

Gestão de Recursos Humanos e Motivação
Glossário

Autores:

Ana Fernandes

César Pereira

Cristina Almada

Janine Zsembera

Luísa Carvalho (Coordenação editorial)

Setembro de 2015

Índice

Introdução.....	3
Glossário.....	5
Bibliografia.....	22

Introdução

A motivação para a realização deste documento e sua disponibilização pública, surgiu no âmbito do trabalho desenvolvido em grupo na disciplina do 1.º semestre do curso de mestrado em Gestão/ MBA da Universidade Aberta, unidade de Metodologias e Técnicas de Investigação, cujo tema de pesquisa foi sobre a ‘Motivação’.

A Docente responsável pela unidade curricular supramencionada, após a apreciação do mesmo, lançou o desafio aos alunos de desenvolverem um artigo científico ou um trabalho académico sobre este tema. Assim, e após entendimento mútuo entre o grupo e a professora, decidiu-se proceder à identificação de palavras-chave associadas ao tema da motivação/gestão de recursos humanos, mediante a elaboração de um glossário que inclua os principais termos e conceitos.

Posto isto, e acima de tudo, com a vontade de continuar o trabalho em equipa após a conclusão da unidade curricular tornando, de certa forma mais «visível» resultado do mesmo, preparámos o presente glossário que aborda vários temas: gestão de recursos humanos, aspetos psicossociológicos em termos de organizações, a importância da motivação entre outros. Salvuaguarda-se que não se pretende que este glossário seja um levantamento 'exaustivo' de todos os termos relacionados com os assuntos mencionados, pela vasta extensão de temas associados e que exigiriam a criação de um dicionário sobre o assunto. Pretende-se, sim, que este documento demonstre a congregação dos termos essenciais sobre estes tópicos, na perspetiva dos seus autores para que o mesmo possa ser útil a outros estudantes ou interessados sobre este tema.

Mantendo esta linha de raciocínio, há que salientar, antes de mais qual a realidade que as organizações enfrentam nos dias de hoje, quais os seus grandes desafios, quer a nível económico, quer a nível interno.

Se por um lado, têm constantemente de competir num mercado global, lutando por angariar mais clientes, por tentar aumentar as vendas, por oferecer um portefólio de produtos/serviços diversificados, por uma relação qualidade/preço equilibrada, por outro lado, têm de garantir a sua estabilidade e sustentabilidade interna e externa, o seu pleno

funcionamento e a correta interligação entre todos os departamentos que integram a organização.

Partimos, assim, do pressuposto que o conceito de motivação é um elemento decisivo no âmbito do planejamento estratégico das organizações, nas respectivas relações e desempenho dos seus recursos humanos. O nível de satisfação e consequente motivação no posto de trabalho irão influenciar o desenvolvimento da empresa e da sua atividade.

Assim sendo, este trabalho permite compreender melhor quais as palavras-chave relacionadas com o conceito de-motivação e levar o leitor a refletir e até mesmo, questionar até que ponto a motivação contribui para explicar as diferenças de desempenho.

GLOSSÁRIO

A

- **(Área da) Gestão**

No desenvolvimento da sua atividade, a empresa tem de decidir formas de relacionamento com terceiros: clientes, estado, fornecedores, concorrência e mesmo possíveis parceiros de negócio.

Na gestão de recursos humanos, além das questões contratuais e de direitos de trabalho, há que ter em conta a formação, certificação e requalificação de profissionais. A qualificação dos recursos humanos é um dos maiores garantes de sucesso do negócio.

É igualmente importante manter os trabalhadores motivados, com a formação o mais atualizada e orientada possível para as necessidades.

- **Avaliação de desempenho**

Trata-se de um mecanismo ou ferramenta que permite conhecer e medir o desempenho dos indivíduos que estão integrados na organização, estabelecendo uma comparação entre o desempenho esperado e o apresentado pelos mesmos. Com a avaliação de desempenho, os dirigentes e responsáveis pelas organizações visam ajudar os funcionários a terem uma melhor noção das suas funções, dos seus objetivos, das suas expectativas e do sucesso do seu desempenho. Por este meio, o gestor de recursos humanos recolhe informações úteis e necessárias para tomar decisões em relação ao trabalhador/ profissional/ pessoa avaliada.

