

Márcia Regina Banov

# Comportamento organizacional

MELHORANDO O DESEMPENHO E O  
COMPROMETIMENTO NO TRABALHO



atlas

# Sumário

## **Parte 1 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL, 1**

### **1 Introdução ao Comportamento Organizacional, 3**

- 1.1 Comportamento organizacional – definição e principais temas, 4
- 1.2 Enfoque interdisciplinar, 7
- 1.3 Comportamento organizacional e gestão, 8

## **Parte 2 COMPORTAMENTO DAS PESSOAS, 11**

### **2 Aprendizagem e Controle Comportamental nas Organizações, 13**

- 2.1 A escola behaviorista da psicologia, 14
  - 2.1.1 *A aprendizagem*, 14
  - 2.1.2 *Condicionamento clássico*, 16
  - 2.1.3 *Condicionamento operante*, 17
- 2.2 O poder do elogio e da punição no autoconceito, 25

### **3 Influências da Percepção nas Organizações e no Gerenciamento de Pessoas, 29**

- 3.1 Sensação e percepção, 30
- 3.2 Processamento de informações, 31
  - 3.2.1 *A seleção*, 31
  - 3.2.2 *A organização*, 35
  - 3.2.3 *O armazenamento*, 38
  - 3.2.4 *A recuperação*, 38
- 3.3 Psicologia da Gestalt, 38
  - 3.3.1 *Manipulação da percepção*, 43
  - 3.3.2 *Vencendo as distorções perceptivas – a boa forma*, 44

## **4 Motivação Humana, 47**

- 4.1 A Teoria das Necessidades, de Abraham Maslow, 48
  - 4.1.1 *Necessidades fisiológicas*, 49
  - 4.1.2 *Necessidades de segurança*, 49
  - 4.1.3 *Necessidades sociais*, 50
  - 4.1.4 *Necessidades de estima*, 50
  - 4.1.5 *Necessidades de autorrealização*, 51
- 4.2 A Teoria dos Dois Fatores, de Frederick Herzberg, 53
  - 4.2.1 *Fatores higiênicos*, 53
  - 4.2.2 *Fatores motivacionais*, 54
- 4.3 A Teoria da Equidade, de J. Stacey Adams, 56
- 4.4 A Teoria do Reforço, de B. F. Skinner, 58
- 4.5 Motivação interna, 59

## **5 Personalidade e Inteligências Múltiplas, 63**

- 5.1 A personalidade, 64
- 5.2 Teoria dos Cinco Grandes Fatores da Personalidade ou *Big Five*, 65
- 5.3 Inteligência, 67
- 5.4 Inteligências múltiplas, 68
  - 5.4.1 *Inteligência linguística*, 70
  - 5.4.2 *Lógico-matemática*, 70
  - 5.4.3 *Inteligência interpessoal*, 71
  - 5.4.4 *Inteligência intrapessoal*, 71
  - 5.4.5 *Inteligência corpóreo-cinestésica*, 71
  - 5.4.6 *Inteligência espacial*, 72
  - 5.4.7 *Inteligência musical*, 73
  - 5.4.8 *Inteligência naturalista*, 73

## **6 As Emoções nas Organizações, 77**

- 6.1 Os afetos no ambiente de trabalho, 78
- 6.2 Níveis da vida mental, 80
- 6.3 Elementos da personalidade, 81
- 6.4 Mecanismos de defesa ou ajustamento, 83
- 6.5 Relações familiares e liderança, 89

## **7 Estresse Organizacional, 93**

- 7.1 Causas do estresse, 94
- 7.2 Os sintomas do estresse, 96

- 7.3 Fases do estresse, 97
- 7.4 Consequências do estresse, 98
  - 7.4.1 *Consequências do estresse negativo para o colaborador*, 98
  - 7.4.2 *Consequências do estresse negativo para as organizações*, 98
- 7.5 Ações das organizações devido ao estresse, 99
- 7.6 O estresse gerencial, 99

## Parte 3 **COMPORTEAMENTO DOS GRUPOS, 103**

### **8 Grupos, 105**

- 8.1 O grupo, 106
  - 8.1.1 *Motivos de ingresso no grupo*, 107
- 8.2 Tipos de formação de grupos, 108
  - 8.2.1 *Grupos informais*, 108
  - 8.2.2 *Grupos formais*, 108
- 8.3 Coesão grupal, 109
- 8.4 Pensamento grupal, 110
- 8.5 Sociometria: a prática da análise de grupos, 112
  - 8.5.1 *Aplicação das técnicas sociométricas*, 113
- 8.6 Equipes de trabalho, 120
  - 8.6.1 *Equipes virtuais*, 121
- 8.7 Times de trabalho, 121
- 8.8 O grupo na era das conexões, 122

