

Fatores Humanos na Organização do Trabalho: Satisfação, Motivação e Monotonia

Ergonomia de Processo, V.2

Teoria das Relações Humanas

“O comportamento humano é determinado por causas que, às vezes, escapam ao próprio entendimento e controle humano.”

Essas causas são denominadas necessidades ou motivos, forças conscientes ou inconscientes que levam o indivíduo a um determinado comportamento.

- A motivação refere-se ao comportamento que é causado por necessidades dentro do indivíduo e que é direcionado aos objetivos que podem satisfazer essas necessidades.
- As necessidades estão divididas em três níveis:
Fisiológicas e vegetativas; psicológicas e de auto-realização e expressão criativa.

Motivação  forças psicológicas, desejos, impulsos, instintos, necessidades, etc.

MOTIVAÇÃO ↔ **SATISFAÇÃO**



Está ligada ao estímulo
de ação.



Está ligada ao
conceito de prazer.

Valores pessoais



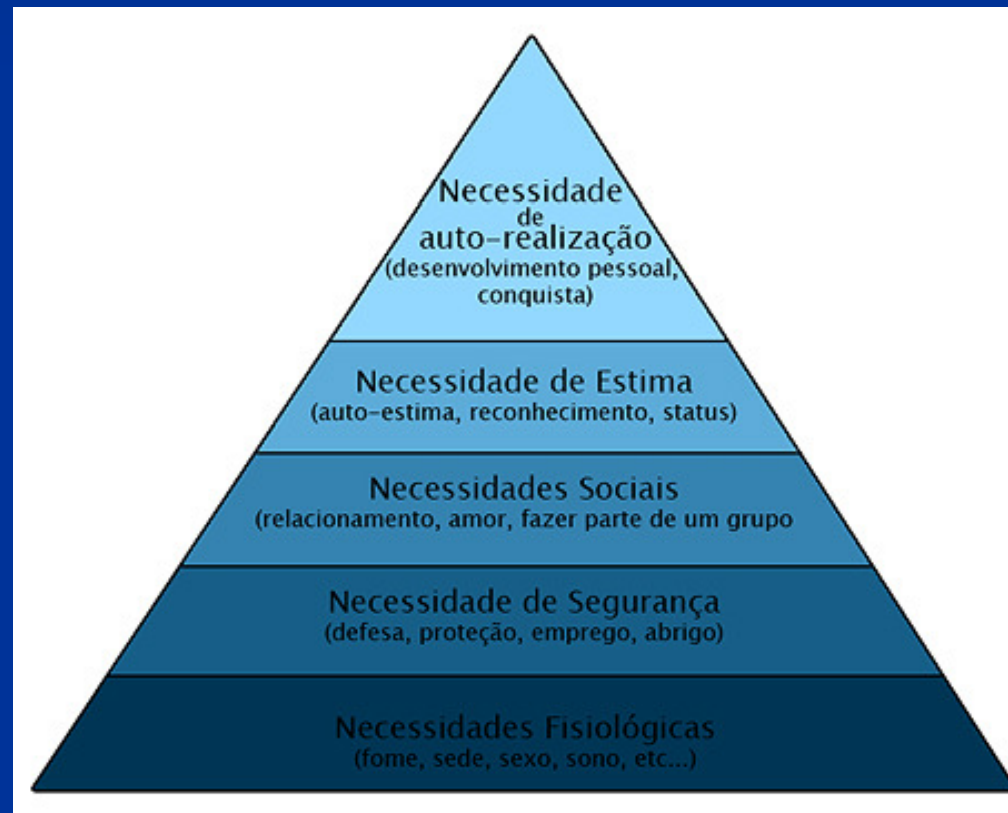
Atitude do indivíduo
frente ao seu trabalho

- **A atitude** é uma reação avaliativa, apreendida e consolidada no decorrer da experiência de vida do indivíduo, que tem os seguintes componentes básicos em sua formação:
 - **Componente afetivo-emocional** – refere-se aos sentimentos ou reação emocional que o indivíduo apresenta em face de uma situação específica;
 - **Componente cognitivo** – refere-se às crenças do indivíduo, os conhecimentos e os valores associados à situação, objeto ou pessoa;
 - **Componente comportamental** – refere-se às ações favoráveis ou desfavoráveis com relação à situação em foco;
 - **Componente volitivo** – constitui-se nas motivações, desejos, expectativas e necessidades inatas e adquiridas.

