atingir um objetivo, então o que se aprende é uma série de sinais ou expectativas, em que o indivíduo entende a natureza da situação e reage em função ou de acordo com essas percepções.

c) Teoria da atitude de aprendizagem: modelo desenvolvido por Harry F. Harlow, a que deu o nome de *learning set theory*, na qual o indivíduo tem de aprender, é um princípio de relação e não uma série de estímulos e respostas. O meio ambiente adquire o *status* de força motivadora primária do comportamento e o impulso de curiosidade exploratória é mais forte do que qualquer impulso biológico. Dessa forma, a aprendizagem é entendida como uma disposição ativa de solucionar problemas, e não simplesmente uma aquisição passiva de aptidões práticas.

No entender de Ruas (2005), aprendizagem organizacional pode ser compreendida a partir de diversas perspectivas, encontrando seu maior desenvolvimento no campo da psicologia ao longo de

sua história evolutiva. A aplicação da aprendizagem em nível organizacional foi condicionada, mormente, como uma coletividade da aprendizagem organizacional, da gestão, do treinamento e do desenvolvimento. O processo de aprendizagem individual exerce um impacto significativo no conceito e nas práticas de aprendizagem organizacional, pois essa se inicia a partir dos indivíduos.

Ruas (2005, p. 27) assim conceitua a aprendizagem organizacional:

[...] é um processo contínuo de apropriação e geração de novos conhecimentos nos níveis individual, grupal e organizacional, envolvendo todas as formas de aprendizagem – formais e informais – no contexto organizacional, alicerçado em uma dinâmica de reflexão e ação sobre as situações-problema e voltado para o desenvolvimento de competências gerenciais.

Vários modelos se propõem a analisar a dimensão individual do processo de aprendizagem. Desde o início, os pesquisadores que atuam com base na concepção da socialização da aprendizagem individual, abordam o dilema existente entre aprendizagem individual e organizacional.

Nesse sentido, Argyris e Schön (1996 *apud* RUAS, 2005) afirmam que as organizações não se constituem simplesmente como coleções de indivíduos, embora não existam organizações sem essas coleções. Do mesmo modo, a aprendizagem organizacional não é simplesmente aprendizagem individual, ainda que se reconheça que o aprendizado nas organizações somente é viável por meio da experiência e da ação dos indivíduos.

Desde o início as pesquisas evidenciam uma ênfase profunda no papel da aprendizagem individual na aprendizagem organizacional. O sistema da aprendizagem organizacional é visto como algo que depende completamente da aprendizagem individual e que está diretamente ligado ao conhecimento compartilhado por todos os membros da organização. O fluxo principal desse foco é considerar os indivíduos como agentes para as organizações de aprendizagem.

De acordo com Ruas (2005, p. 18):

A aprendizagem organizacional ocorre na medida em que os integrantes da organização experienciam uma situação problemática e a investigam empregando um olhar organizacional, conseguindo identificar as lacunas entre o esperado e os resultados de suas ações presentes. A partir disso, respondem a este fato com um processo de pensamento e ações que os levam a modificar seus modelos mentais em relação à compreensão dos fenômenos organizacionais e reestruturar suas atividades de forma a alcançar os resultados previamente esperados.

Outros autores como Fleury e Fleury (1997), também abordam a relação entre aprendizagem individual e aprendizagem organizacional. O processo de aprendizagem em uma organização não somente envolve novos mapas cognitivos, que possibilitam compreender melhor o que está ocorrendo em seu ambiente externo e interno, como também a definição de novos comportamentos que evidenciam a efetividade do aprendizado individual.

As organizações ainda que não possuam cérebros, têm sistemas cognitivos e memória. Elas desenvolvem rotinas, protocolos, ou seja, procedimentos relativamente padronizados, com o fim de lidar com problemas internos e externos. Estas rotinas vão sendo incorporadas, de maneira explícita, ou inconsciente, na memória organizacional. A forma como as organizações aprendem, se relacionam com o meio, o *modus* como captam suas observações e agregam, revela o seu desenvolvimento da mesma maneira suas vantagens corporativas (COMIN-SCORSOLINI et al., 2005).

A mudança comportamental, na realidade, não constitui o único indicador de que a aprendizagem aconteceu, mas a possibilidade de este conhecimento poder ser recuperado pelos membros da organização (FLEURY; FLEURY, 1997).