### **9 Socialização, 125**

- 9.1 O processo de socialização e a construção da subjetividade, 126
- 9.2 O processo de socialização nas organizações, 128
  - 9.2.1 *Os estágios do processo de socialização*, 128
  - 9.2.2 *Programas de socialização nas organizações*, 129
  - 9.2.3 *A identidade*, 131
  - 9.2.4 *Papéis sociais, cargos e hierarquia*, 132
- 9.3 O desenvolvimento da moral e a ética nas organizações, 133
  - 9.3.1 *O desenvolvimento da moral*, 133
- 9.4 Códigos de ética e de conduta nas empresas, 137
- 9.5 Espiritualidade no ambiente de trabalho, 140

**10 Liderança e Poder, 145**

- 10.1 Teorias de liderança, 147
  - 10.1.1 *Teoria dos traços de personalidade*, 147
  - 10.1.2 *Teoria do estilo de liderança*, 148
  - 10.1.3 *Liderança situacional e multicultural*, 150
  - 10.1.4 *Teorias da liderança na perspectiva dos seguidores*, 151
- 10.2 Harmonizando diferentes gerações, 153
  - 10.2.1 *A geração Y e as outras gerações*, 154
- 10.3 Perspectivas da liderança na era digital, 155
- 10.4 Liderança no teletrabalho ou trabalho remoto, 156
- 10.5 O poder e o controle comportamental do behaviorismo, 157
  - 10.5.1 *Poder de recompensa*, 158
  - 10.5.2 *Poder coercitivo (ou de punição)*, 158
  - 10.5.3 *Poder legítimo*, 159
  - 10.5.4 *Poder de competência*, 160
  - 10.5.5 *Poder de referência*, 161
- 10.6 Empoderamento, 161

**Parte 4 COMPORTAMENTO DAS ORGANIZAÇÕES, 165****11 Estruturas Organizacionais, 167**

- 11.1 Componentes da estrutura organizacional, 169
- 11.2 Tipos de estruturas, 173
  - 11.2.1 *Estruturas mecanicistas*, 173
  - 11.2.2 *Estruturas orgânicas*, 174
  - 11.2.3 *Outros modelos de estruturas e organização do trabalho*, 175
  - 11.2.4 *Tendências das estruturas organizacionais*, 178

**12 Formatações do Trabalho, 183**

- 12.1 Mudança no conceito de cargo, 184
- 12.2 Trabalhadores do conhecimento, 184
- 12.3 O teletrabalho ou trabalho remoto, 185
  - 12.3.1 *Modalidades do teletrabalho*, 186
  - 12.3.2 *Vantagens e desvantagens do teletrabalho*, 187
  - 12.3.3 *A implantação do teletrabalho*, 188
  - 12.3.4 *Mudanças na cultura organizacional*, 189

12.4 O consultor interno, 189

12.5 Terceirização, 190

### **13 Cultura Organizacional, 193**

13.1 Formação da cultura organizacional, 194

13.2 Elementos que moldam a cultura, 194

13.3 A transmissão e aprendizagem da cultura organizacional, 198

13.4 Estabilidade e manutenção da cultura organizacional, 200

13.5 Tendências da cultura organizacional, 202

### **14 Diversidade da Força de Trabalho, 205**

14.1 Diversidade da força de trabalho, 206

14.2 Dimensões da diversidade, 207

14.2.1 *Principais características ou fatores da diversidade nas organizações, 207*

14.3 Barreiras à diversidade da força de trabalho nas organizações, 215

14.4 Vantagens da implantação da diversidade da força de trabalho, 215

14.4.1 *Implantando a diversidade da força de trabalho, 216*

14.5 Gestão da diversidade, 216

### **15 Cultura Nacional e Comportamento Organizacional Internacional, 219**

15.1 Cultura nacional, 220

15.1.1 *Diversidade cultural, 221*

15.1.2 *Dimensões do comportamento organizacional internacional, 222*

15.1.3 *Cultura brasileira, 229*

### **Referências, 231**