- **Auditoria social**

A auditoria social é um modelo de auditoria que visa a inclusão do cidadão, no controlo das despesas públicas. Conta com a participação da sociedade para verificar, monitorizar e controlar a gestão das despesas públicas. Trata-se, de uma importante ferramenta para o desenvolvimento da cidadania, que tem como objetivos a transparência e a melhoria da eficiência administrativa.

- **Aprendizagem organizacional**

Aprendizagem organizacional pode ser entendida como o alcance de novos, múltiplos e contínuos conhecimentos sobre as dinâmicas empresariais.

A aprendizagem organizacional é uma junção de conhecimentos formais e informais, que permite à organização criar os seus próprios modelos de gestão, coerentes com as suas necessidades e pautados pelo alcance de resultados comuns.

B

- **Bibliografia**

Uma bibliografia é uma lista estruturada de referências a livros, ou outros documentos, designadamente artigos de periódicos, com características comuns. Uma bibliografia é constituída por referências bibliográficas ou seja, pela identificação de cada uma das obras que constitui a bibliografia, através de elementos como o autor, o título, o local de edição, a editora e outros.

- ***Burn - out***

A síndrome de *Burn - out* (do inglês *to burn out*), também chamada de síndrome do esgotamento profissional, está relacionado com a dedicação 'exagerada' à atividade profissional. O desejo de ser o melhor e demonstrar ter sempre um alto grau de desempenho são importantes características deste tipo de síndrome. O impacto deste síndrome é medido através da autoestima, da capacidade de realização e sucesso profissional. O que tem início com satisfação e prazer, termina quando esse desempenho não é reconhecido.

Nesse estágio, a necessidade de se afirmar e o desejo de realização profissional transformam-se e modificam-se. O profissional sente revolta e desejo de mais. Este-estádio mental está associado a sintomatologia física, que se repercute em atitudes e comportamentos, mas também em 'queixas'. Esta síndrome gera fadiga e exaustão e atinge profissionais de vários setores de atividade.

C

- **Ciclo motivacional**

Inclui os seguintes estágios:

1. **Necessidade.** É o motivo, a razão de ser da ação. É provocada por um estado de desequilíbrio devido a uma carência ou privação (ex. falta de alimento no organismo).

2. Impulso ou pulsão. É a atividade desenvolvida pela necessidade ou motivo, isto é, a energia interna que impulsiona o indivíduo a agir de uma determinada forma. (Ex. Força que move o indivíduo para obter comida).

3. Resposta. É a atividade desenvolvida e desencadeada pelo impulso de atingir algo. (ex. Procurar comida).

4. Incentivo. É o objetivo para o qual se orienta a ação. (Ex. ingerir o alimento).

5. Saciedade. É a satisfação decorrente de se ter atingido o objetivo pretendido (depois de se ter ingerido o alimento, a fome desaparece).

Este comportamento sequencial repete-se sempre que se renova a necessidade que o provoca.

- **Comunicação e linguagem**

Saber motivar os recursos humanos pode depender da comunicação. Uma organização é apenas capaz de motivar os seus colaboradores quando a comunicação é realizada usando a mesma linguagem no mesmo nível de comunicação e, para além disso, é necessário saber ouvir e reter as informações, sentimentos e emoções que são transmitidas pelos elementos da organização.

- **Conflito**

Estado de tensão que resulta de uma pressão interna vivida pelo colaborador quando se debate com motivações incompatíveis.

Kurt Lewin classificou os conflitos em três grupos:

1. Conflito aproximação/aproximação. Decisão sobre duas coisas desejáveis, mas incompatíveis. Ex.: Escolher entre uma festa e uma viagem;

2. Conflito afastamento/aproximação. Decisão sobre algo que comporta aspetos positivos, mas também negativos. Ex. Fazer uma viagem, mas ficar sem dinheiro.

3. Conflito afastamento/afastamento. Decisão sobre duas coisas igualmente desagradáveis, mas inevitáveis. Ex.: Para uma criança- comer a sopa ou ir para a cama.