Nesse sentido, um conceito simples de organizações que aprendem foi proposto por Garvin (1993 *apud* FLEURY; FLEURY, 1997) como o de organizações capacitadas para criar, adquirir e transferir conhecimentos, e para modificar seus comportamentos com o fim de possibilitar a reflexão sobre novos conhecimentos e *insights*. Portanto, a aprendizagem organizacional tem como característica marcante o de elevar a capacidade da tomada de ações em uma organização, ampliando sobremaneira as aptidões individuais e o estabelecimento das relações na dimensão grupal (COMIN-SCORSOLINI et al., 2005).

Todavia segundo Fleury e Fleury (1997), embora o conceito seja simples, difícil é operacionalizá-lo no dia-a-dia da organização, seja ela uma empresa, uma universidade, um hospital, pois a maneira como for conduzida pode desenvolver uma aprendizagem dinâmica constante e permanente, que possibilite tomada de decisões e mudanças. Bem como pode promover a estagnação do sistema de aprendizagem e do conhecimento organizacional.

2 SISTEMA DE APRENDIZAGEM E O CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

Uma importante linha de pesquisa acerca da aprendizagem organizacional investiga a empresa como um sistema de aprendizagem, ou seja, processo através do qual as organizações entendem e gerenciam suas experiências. Sob essa perspectiva as organizações são percebidas como capazes de adquirir a informação, de processar, interpretar e distribuir conhecimentos. Portanto, a finalidade do sistema de aprendizagem consiste em aumentar a habilidade de procurar, codificar, distribuir e interpretar a informação externa, isto é, fazer com que a organização eleve sua capacidade de decodificação e absorção (RUAS, 2005, p. 19).

Ainda conforme Ruas (2005, p. 21), na literatura relacionada à aprendizagem organizacional, há também um enfoque direcionado para a perspectiva cultural da organização. A cultura é apresentada como um mecanismo de construção de significados, responsável por guiar e formar os

valores, comportamentos e atitudes dos indivíduos. É com base nos valores que os comportamentos são guiados, sendo que a cultura de uma organização impõe coerência, ordem e significado, além de permitir a institucionalização de uma estrutura, tendo em vista, a construção de sentidos de modo a facilitar a interpretação de eventos pouco conhecidos.

A construção do sistema de aprendizagem organizacional se dá socialmente à medida que os indivíduos interagem com o ambiente organizacional do qual atuam como construtores, são, portanto, percebidos como agentes ativos e elaboradores da realidade na qual se encontram inseridos, da mesma maneira que a realidade organizacional, também é socialmente construída a partir de aspectos culturais dos envolvidos. A função dos indivíduos como aprendizes consiste em construir significados, adquirindo e influenciando os processos de aprendizagem, e o desenvolvimento do conhecimento em sua trajetória de participação (RUAS, 2005).

Numa perspectiva a aprendizagem organizacional tem sido vista como a busca para assegurar e desenvolver condições de competitividade, de produtividade, de inovações em condições tecnológicas e de mercado incerto. Muitas empresas têm procurado estabelecer percursos por meio dos quais as mesmas concebem e organizam conhecimentos e rotinas, em suas atividades e em sua cultura, além de adaptarem e desenvolverem eficácia organizacional por intermédio do desenvolvimento e aproveitamento das diversas competências de seus recursos humanos (RUAS, 2005).

Importa salientar ainda que aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento, conforme salienta Ruas (2005, p. 22), compreendem “dois conceitos desenvolvidos paralelamente na nova economia” e, com frequência, recorrem um ao outro em suas definições e práticas.

A compreensão da aprendizagem organizacional e sua conexão com a geração de conhecimento organizacional encontram-se ainda pouco clara. Esse problema foi identificado por Nonaka e Takeuchi (1997 *apud* RUAS, 2005), ao afirmarem que nas teorias sobre aprendizagem organizacional falta a visão de que o desenvolvimento do conhecimento constitui aprendizagem. Não obstante, essas teorias concentram seu foco na aprendizagem individual, deixando de contemplar ou desenvolver uma visão inclusiva de aprendizagem grupal em um nível organizacional.

À luz do magistério da lavra de Gephart (1996 *apud* RUAS, 2005), a essência de uma organização de aprendizagem é um sistema aberto de informação e conhecimento e isso deveria ser abordado como um tema central dentro das organizações.

