

CONTRIBUIÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CLIMA ORGANIZACIONAL

**Maria Cláudia Botelho¹, Maria Fabiana Soares Rangel², Marina de Moura Campos³
e Nancy Julieta Inocente⁴**

UNIVAP/FCSA, Praça Candido Dias Castejon, 116, m.claudiabotelho@hotmail.com¹

UNIVAP/FCSA, Praça Candido Dias Castejon, 116, biasrangel@bol.com.br²

UNIVAP/FCSA, Praça Candido Dias Castejon, 116, mitali_mc@hotmail.com³

UNIVAP/FCSA, Praça Candido Dias Castejon, 116, nancyinocente@yahoo.com.br⁴

Resumo- Este trabalho procura mostrar a importância do Serviço Social dentro da empresa para e sua contribuição para melhorar o clima organizacional e, conseqüentemente, a qualidade de vida dos trabalhadores. O estudo tem como objetivo apresentar a contribuição no agir profissional dos assistentes sociais, relacionado ao clima organizacional. O profissional contribui para a formação da sociabilidade do trabalhador de modo a colaborar na formação de um comportamento produtivo compatível com as atuais exigências das empresas. Procura-se analisar as novas demandas e transformações no contexto do espaço ocupacional e a práxis do Assistente Social.

Palavras-chave: serviço social, empresa, clima organizacional.

Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas

Introdução

Entre as várias funções do Serviço Social, está a mediação das relações de trabalho por meio de ações que visem proporcionar melhor condição de vida aos trabalhadores, contribuindo com eficácia para o bom Clima Organizacional.

O Clima Organizacional está ligado diretamente, a maneira como o colaborador percebe a organização com a sua cultura, suas normas, seus usos e costumes, como ele interpreta tudo isso e como ele reage, positiva ou negativamente, a essa interpretação (KAHALE, 2007).

O Assistente Social, pelo reconhecimento de seu trabalho integrativo, é requisitado para atuar na área de Recursos Humanos para satisfazer necessidades humanas. Dessa maneira, contribui para a formação da sociabilidade do trabalhador de modo a colaborar na formação de um comportamento produtivo compatível com as atuais exigências das empresas. (CESAR, 1998). Por isso as organizações além de mecanismos geradores de lucros, necessitam hoje que haja integração entre todos os setores e indivíduos (...) procurando um entrosamento entre os aspectos: econômico, financeiro e social. Este entrosamento é considerado como uma das principais funções sociais, sendo um dos espaços profissionais colocados para o Assistente Social. O que se espera é que este profissional possa unir: resultados / pessoas / clientes / clientes externos. (GUIMARAES, 2002).

O presente estudo tem como objetivo apresentar a contribuição no agir profissional dos assistentes sociais, relacionado ao clima organizacional.

Metodologia

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica exploratória sobre o tema clima organizacional. Essa pesquisa foi feita tendo como base artigos publicados, teses, revistas, em livros e na base de dados LILACS (Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde).

A pesquisa exploratória é realizada em uma área em que há pouco conhecimento acumulado e sistematizado (VERGARA, 2000).

O olhar do Serviço Social nas empresas

Segundo César (1998), a atuação do assistente social em empresas exige-lhe o desenvolvimento de algumas características básicas como:

* ter conhecimento para que não deixe sem respostas quem vier buscar informações. Para isso, o profissional de Serviço Social tem que dominar as políticas da empresa, bem como conhecer a rotina de todos os empregados;

* ter competência para que as atividades executadas por esses profissionais sejam feitas da melhor forma possível;

* manter atmosfera positiva de forma que os usuários, ao procurarem o setor de Serviço Social, sintam-se num ambiente agradável, onde a comunicação é feita de forma horizontal;

*trabalhar com cooperação para que sua equipe de trabalho obtenha êxito, através da responsabilidade para com as metas da empresa, buscando sempre melhorar a produtividade e a qualidade.

Para Guimarães (2002), os profissionais também devem:

*trabalhar, dentro de uma visão holística, o indivíduo com suas demandas, por meio de programas, políticas e serviços sociais numa

perspectiva de superação de fetiches e aspectos do senso comum que dificultam a compreensão da rotina institucional e o enfrentamento das situações nas esferas da vida: Trabalho, Família e Sociedade.

*perceber as alterações no clima social da empresa, que influenciam diretamente no clima organizacional, tendo condições, a partir destas, de propor estratégias que venha a contribuir de forma positiva para o bom clima da organização.

Além de todas as características descritas acima, as demandas dos assistentes sociais, vão além do espaço institucional, pois os profissionais têm exercido funções como a de assessoramento aos membros das diretorias das empresas.

É neste ponto que o serviço social, dependendo da organização social em que se encontra e onde exerce a sua função social, sofre as conseqüências da sua condição de serviço, assumindo competências até muito importantes como entidade gestora de estratégias administrativas e políticas. Mas o seu comportamento só é explicável com um exame detalhado de suas atribuições na conformação organizacional em que se localiza, e analisado sob a ótica da lógica do capital e do Estado. (KARSCH, 1998, p.15)

A Práxis do Serviço Social nas empresas

As mudanças rápidas, num mercado global impõem enorme pressão competitiva nas organizações. Dentro desse contexto, o Serviço Social necessita também rever suas atividades, redescobrimo alternativas e possibilidades para o trabalho profissional no cenário atual (BUHR, 2002).