D

- **Desempenho**

(ou *performance*) é o conjunto de características ou capacidades de comportamento (e rendimento) de um colaborador de uma organização, quando comparados com metas, requisitos, ou expectativas previamente definidos. Em geral, é possível expressar o desempenho ou *performance* do que se pretende avaliar, utilizando-se um índice de desempenho em relação às metas, requisitos, ou expectativas previamente definidos.

- **Desenvolvimento organizacional**

O desenvolvimento organizacional é o esforço, em termos de instituição e empresa de melhorar os processos de resolução de problemas de renovação organizacional, particularmente por meio de um diagnóstico real e justificado quer com base na organização, quer pela administração da cultura organizacional.

E

- **Equipas de trabalho**

Trabalho em equipa é quando um grupo resolve criar um esforço coletivo para resolver um problema. Pode ser descrito como um conjunto ou grupo de pessoas que se dedicam a realizar uma tarefa ou um determinado trabalho. O trabalho em equipa, possibilita a troca de conhecimentos e ‘acelera’ o cumprimento de objetivos partilhados, uma vez que otimiza o tempo de cada pessoa e ainda contribui para conhecer outros indivíduos e aprender novas tarefas.

- **Empresas**

Uma empresa é uma unidade económico-social, que tem na sua base recursos humanos, materiais e técnicos, através da sua participação no mercado de bens e serviços. Nesse sentido, faz uso dos fatores produtivos como o trabalho, a terra e o capital.

As empresas podem ser classificadas de diversas formas, como por exemplo: sociedades ou individuais, e por setor de atividade, consoante a atividade económica que desenvolve ou consoante as funções que os seus membros desempenham, por exemplo: setor primário, secundário e terciário.

- ***Empowerment***

Empowerment é um conceito relativo à Administração de Empresas que significa "descentralização de poderes", ou seja, sugere uma maior participação dos trabalhadores nas

atividades da empresa ao lhes ser dada maior autonomia de decisão e responsabilidade. O termo poderá ter uma vasta extensividade, estando, fundamentalmente interligado com a auto motivação do colaborador.

- **Empreendedorismo**

Empreendedorismo significa empreender, resolver um problema ou situação. É um termo muito usado no âmbito empresarial e muitas vezes está relacionado com a criação de empresas ou produtos novos. Significa criar oportunidade e fazer disso um negócio lucrativo. Empreender pode ser uma motivação para criar mais valias, seja profissional ou pessoalmente.

- **Empreendedorismo Corporativo**

Refere-se ao processo de empreender dentro de uma organização, pode também ser denominado por intraempreendedorismo. A promoção do empreendedorismo corporativo pode estar muito associada a práticas de gestão de recursos humanos que privilegiem a autonomia, a inovação e a criatividade dos colaboradores.

- **Estudo de caso**

O estudo de caso trata-se de uma abordagem metodológica de investigação especialmente adequada quando procuramos compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos fatores.

- **Estratégias (organizacionais)**

Atualmente, o conceito de estratégia é dos mais aplicados na vida empresarial e trata-se de uma forma de pensar no futuro, integrada no processo decisório, em termos organizacionais. À primeira vista parece tratar-se de um conceito de sentido consensual e único, contudo, se nos debruçarmos-melhor ao sentido em que a palavra é usada permite, desde logo, perceber que não existe qualquer uniformidade, podendo o mesmo termo referir-se a situações muito diversas.

- **Eficiência**

Este termo permite atingir o resultado com um mínimo de perda de recursos, ou por outras palavras, requer um melhor uso possível dos recursos, tais como: dinheiro, tempo,

materiais e das pessoas. Consiste em alcançar a eficácia (vide eficácia) com o menor recurso possível.

Não confundir com eficiência, que é o obter da **eficácia** com o menor recurso possível. Só tem sentido falar de eficiência, se a **eficácia** for alcançada.

- **Eficácia**

Eficácia mede o grau de resultados alcançados. Quanto mais eficaz for uma tarefa, melhores os resultados serão. A máxima eficácia é atingida com a concretização dos objetivos propostos.