Nonaka e Takeuchi (1997 *apud* RUAS, 2005) defendem que a chave para as organizações obterem mais conhecimento consiste na transformação do conhecimento tácito em explícito, sendo que grande parte do conhecimento é criada por gerentes intermediários. Essa exigência para converter

conhecimento tácito em explícito tem sido uma visão forte da atual teoria de aprendizagem. Tal abordagem tem sido discutida como sendo um processo organizacional essencial, discutindo-se como é possível realizar a transferência do conhecimento individual para a organização e como esse conhecimento pode ser empregado pela organização a nível grupal.

Sob essa perspectiva associada ao conhecimento, a aprendizagem organizacional pode ser entendida como um processo de mudança no estado do conhecimento, implicando sua aquisição, disseminação, refinamento, criação e adaptação das informações adquiridas. Também pode ser entendida como a habilidade para adquirir informação diversa e compartilhar entendimento comum de forma que este conhecimento possa ser explorado. Além disso, a aprendizagem organizacional pode ser compreendida como uma habilidade para desenvolver *insights* e conhecimento, efetuando associações entre passado e atividades futuras.

O conhecimento organizacional é formado em parte pelas informações armazenadas nos indivíduos na forma de experiência, habilidades e competências, e em parte na organização, na forma de documentos, registros, regras, protocolos, regulamentos e padrões. Uma parcela do conhecimento entre uma organização e os indivíduos é complementar e parte incongruente em virtude do sistema de crenças de cada um.

Com base nesse entendimento afirma Ruas (2005), que a aprendizagem organizacional em seu nível mais básico, recorre à aquisição de compreensão, experiência, técnicas e práticas que são, em certo grau, novas formas para a organização. A aprendizagem desse tipo se estrutura por novos pensamentos e ações, mudanças de comportamento e modelos mentais subjacentes, e no redesenho de práticas organizacionais. O sucesso da aprendizagem organizacional depende diretamente da capacidade da organização de ver as coisas de modos diferentes, obter novos *insights* e compreensões das novas informações obtidas, além de adotar novos padrões de comportamento.

A aquisição de conhecimento está diretamente relacionada ao processo de aprendizagem, sendo mais amplo e mais profundo do que a simples acumulação de dados e informações. A aprendizagem pressupõe uma tensão entre o novo e o velho conhecimento, além da transformação do conhecimento presente na memória de um indivíduo. Esse contexto de aprendizagem acontece quando conceitos, estruturas e capacidades são criados, ou se desenvolvem a luz de informação que é novo ao indivíduo (RUAS, 2005).

Levar em conta a relação entre conhecimento e aprendizagem, também significa salientar os tipos diferentes de conhecimento fundamentais nas situações de trabalho, assim como a diversidade de tipos e níveis de aprendizagem. Conhecimento e aprendizagem encontram-se conectados, esses tipos de informações podem ser apreendidos e podem ser empregados num nível superficial ou num

domínio mais profundo. Alguma aprendizagem ínfima pode fazer diferença em relação à perspectiva do indivíduo, enquanto que uma aprendizagem mais significativa pode conduzi-lo a uma reestruturação do que dá suporte às suas suposições e valores.

3 PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E DO TRABALHO

De acordo com Teles (1999), a Psicologia procura buscar recursos que propiciem a compreensão do homem por meio de seu comportamento, para facilitar a convivência consigo mesmo e com o outro. Em outras palavras a Psicologia pretende fornecer ao indivíduo os subsídios necessários para que ele saiba lidar consigo e com as experiências que a vida lhe proporciona.

Para Bock *et al.* (2002), o que diferencia a Psicologia dos demais ramos das Ciências Humanas, cada um desses ramos embora enfoque o humano de modo particular, reside no estudo da subjetividade: é esse seu modo particular, específico de contribuição para a compreensão da totalidade da vida humana. Essa subjetividade humana se expressa por meio de seu comportamento.

O comportamento não envolve somente as reações externas que a pessoa expõe, mas também as atividades da consciência e mesmo do inconsciente, num plano indiretamente observável. A psicologia deve procurar alcançar três objetivos principais, quais sejam: a descrição, a predição e o controle do comportamento. A descrição refere-se à necessidade de se explicitar de forma clara as condições nas quais o fenômeno, ocorre sem qualquer referência ao significado. Já a predição só pode ser efetuada nas áreas da psicologia onde hipóteses foram comprovadas e relações de causa-efeito estabelecidas por meio de estudos criteriosos. Quanto ao terceiro objetivo, compreende a capacidade de manipular o comportamento dos indivíduos, através de determinadas técnicas (TELES, 1989).