- Trabalhadores de diferentes categorias profissionais comumente manifestam distintos graus de insatisfação diante do trabalho. Isto se deve principalmente às relações de poder e autoridade, ou seja, à possibilidade de compreensão e atuação do indivíduo sobre seu meio produtivo. **Ao sentir-se participante de um processo de trabalho, o indivíduo tende a responsabilizar-se pelo mesmo.** Tal participação propicia consciência mais ampla de si e dos meios de produção. Este fato faculta ao indivíduo exercer sua liberdade ao optar diante de seu contexto de trabalho, situação que propicia condições de desenvolvimento e equilíbrio psicológico.

Teoria das Necessidades de Maslow

- As necessidades humanas estão dispostas ao longo de uma escala hierárquica, composta por cinco níveis.



- ❁ **Necessidades Fisiológicas:** São relacionadas às necessidades do organismo, e são a principal prioridade do ser humano. Entre elas estão respirar e se alimentar. Sem estas necessidades supridas, as pessoas sentirão dor e desconforto e ficarão doentes.
- ❁ **Necessidades de Segurança:** Envolve a estabilidade básica que o ser humano deseja ter. Por exemplo, segurança física (contra a violência), segurança de recursos financeiros, segurança da família e de saúde.
- ❁ **Necessidades Sociais:** Com as duas primeiras categorias supridas, passa-se a ter necessidades relacionadas à atividade social, como amizades, aceitação social, suporte familiar e amor.

- ❁ **Necessidades de Estima:** Todos gostam de ser respeitados e bem vistos. Este é o passo seguinte na hierarquia de necessidades: ser reconhecido como uma pessoa competente e respeitada. Em alguns casos leva a exageros como arrogância e complexo de superioridade.
- ❁ **Necessidade de Auto Realização:** É uma necessidade instintiva do ser humano. Todos gostam de sentir que estão fazendo o melhor com suas habilidades e superando desafios. As pessoas neste nível de necessidades gostam de resolver problemas, possuem um senso de moralidade e gostam de ajudar aos outros. Suprir esta necessidade equivale a atingir o mais alto potencial da pessoa.

- Nesta escala, as necessidades mais básicas necessitam ser realizadas primeiro para que as subsequentes passem a ter importância e, à medida de sua realização, esta necessidade perde sua capacidade motivacional. Desta forma, quando um desejo é satisfeito outro logo aparece para ocupar seu lugar. O homem é um ser desejoso de algo que raramente chega ao estado de completa satisfação que exceda um curto prazo de tempo. A idéia de hierarquizar os motivos humanos foi sem dúvida a solução inovadora para que se pudesse compreender melhor o comportamento humano na sua variedade, não só relacionando esses motivos a um único indivíduo como também estudando-os em pessoas diferentes.

Teoria de Campo de Lewin

- Sua teoria enfatiza o importante papel social da motivação e da frustração com base em duas suposições importantes: primeiro, o comportamento humano é devido da totalidade de fatos coexistentes; segundo, esses fatos coexistentes têm o caráter de um campo dinâmico, no qual cada parte depende de uma inter-relação com as demais.
- Para Lewin, toda necessidade cria um estado de tensão no indivíduo, associado a uma predisposição a ação, sem definir alguma direção especial. Quando uma meta exequível é encontrada, este adquire uma valência positiva que estimula a ação em prol deste objetivo.

A criatividade como elemento básico para o desenvolvimento do ser humano.

- A presença da criatividade, tanto no trabalho quanto fora dele, passa a desempenhar papel importante. Quando o indivíduo é separado do processo criativo de seu trabalho, tem-se a perda de grande parte de sua motivação intrínseca. Isto se deve, pois o processo criativo envolve ter desejo de trazer algo à existência, fato que cria grande ligação emocional com o que está sendo criado, mesmo que este ainda não tenha sido concluído.