Em gestão, ambos os termos (eficiência e eficácia), estão relacionados, porém, a gestão não pode perder de vista o objetivo de atingir os seus objetivos (a eficácia). De nada serve ser eficiente, se não se é eficaz.

F

- **Fatores de motivação**

Características do emprego (desafios do emprego, responsabilidade, grau de concretização, reconhecimento, promoção) que, quando presentes na organização, criam elevados níveis de motivação.

- **Frustração**

Quando o indivíduo está motivado para atingir uma dado objectivo, e por um obstáculo qualquer não o consegue atingir, vive um estado de frustração. Este sentimento de depende de muitos factores: personalidade do sujeito, idade, natureza da motivação, tipo de obstáculo, etc.

Reações à frustração: Não existe uma «reação - tipo» para determinada frustração, as respostas às frustrações dependem de muito factores.

Comportamentos resultantes da frustração:

1. **Agressão** (direta ou deslocada). Esta agressão denomina-se direta quando é dirigida contra a fonte que provocou a frustração, e deslocada se dirige para outras pessoas ou objetos. Ao longo do processo de socialização, o indivíduo aprende a lidar com as frustrações, inibindo, deslocando, dissimulando, ou compensando as suas manifestações de agressividade. Em situações extremas, o indivíduo pode dirigir as suas manifestações de agressividade deslocada para ele próprio (auto-agressão).

2. **Apatia** (indiferença ou inatividade). Face às contínuas frustrações, o indivíduo pode incorrer no erro de ter uma reação apática (indiferença perante a fonte da frustração). A pulsão motivadora do comportamento é reduzida ou eliminada.

G

- **Gestor**

A pessoa que aloca recursos humanos e materiais e gere as operações de um departamento ou da organização inteira.

- **Gestão de Recursos Humanos**

Refere-se a um conjunto de habilidades, métodos, políticas, técnicas e práticas definidas, com objetivo de gerir os recursos humanos de uma organização e potencializar o capital humano. As políticas dos RH (recursos humanos) têm o objectivo de alinhar o esforço dos empregados com a estratégia da empresa. A função é contemplada em áreas como Recrutamento e Seleção, Remunerações e Benefícios (regalias sociais), Formação e Desenvolvimento, entre outras. Uma das principais tarefas dos recursos humanos de uma empresa é a implementação de relatórios e mapas de pessoal, que visam favorecer da melhor forma possível as competências dos colaboradores sob critérios de custo, proporcionar um clima de trabalho harmonioso (companheirismo) e desenvolver o potencial humano de cada trabalhador. A intenção é fazer com que o colaborador se sinta satisfeito com o seu trabalho e que com que seja incentivado e devidamente recompensado com vista a alcançar as metas da empresa. Esses mapas e relatórios visam também conciliar as promoções do pessoal (progressão na carreira) e as atividades de formação.

H

- **Hábito**

Diz respeito a uma ação, comportamento, costume, maneira de viver e/ou fazer de uma forma repetida e frequente. Regra geral, a pessoa não pensa como executar este comportamento, é automático. São os hábitos que influenciam a posição de um funcionário no trabalho.

- **Hierarquia**

Ordem de importância pela qual se coloca elementos, factores e/ou necessidades. Distribuição, com base numa determinada ordem, dos poderes e/o conhecimentos de pessoas. Categorização de categorias e/ou estatutos de funcionários ou membros de uma organização.

- **Humano**

Parte do termo latim *Homosapien's*, o que na língua portuguesa significa “homem sábio”. É também conhecido de entre os seres vivos por possuir um cérebro altamente desenvolvido, com um grande nível de inteligência, permitindo-lhe raciocinar de forma abstracta e ter sentimentos e emoções.

I

- **Inteligência emocional**

Este conceito refere-se à capacidade que o ser humano possui de reconhecer os próprios sentimentos e os de terceiros, tal como a maneira como se processam e lidam com eles. A forma como encaram os próprios sentimentos influencia o nível de motivação e vice-versa.