A Psicologia, tal como as demais Ciências Humanas, surgiu a partir da fragmentação do seu objeto de estudo, subdivide-se em diversos ramos de conhecimento, denotando a sua forma dicotomizada de tratar os fenômenos psíquicos. As condições históricas que permitiram o aparecimento das dicotomizações sujeito-objeto, essência-existência, indivíduo-sociedade nas demais ciências humanas, também as originaram na Psicologia.

A separação da Psicologia em diversos ramos de conhecimento é uma das maneiras formais de conceder a realidade e os fenômenos humanos. Assim, a Psicologia se tornou em uma das áreas mais diretamente habilitada a subsidiar a práxis funcional. A Psicologia Organizacional e do Trabalho, uma de suas subáreas, propõe-se a fornecer parte dos fundamentos epistêmicos para a compreensão de fatos e solução de problemas laborais, mormente interações humanas.

No entanto, o início do estudo de qualquer matéria, preliminarmente, demanda a formalização de um conceito operacional da mesma, permitindo ao neófito lograr acesso a informações basilares,

avultando o objeto epistemológico, história do conhecimento, autores e obras dignas de destaque.

De acordo com o magistério dado à luz por Pasold (2015), o conceito operacional consiste na “definição estabelecida ou proposta para uma palavra ou expressão, com o propósito de que tal definição seja aceita para o efeito das idéias expostas”. Destarte, acolhe-se o seguinte magistério da lavra de ZANELLI (2002, p. 29):

Se temos que optar por uma denominação resumida, Psicologia Organizacional parece transmitir o escopo da área de estudo e atuação. Como qualquer especialidade da Psicologia, aqui também nos interessa, fundamentalmente, os comportamentos que distinguem o ser humano como um indivíduo, ou seja, um participante com características singulares entre os membros de sua espécie. Interessam igualmente as possibilidades de previsão, e as leis gerais que se possam aplicar ao comportamento, consideradas às condições do ambiente em que se insere. Desde as origens da área, atenção que se dirige ao trabalhador e ao trabalho não pode ser desvinculada do contexto organizacional. Qualquer tipo de trabalho ocorre, ou está associado de algum modo, a uma organização ou a várias organizações. A idéia de organização, necessariamente, inclui pessoas se comportando para atingir seus fins. Esses argumentos parecem justificar a opção por Psicologia Organizacional. Além disso, Psicologia Organizacional talvez seja o nome mais difundido no Brasil para quem quer referir aos conteúdos da área.

As concepções de indivíduo e de sociedade, assim como a relação entre ambas às instâncias constituem um fundamento central da Psicologia. Tanto o paradigma pautado no idealismo, cujo modelo epistemológico privilegia a atividade do sujeito como fonte de todos os conhecimentos, quanto à psicologia experimental, que se desenvolveu a partir dos padrões de conhecimento objetivista das Ciências Naturais, tem como pano de fundo uma visão da natureza humana desvinculada de sua produção material e social. As origens dessas representações do pensamento, isto é, a forma como a Psicologia apresenta o indivíduo e a sociedade abstratamente, podem ser captadas a partir da situação do indivíduo na sociedade que, por ser dicotomizada no seu próprio modo de existir, necessita ser explicada de uma forma que não revele sua base material histórica.

A Psicologia, última análise, constitui uma Ciência, o que significa a utilização de certo método para estudar o seu objeto. Esse método científico procura superar as afirmações superficiais do senso comum, utilizando a observação atenta e controlada dos fenômenos psicológicos com o objetivo de chegar a conclusões gerais a respeito deles. É pertinente trazer à colação o magistério da lavra de AGUIAR (2005, p. 96):

Personalidade – é um conjunto de traços psicológicos com propriedades particulares, relativamente permanentes e organizadas de forma própria. Ela se revela na interação do indivíduo com seu meio ambiente e individualiza a maneira de ser, de pensar, de sentir e de agir de cada pessoa. O conhecimento das características de personalidade do indivíduo permite uma certa previsão da maneira pela qual ele poderá sentir, pensar, ser e agir em determinadas circunstâncias. No entanto, o comportamento do indivíduo resulta não apenas das forças da personalidade, mas também de uma interação dele (características psicológicas, com uma forma própria de organização) com o meio externo. A complexidade das forças que

geram determinados comportamentos torna-se maior quando se observa que determinados traços psicológicos de um indivíduo são mais relevantes em algumas situações do que em outras, e que a própria organização desses traços também pode ser modificada à medida que o indivíduo interage com o meio. Portanto, o estudo da personalidade não nos possibilita rotular os indivíduos e prever seus comportamentos com certeza absoluta. A personalidade pode ser modificada por fatores externos e internos.