A participação como elemento motivador no processo de trabalho

- A motivação nos processos de produção sempre foi estimulada por meio de prêmios ou punições. Segundo estudiosos, defendem uma profunda modificação neste processo, dando ênfase ao fator motivacional a ser alcançado através de fatos intrínsecos ao processo de trabalho. Estes fatores, inerentemente psicológicos, são identificados a partir de quatro perspectivas: a de escolha, competência, significância da tarefa e progresso.

Fatores humanos relacionados à organização do trabalho

- A manipulação dos níveis de relação interpessoal, com o grau de autonomia, indicam que estes dois fatores interagem entre si. Em ambientes com elevada autonomia e um elevado índice de relação interpessoal contribuiu com o aumento de performance no valor de 16%. Em contra partida, em ambientes onde a autonomia se faz reduzida, um aumento no índice de relação interpessoal possibilitou resultados insignificantes quanto a satisfação dos trabalhadores.

Fatores humanos relacionados ao trabalho: relação entre satisfação e monotonia.

- A composição de trabalho como extensão da tarefa e necessidade de inter-relacionamento, associado a fatores ambientais (lumínicos, térmicos e acústicos) podem repercutir na formação do desagravo e da monotonia, pois ambientes monótonos podem ser considerados como aqueles em que se verifica a falta de estímulos (Grandjean, 1981).

Fatores humanos relacionados ao trabalho: relação entre satisfação e monotonia.

- A reação à monotonia é uma função de fatores pessoais. Ela acomete mais às pessoas fatigadas, trabalhadores noturnos, até se adaptarem ao turno, pessoas com pouca motivação, pessoas com nível alto de educação, conhecimento e habilidade, pessoas “vivas” que procuram trabalhos que demandem mais da pessoa, pessoas extrovertidas.

Fatores Humanos na Organização do Trabalho:

Cargas e Custos Humanos

< Jornada, turno e ritmo >

Ergonomia de Processo, V.2

Jornada, turno e ritmo

- Algumas características do organismo influem no desempenho do trabalho:
- Alimentação;
- Ritmo circadiano;
- Fadiga;
- Monotonia;
- Motivação;
- Idade, sexo, necessidades especiais.

Ritmo circadiano

- São oscilações em suas funções fisiológicas com um ciclo aproximado de 24h que são notadas nas pressões sanguíneas, temperatura corporal, excreção renal e quantidade de hormônios no sangue. Durante o dia, os órgãos e funções estão preparados para a produção. Durante a noite, as atividades dos órgãos estão amortecidas pois o organismo está preparado para descanso e reconstituição de reservas de energia.

Variações fisiológicas durante a jornada

- Tendo em vista as variações fisiológicas, os horários de alimentação e o acúmulo de fadiga, pode-se esperar que durante a jornada de trabalho hajam dois picos máximos de disposição para o trabalho: entre 9 e 10 horas e entre 15 e 16h. Depois há um decréscimo gradativo atingindo um mínimo durante o sono entre 2 e 4h da madrugada, começando a aumentar novamente, completando o ciclo diário.

- A influência do ciclo circadiano no estado de alerta e desempenho é comprovada em vários estudos que apontam que a maior frequência de acidentes ocorre entre 2 e 4h da madrugada, quando o organismo está menos apto para o trabalho.

Adaptação ao turno

- **Nunca ocorre adaptação total do ritmo biológico ao turno e portanto as características do trabalho é que devem se adaptar ao ritmo biológico.**
- O ciclo circadiano influi no desempenho da pessoa e algumas pessoas têm mais facilidade em se adaptar ao turno noturno do que outras. Observou-se que as operações monótonas e repetitivas aumentam o sono e induzem a erros mais frequentes, principalmente após a meia noite. A adaptação ao trabalho noturno é menos difícil nas atividades que envolvem mais movimentação do corpo.