- **Igualdade**

Existe quando se verifica a ausência de diferenças entre indivíduos e suas ideias, conceitos e opiniões mas também seus direitos e deveres. A igualdade é de grande importância hoje em dia no trabalho, influenciando o nível de motivação e a atitude no local de trabalho.

J

- **Justiça**

Considera-se uma virtude moral que inspira o respeito pelos direitos de cada pessoa e a atribuição do que é devido a cada um (equidade). É representada a imparcialidade da aplicação do direito, composta por uma mulher de olhos vendados com uma balança numa mão e uma espada na outra.

L

- **Líder**

É uma pessoa que possui autoridade, prestígio, influência ou carisma para comandar, orientar ou incentivar outras pessoas nas suas atividades. Conduz as pessoas e inspira-as. Algumas pessoas já são líderes natos, outras precisam de se aperfeiçoar. Uma boa liderança pode trazer benefícios para a empresa, pois uma equipa bem conduzida e mais motivada torna-se mais eficiente.

Ser líder não é ser chefe, Um chefe tem tendência a comandar as pessoas/colaboradores, impor ordens e ser autoritário. Também é conhecido por centralizar o poder e pensar apenas nos resultados e nos lucros.

- **Liderança**

É a capacidade de liderar/comandar pessoas, atraindo e influenciando de forma positiva mentalidades e comportamentos. que tenha função, posição ou caráter de líder. A liderança pode surgir de forma natural, quando uma pessoa se destaca no papel de líder, sem possuir forçosamente um cargo de liderança. É um tipo de liderança informal. Quando um líder é eleito por uma organização e passa a assumir um cargo de autoridade, exerce uma liderança formal.

- **Linguagem**

É o sistema pelo qual o Homem comunica as suas ideias e os seus sentimentos, é a representação do pensamento por meio de sinais que permitem a comunicação e a interação entre as pessoas.

Pode ser representada de três formas:

-**Linguagem verbal**: é aquela que tem por uso a palavra.

-**Linguagem não verbal**: utiliza os gestos, o movimento, a imagem, entre outras para comunicar.

-**Linguagem mista**: utilização de palavra e imagem, como por exemplo o cinema e a televisão.

M

- **Missão**

O propósito ou razão de existir da organização.

- **Modular corporation**

Uma firma cujas funções operacionais são realizadas por outras companhias.

- **Monitor role**

Papel que os gestores desempenham quando procuram, recebem e analisam informação que pode afetar a organização.

- **Motivação**

A palavra motivação vem do latim *movere*, que significa "mover". A motivação é, então, aquilo que é susceptível de mover o indivíduo, de o levar a agir para atingir algo (o objectivo), e de lhe produzir um comportamento orientado.

Qualquer influência que mantém ou impulsiona o comportamento orientado aos objetivos das pessoas.

Conjunto de forças internas que mobilizam o indivíduo para atingir um dado objetivo como resposta a um estado de necessidade, carência ou desequilíbrio.

Motivação é um estímulo que faz com que as pessoas atuem para alcançar os seus objetivos. A motivação mistura fenómenos emocionais, biológicos e sociais e é um processo responsável por iniciar, direccionar e manter comportamentos relacionados com o cumprimento de objetivos. É ainda o que faz com que os indivíduos ofereçam o melhor de si e façam o possível para conquistar o que ambicionam.

Nas organizações, as pessoas são o 'alvo' e a motivação é um elemento muito importante visto como estratégia quanto à forma como os gestores e responsáveis devem levar a cabo os objetivos da empresa e coordenar os seus recursos humanos.

N

- **Necessidade**

Um forte sentimento de carência, em algum aspeto da vida, de uma pessoa que pode conduzir a uma grande tensão.

- **Negociação**

Processo pelo qual duas ou mais pessoas, com alguns objetivos e/ou preferências comuns e/ou diferentes, se reúnem para chegar a um acordo.

- **Normas**

Regras informais de comportamento que são largamente aceites, partilhadas e reforçadas por membros de um grupo.

O

- **Organização**

Qualquer grupo estruturado de pessoas reunido para atingir um conjunto de objetivos que um indivíduo sozinho não seria capaz de atingir.