Para Cória-Sabini (1990), a Psicologia está interessada na descrição e na explicação do comportamento humano. Isso envolve a análise das ações manifestas de um indivíduo, bem como dos sentimentos, pensamentos, atitudes e valores que determinam tais ações. O objeto desta Ciência jaz no humano, ser tão complexo que sempre escapa e ultrapassa as definições que dele se fazem. Através de seu objeto de estudo, a Psicologia se defronta com uma variedade de teorias explicativas sobre o homem e sobre os fenômenos que o cercam. Apresentam, por isso mesmo, perspectivas teóricas e técnicas que chegam a ser opostas. Apesar dessa divergência, o que caracteriza sua especificidade é que ela trata de uma dimensão especial de fenômenos, que não se confunde com manifestações puramente fisiológicas ou sociais.

Ao longo do tempo, esta Ciência procurou se colocar de maneira autônoma, definindo claramente seu objeto de estudo, sua história, um campo de pesquisas e um conceito de homem. Enfim, uma área de conhecimento cuja especificidade é dada pela possibilidade de um ponto de vista teórico e de uma prática sobre o comportamento.

Sua metodologia exhibe características peculiares, já que o observador é, ao mesmo tempo, sujeito e objeto. Uma análise crítica da Psicologia, portanto, radical e de conjunto, pode-se colocar em evidência que essa ciência estaria predominantemente direcionada para as necessidades e interesses dos grupos minoritários que detêm o poder econômico e político na sociedade atual.

Isso permitiria apontar que ela não se preocupa adequadamente com as necessidades reais dos grupos majoritários, cujos modos de viver e de ser não se enquadram nos modelos previstos e valorizados pela psicologia tradicional.

A Psicologia com as tentativas de explicação dos processos psicológicos ora privilegiando o sujeito do conhecimento ora o objeto, abstém-se de encontrar o movimento contraditório real entre o pensamento e a realidade, o teórico e o prático. E, finalmente, de captar o ideal, enquanto representação do movimento real que ocorre a nível objetivo e subjetivo contraditoriamente. Vale mencionar que a Psicologia não é um campo unificado de conhecimentos. Ela é formada por corpos de conhecimento muito distintos entre si, com origens muito diversas e que expressam concepções sobre o ser humano geralmente discordantes umas das outras (CUNHA, 2003).

É importante verificar que os paradigmas da Psicologia incluem sempre, uma concepção da problemática individual inserida no terreno das relações sociais. E não poderia ser diferente, uma vez

que o ser humano não existe isoladamente. Assim, quando o psicólogo organizacional e do trabalho almeja utilizar conhecimento em suas práxis, deve estar ciente das implicações políticas e culturais que tal atitude pode conter.

Colimando-se os fundamentos epistemológicos norteadores das Ciências Humanas, é possível considerar-se que as representações formais da relação indivíduo-sociedade permanecem orientando a psicologia educacional. Isto pode ser constatado através da análise dos fundamentos epistemológicos que inspiram os trabalhos em desenvolvimento humano. Posto que não constituísse conjunto de conhecimentos monoliticamente, configura-se inegável a solidez de seu estatuto epistemológico.

A questão central de uma abordagem histórica e crítica em Psicologia é que o indivíduo é um ser histórico e que, portanto, a unidade indivíduo-sociedade deve constituir-se o seu objeto real de estudo e não as abstrações desprovidas de sua base concreta. Isso tanto no âmbito da Psicologia Geral quanto nas suas diversas ramificações.

No que, mormente se refere à Psicologia Organizacional é uma questão que precisa ser colimada, porque, nessa esfera, a separação entre sujeito e objeto continua sendo a maneira pela qual vem sendo tratado o seu objeto de estudo. A relação indivíduo-sociedade na psicologia educacional é representada de forma subjetivista, objetivista ou, então, através da noção de um processo de interação recíproca entre o homem com suas potencialidades e o ambiente físico e social.

A compreensão do indivíduo como um ser histórico é uma condição imprescindível para uma possível redefinição do campo de estudo da Psicologia Organizacional e do Trabalho. A superação da visão do humano como um dado empírico a ser trabalhado, para que alcance o desenvolvimento individual devido e o ajustamento social exigido pela sociedade de classes antagônicas, efetiva-se somente através da consideração do indivíduo como um ser histórico.

Por conseguinte, à Psicologia incumbe o tratamento da sua unidade de análise, ou seja, a relação indivíduo-sociedade como sendo de natureza concreta, isto é, determinada a partir das contradições que se estabelecem nas relações sociais de produção. Destarte, os estudos dos processos psicológicos, que visem à compreensão da relação real indivíduo-sociedade, deverão buscar as contradições objetivas do processo histórico e social do indivíduo na sociedade, que se concretiza através do trabalho sua atividade prática, e o desvelamento de suas representações parciais e abstratas em nível do pensamento individual e das idéias coletivizadas.

Preleciona Bergamini (1981, p. 17):

Atravessamos a era da Psicologia. A preocupação com a compreensão do comportamento humano está presente em quase todas as áreas da vida de cada um e de todos. O cinema, o teatro, os romances as revistas e jornais, enfim todos os meios de comunicação de que o homem dispõe, refletem esse grande interesse e comprovam a tese inicial de que o momento da civilização atual está voltado para o exame e a reflexão sobre esse grande tema. Já é passada a época do encanto pela tecnologia; se, por um lado, ela ainda nos fascina, por outro tem-se constituído em fonte de dificuldades e desajustamentos emocionais. Acreditou-se que a felicidade haveria de surgir com as facilidades da automação e, assim, engenheiros, cientistas e inventores produziram até hoje uma idade técnica que é *realmente maravilhosa*, mas que nem sempre satisfaz os *corações* e as mentes dos homens que trabalham nas suas máquinas, nem os consumidores que se beneficiam dos seus produtos. Importantes problemas psicológicos têm origem no fato de que a esse nosso (maravilhoso) desenvolvimento industrial e técnico não resultou uma correspondente satisfação afetiva e emocional das pessoas.

Um trabalho psicológico pode contribuir muito, auxiliando os gestores a aprofundarem seus conhecimentos sobre as teorias de diversas áreas do conhecimento, redefinindo-as e sintetizando-as em ações deflagradoras da eficiência, eficácia e efetividade.

A guisa de conclusão, faz-se mister trazer à colação o magistério de Fiorelli (2004. p. 24, grifo nosso).

Conclui-se que fatores socioculturais arraigados e questões ligadas a cada pessoa, aos grupos, aos processos e outras facilitam ou constituem barreiras notáveis para o trabalho de mudança comportamental, configurando-se um desafio contínuo no ambiente atual de extraordinária competitividade e constantes mudanças. A Psicologia, enquanto *ciência do comportamento* é um instrumento à disposição do Administrador como apoio nessa busca de contínuo aumento da eficiência dos processos e da melhoria da Qualidade de Vida.

A pesquisa se destinava à verificação da relevância da Psicologia Organizacional na Gestão do Conhecimento, na Era Complexa. Para tanto, utilizou-se o Método Sistêmico, cujo fulcro reside na Teoria Geral dos Sistemas (PASOLD, 2015), único suscetível de deslindar a complexa conjuntura ensejada pela globalização, à luz do construto da lavra de McGrew (*apud* ADOLFO, 2001), para quem globalização refere-se a processos atuantes em escala global, que ultrapassam fronteiras nacionais, integrando e conectando comunidades e organizações em novas combinações de espaço-tempo, fazendo o planeta mais interconectado.

De acordo com o magistério de Barbosa (2001), o fenômeno não jaz somente nas notícias difundidas internacionalmente, visto que repercute na própria dinâmica das economias e sociedades cada vez mais influenciadas pela produção das multinacionais, pela entrada de capitais na Bolsa, pela inovação tecnológica e bens de consumo importados e pela presença crescente dos temas de política internacional na agenda nacional dos respectivos Estados.