- **Organizar**

Função que o gestor desempenha ao criar uma estrutura de relações que permite aos colaboradores executar planos e alcançar objetivos.

- **Orientar**

Processo formal ou informal que conduz os colaboradores para as suas responsabilidades e para as políticas da organização.

P

- *Participative leadership*

Consulta aos colaboradores, para pedir/solicitar sugestões.

- **Plano**

Processo de escolher uma missão e definir objetivos globais a alcançar a curto e longo prazo. Pode se considerar como uma definição de objetivos departamentais e individuais com base nos fins globais, bem como tratar-se de escolher estratégias e táticas para atingir metas e alocar recursos (pessoas, equipamento, dinheiro,...) que vão de encontro aos mesmos.

- **Projeto**

Uma actividade temporária não permanente com um conjunto bem definido de resultados esperados.

- **Psicometria**

Tem por base a “medição da alma”, ligando os aspetos pessoais às ciências exatas. Surge ligado ao conceito da motivação, principalmente no que diz respeito à seleção de

trabalhadores. Tem, assim, como objetivo quantificar e medir a motivação e a igualdade na dedicação às tarefas, problemas e necessidades.

- **Psicoterapia**

A psicoterapia trata diversos problemas psicológicos, entre os quais a depressão, a ansiedade e as dificuldades de relacionamento com as outras pessoas são os mais comuns.

Q

- **Qualidade**

É um conceito subjetivo, pode referir-se que é o modo de ser, é a característica de qualificar os mais diversos serviços, objetos, indivíduos. Qualidade está relacionado às percepções de cada indivíduo e diversos fatores como cultura, produto ou serviço prestado. As necessidades e expectativas de cada um influenciam diretamente nesta definição.

- ***Quality circle* (grupo de qualidade)**

Grupo de pessoas com tarefas similares que se reúnem regularmente para identificar, analisar e propor soluções para problemas na sua área de trabalho.

- ***Quality improvement team* (equipa de qualidade)**

Pessoal com funções interrelacionadas que se encontra regularmente para melhorar continuamente o produto ou processo pelo qual são responsáveis.

- ***Quality viewpoint* (pontos de vista)**

Um dos cinco principais pontos de vista da gestão: aumentar a satisfação dos clientes pelo fornecimento de bens e serviços de alta qualidade

R

- **Recompensas salariais sucedem** quando determinadas metas ou objetivos são atingidos;
 - Horários flexíveis de trabalho, facilitando assim a interligação entre trabalho e vida privada;
 - Descontos em empresas parceiras ou não aquisição dos próprios produtos;

- Distribuição de responsabilidades não apenas nas chefias mas sim também nos departamentos;
- Possibilidade de formações profissionais ou cursos pagos;
- Apoio/subsídios para os descendentes, tal como participação em jardins-de-infância ou escolas;
- Proteção social com acesso a médicos e consultas.

Partimos, assim, do facto de que a motivação, independentemente da forma como é aplicada e vista, causa nos funcionários, de uma determinada organização, uma sensação de bem-estar emocional e psicológico. Tais sentimentos e sensações propagam-se ao trabalho executado pelo próprio funcionário e, acima de tudo, à forma como este o realiza. A forma como é realizado o trabalho, terá por sua vez impactos em toda a atividade empresarial, no seu desenvolvimento e até no possível crescimento de toda a organização.

- **Recursos Humanos**

Refere-se ao conjunto de colaboradores de uma organização. (vide Gestão de Recursos Humanos) Também se dá a mesma designação ao departamento ou à pessoa responsável por seleccionar, contratar, formar e reter os trabalhadores de uma empresa.

- **Recrutamento**

Processo de procura, tanto dentro como for a da organização, pessoas para ocupar lugares vagos.

- ***Reinforcement model* (reforço modelo)**

Uma abordagem à motivação que sugere que o comportamento é em função das suas consequências (recompensa-se o 'bom' comportamento e pune-se o 'mau' comportamento).

- ***Relationship-oriented leader* (Líder orientado para o relacionamento)**

Pessoa que reconhece a importância de desenvolver fortes laços emocionais com os seus semelhantes.

- **Responsabilidade**

Obrigação de uma pessoa em realizar certas tarefas e em apresentar determinados resultados.

S

- **Sucesso**

De cultura para cultura, o conceito de sucesso varia, mas graças à velocidade na comunicação e ao tráfego global de ideias, o conceito de sucesso é aparentemente algo quase que universal. As diferenças culturais parecem não existir, salvo talvez em alguma sociedade tribal remota onde não se tem contacto com as pessoas em geral.

No entanto, o conceito de sucesso é praticamente reduzido ao sucesso no campo profissional ou à realização pessoal.

- **Satisfação**

No contexto da psicologia do trabalho a satisfação no trabalho é a atitude geral da pessoa face ao seu trabalho e depende de vários factores: ambiente, higiene, segurança no trabalho, o estilo de gestão e da cultura, o envolvimento dos trabalhadores entre tantos outros.

- **Salário**

Salário ou remuneração é o conjunto de vantagens habitualmente atribuídas aos empregados, em contrapartida de serviços prestados ao empregador, de modo a satisfazer as necessidades individuais e familiares.

- **Segurança (Teoria de Maslow)**

A hierarquia de necessidades de Maslow, também conhecida como pirâmide de Maslow, é uma divisão hierárquica proposta por Abraham Maslow, em que as necessidades de nível mais baixo devem ser satisfeitas antes das necessidades de nível mais alto. Cada um tem de "escalar" uma hierarquia de necessidades para atingir a sua autorrealização.

Uma das cinco necessidades definidas por este autor, são as necessidades de segurança, que vão da simples necessidade de se sentir seguro dentro de uma casa a formas mais elaboradas de segurança como um emprego estável, um plano de saúde ou um seguro de vida.

- **Stress**

O stress é uma resposta do organismo a determinados estímulos físicos ou emocionais, como os conflitos interpessoais ou acontecimentos com significado na vida de uma pessoa

(ex. desemprego...) que altera o nosso comportamento e tem consequências físicas e fisiológicas.

Relaciona a área da psicologia com a área da saúde e poderá ter que ver com outras doenças, de forma mais profunda.

- **Sexo (género)**

Género refere-se à identidade adotada por uma pessoa de acordo com seus genitais, psicologia ou o seu papel na sociedade, para a maioria das pessoas, homem ou mulher. Ainda que género seja usado como sinónimo de sexo, nas ciências sociais e na psicologia refere-se às diferenças sociais, conhecidas nas ciências biológicas como papel de género.

T

- **Teorias da Motivação**

A) Teoria de Abraham Maslow:

Este psicólogo, fundador da psicologia humanista, descreve o processo como o indivíduo passa das necessidades básicas, como alimentar-se, a necessidades superiores como as cognitivas ou estéticas.

Maslow estabelece uma estrutura de hierarquia das necessidades partindo da ideia que se não se satisfaz uma necessidade básica, torna-se impossível satisfazer outras de ordem superior.

Hierarquia das motivações (por ordem crescente):

1. Necessidades fisiológicas (água, luz solar, alimento, oxigénio, sexo, alojamento);
2. Necessidades de segurança (estar livre do medo e das ameaças, de não depender de ninguém, de autonomia, de não estar abandonado, de protecção, de confidencialidade, de intimidade, de viver num ambiente equilibrado);
3. Necessidades de afecto ou de pertença (afiliação, afecto, companheirismo, relações interpessoais, conforto, comunicação, dar e receber amor);
4. Necessidades de prestígio e estima social (respeito pela própria dignidade pessoal, elogio merecido, auto-estima, individualidade, identidade sexual, identidade sexual, reconhecimento);
5. Necessidades de auto-realização e criatividade (auto-expressão, utilidade, criatividade, produção, diversão e ócio);

6.Cognitivas e de curiosidade, de conhecer o mundo (saber, inteligência, estudo, compreensão, estimulação, valia pessoal);

7.Estéticas (realização de possibilidades, autonomia pessoal, ordem, beleza, intimidade, verdade, objectivos espirituais).