Igualmente, vale considerar a existência da estrutura sócio-econômica denominada Era do Conhecimento, cuja precípua característica consiste na seguinte:

[...] a tecnologia deixa de ser uma preocupação apenas técnica para assumir, também, uma importância estratégica, sendo um dos elementos fundamentais da gestão do conhecimento e da obtenção de vantagem competitiva. No mundo atual, na maioria das áreas de negócios, a tecnologia exerce um papel-chave (SORDI 2005, p. 23).

No seio da Psicologia identificam-se várias áreas específicas que se voltam para o estudo de um determinado contexto. Entre estas áreas situa-se a Psicologia Organizacional, objeto da pesquisa em curso, que investiga a interação desta com a Gestão do Conhecimento.

Por conseguinte, ficou patente a relevância da aludida interação, visto que o conhecimento mantém sólida natureza psíquica.

4 CONCLUSÃO

Como disciplina a Psicologia Organizacional e do Trabalho aprofunda o conhecimento de uma das subáreas da Psicologia, a que propõe fornecer parte dos fundamentos epistêmicos para a compreensão de fatos e solução de problemas laborais, mormente interações dos recursos humanos e organizações utilizando a aprendizagem.

Para que a Psicologia Organizacional e do Trabalho desenvolva sua prática, conteúdos e proponha ações de interações, faz-se necessário que ocorra a aprendizagem. Portanto, os indivíduos devem ser vistos como seres históricos e culturais, ou seja, além de dados de uma organização de trabalho, somente assim, é possível identificar que o conhecimento e a aprendizagem estão intrinsicamente ligados e conectados, podendo ser utilizados de forma superficial ou de forma aprofundada.

A Psicologia Organizacional e do Trabalho auxilia o indivíduo e a organização a superarem barreiras para o desenvolvimento individual e grupal através da aprendizagem, possibilitando o ajustamento laboral e social exigido pelas organizações e pela sociedade.

REFERÊNCIAS

- ADOLFO, L. G. S. **Globalização e estado Contemporânea**. São Paulo: Memória Jurídica, 2001.
- AGUIAR, M. A. F. **Psicologia aplicada à administração: uma abordagem multidisciplinar**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- BARBOSA, Alexandre de Freitas. **O mundo globalizado**. São Paulo: Contexto, 2001.
- BERGAMINI, C. W. **Psicologia aplicada à administração de empresas: psicologia do comportamento humano na empresa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1981.
- BOCK, A. M. B.; TEIXEIRA, M. L. T.; FURTADI, O. **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. 13. ed. reform. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2002.
- CABRAL, A.; NICK, E. (org.). **Dicionário técnico de psicologia**. 14. ed. São Paulo: Cultrix, 2006.
- COMIN-SCORSOLINI, F.; INOCENTE, D. F.; MIURA, I. K. Aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento: pautas para a gestão de pessoas. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, Porto Alegre, v.12, n. 2, p. 227-239, Jul/Dez 2011. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbop/v12n2/10.pdf>. Acesso em: 20 maio 2020.
- CÓRIA-SABINI, M. A. **Fundamentos de Psicologia**. 2 ed. São Paulo: Ática, 1990.
- CUNHA, M. V. **Psicologia da educação**. 2 ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.
- FIORELLI, J. O. **Psicologia para administradores: integrando teoria e prática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- FLEURY, A. & FLEURY, M.T.L. **Aprendizagem e inovação organizacional - as experiências de Japão Coréia e Brasil**. São Paulo: Atlas, 1997.
- PASOLD, C. L. **Metodologia da pesquisa jurídica: teoria e prática**. 15. ed. Florianópolis: Conceito Editorial, 2015.
- RUAS, R. Gestão por competências: uma contribuição à estratégia das organizações. *In*: RUAS, R.; ANTONELLO, C. S.; BOFF, H. **Os novos horizontes da gestão: aprendizagem organizacional e competências**. São Paulo: Bookman, 2005.
- SORDI, J. O. **Gestão por Processos: uma abordagem da moderna administração**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- SOUZA, J. A.G. S. Práticas avaliativas: reflexões. **Universidade Federal de Juiz de Fora**. 2010. Disponível em: <http://www.ufjf.br/virtu/files/2010/04/artigo-2a17.pdf> . Acesso em: 20 maio 2020.
- TELES, M. S. **O que é Psicologia**. 19. ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 1989.
- ZANELLI, J. C. **O psicólogo nas organizações de trabalho**. Porto Alegre: Arned, 2002.