B) Teoria Psicanalítica

O comportamento do indivíduo é motivado por uma energia libidinal, que se manifesta sob a forma de pulsões. A satisfação destas pulsões diminui a tensão no indivíduo, mas também produzem prazer. Nem sempre esta satisfação se revela aceitável, o que origina frustrações e conflitos.

- **Tipos de Motivação:**

Não existe uma classificação para as motivações, mas várias. As motivações podem classificar-se em dois grandes grupos:

1.Motivações fisiológicas (primárias, básicas, biológicas, orgânicas): as que estão ligadas à sobrevivência do organismo e não resultam de uma aprendizagem. Elas provocam no organismo certos impulsos para o restabelecimento do seu equilíbrio. Estas motivações encontram-se estreitamente ligadas com determinado estado interno do organismo. Exemplos: respiração, fome, sede, sexo, evitar o frio e o calor, sono, etc. A homeostasia designa o mecanismo que regula o equilíbrio interno do organismo.

2. Motivações sociais (secundárias, culturais): as que dependem essencialmente de aprendizagens, isto é, foram adquiridas no processo de socialização. Exemplos: Necessidade de convivência (afiliação), de reconhecimento, de êxito social, de segurança, etc. Este grupo pode ser subdividido, por exemplo, entre motivações sociais centradas no indivíduo e ou centradas na sociedade.

a) Centradas no indivíduo (auto-afirmação): desejo de segurança, de ser aceite, de pertencer a um grupo, de alcançar um estatuto social elevado, de enriquecer, etc.

b) Centradas na sociedade (independentes dos nossos interesses particulares): respeito pelo próximo, de solidariedade, de amizade, de amor, etc.

Há quem questione esta divisão das motivações, afirmando que todas elas têm um fundo comum: a busca do prazer, o único e verdadeiro motivo de todas as acções humanas.

V

- **Vida organizacional**

As organizações, tal como os seres vivos, possuem fases de desenvolvimento ao longo da vida. Uma organização desenvolve e cresce em razão de suas constantes transformações e adaptações às pressões do ambiente.

- **Visão**

Pode ser definido como ponto de vista, a maneira de interpretar, perceber ou representar as situações. É a capacidade de compreensão do mundo exterior.

- **Vontade**

É a capacidade de querer, de praticar algo livremente. Significa desejo, interesse ou propósito.

Bibliografia

GOMES, Jorge F., CUNHA, Miguel Pina; REGO, Arménio; CUNHA, Rita Campos; CARDOSO, Carlos Cabral e MARQUES, Carlos Alves – *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*. Lisboa. Edições Sílabo. 2008. Europress, Lda. ISBN: 978-972-618-506-2.

PONCHIROLLI, Osmar. *A teoria da complexidade e as organizações*. Revista Diálogo Educacional, vol. 7, núm. 22, 2007, pp.81-100. Disponível em <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=189116805006>. ISSN: 1518-3483.

RUÃO, Teresa. *A comunicação organizacional e a gestão de recursos humanos. Evolução e atualidade*. Universidade do Minho – Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. 1999. Disponível em www.cecs.uminho.pt

COVERY, Stephen R.. *Os Sete hábitos das pessoas altamente eficazes*. Lisboa. Edições Gradiva. 2013. [ISBN 0-671-70863-5](https://www.isbn.pt/ISBN/978-972-70863-5).

BLANCHARD, Ken; LACINAK, Thad; TOMPKINS, Chuck; BALLARD, Jim – *Bom Trabalho! – O poder do relacionamento positivo*. New York, USA. The Free Press (A Division of Simon & Schuster, Inc.). 2003. Editora Pergaminho, Lda. ISBN: 972-711-520-9.

GODOI, Christiane Kleinubing; FREITAS, Sandra Margarete Ferreira de; CARVALHO, Taís BAUMGARTEN. *Motivação na aprendizagem organizacional: construindo as categorias afetiva, cognitiva e social*. RAM – Revista de Administração Mackenzie, 2011, Vol.12(2), pp.30-54. Disponível em B-On. E - ISSN: 1678-6971.

Motivação para o trabalho e o comportamento humano nas organizações - Identificador: ISSN: 1982-7814

Motivação e desempenho num curso de Simulação Empresarial: ISSN: 08719187