(...) no momento atual, marcado pela multifuncionalidade e horizontalização, as atividades do Serviço Social aproximam - se, cada vez mais, da função gerencial. Por isso mesmo, o Serviço Social, como os demais segmentos da área de recursos humanos, vêm assumindo o papel de assessoramento dos gerentes, para que estes possam melhor 'administrar pessoas', propiciando confiabilidade, amizade, aprendizado, crescimento e satisfação de seus 'colaborados'. (CESAR, 1998, p.128).

Menegasso (2000) pontua que na atual conjuntura, os desafios postos ao Serviço Social passam pelo debate de novas temáticas que emergem da dinâmica da realidade, da identificação do conjunto das necessidades políticas, sociais, materiais e culturais, da relação trabalho e capital, e das expressões da questão social enfocadas pela sociedade organizada.

A autora ainda aborda que o Serviço Social deveria aprofundar o debate sobre as novas temáticas, adotar novas estratégias de ação e revisar as competências profissionais, tanto técnico-operativas quanto ético-políticas, para

fazer frente às novas demandas que emergem para o exercício profissional.

Colaborar, então para um bom clima organizacional de uma empresa torna-se uma tarefa complexa, uma vez que os indivíduos que formam uma organização são dotados de personalidades, culturas, usos e costumes diferentes.

Considera-se função do Serviço Social (...) o papel de mediação das relações de trabalho, por meio de ações que visem proporcionar melhor condição de vida dos trabalhadores, contribuindo, de forma significativa, para o bom clima organizacional. (GUIMARAES, 2002)

Num estudo realizado nos Estados Unidos sobre a força de trabalho, verificou-se que os salários e os benefícios adicionais não são os motivos pelos quais uma pessoa gosta de seu emprego ou permanece nele. Para estas pessoas o mais importante é a qualidade do ambiente de trabalho e o apoio recebido no mesmo. (ROBBINS, 2002).

Segundo Miloni (2003), a pesquisa do clima organizacional é o levantamento da cultura organizacional de comportamento, com vistas a orientar políticas de ação e correção de problemas e apresentar as deficiências da empresa pela perspectiva do próprio colaborador.

Mas afinal o que é clima? Clima é a percepção coletiva que as pessoas têm da empresa, por meio de experimentação de práticas, políticas, estrutura, processos e sistemas e a conseqüente reação a esta percepção (SORIO, 2007).

O clima organizacional diz respeito às propriedades motivacionais do ambiente interno de uma organização. A atmosfera psicológica de cada organização é percebida, de forma diferenciada, pelos indivíduos (VERGASTA, 2007). Os fatores que influenciam no clima organizacional (VERGASTA, 2007), são:

- o Cultura organizacional;
- o Condições econômicas da empresa;
- o Estrutura organizacional;
- o Escolha da equipe;
- o Avaliação e remuneração;
- o Preparo e treinamento da equipe;
- o Significado do trabalho;
- o Estilo de liderança;
- o Oportunidade de participação.

Hoje, neste mundo tão cheio de transformações, em meio à globalização, fusões e aquisições, as empresas necessitam, cada vez mais melhorar seus índices de competitividade e para isso ela depende quase que única e exclusivamente de seus Seres Humanos – motivados, felizes e orgulhosos dos valores compartilhados com a organização. (SORIO, 2007)

Nesse contexto, o conhecimento e práxis dos assistentes sociais são necessários às empresas, já que: “ *muitos reforços requerem a presença de outras pessoa (...) mas o reforço (motivação) social geralmente é uma questão de mediação pessoal*” (SKINNER, p.286)

Os conhecimentos dos assistentes sociais são usados para aperfeiçoar a administração: ajudam a eliminar os elementos que possam pôr em risco os fins desejados pela empresa e fornece informações sobre tudo o que se refere aos mínimos pormenores do trabalho. Mas tudo depende das condições sociais e econômicas. Não só a condição material precisa estar presente, mas também as condições sociais (relação emprego- desemprego, movimentos políticos e sindicais na sociedade) devem ser propícias para a possibilidade de trabalho dos assistentes sociais e de seu poder interno. (KARSCH, 1998, p.51)

Conclusão

O objetivo principal do presente artigo foi apresentar a contribuição no agir profissional dos assistentes sociais, relacionado à análise e reflexão da prática do Serviço Social nas empresas e sua contribuição no clima organizacional das mesmas.

Os profissionais vêm garantindo seu espaço nas empresas por meio de trabalhos como: a educação continuada, a integração dos funcionários e familiares nos locais de trabalho, a busca da qualidade de vida, e o remanejamento de funcionários. Isso tudo além de exercer funções como a de assessoramento aos membros das diretorias das empresas e até mesmo de gerencia das mesmas.

Em suma, neste mundo tão cheio de transformações, onde as empresas devem cada vez mais melhorar seus índices de qualidade do clima organizacional para atender as requisições feitas pelo mercado de trabalho, o Serviço Social tem em sua práxis, o papel fundamental de mediar os possíveis conflitos em uma empresa, através de técnicas e instrumentos pertinentes à profissão de Serviço Social, proporcionando aos seus servidores a qualidade de vida em suas necessidades biopsicossociais.

É preciso entender que na profissão do Assistente Social é importante investir em aperfeiçoamento, pois só assim estará apto para trabalhar com as novas situações postas no cotidiano, para que possa legitimar sua prática profissional e preservar seus espaços de atuação.

Referências

BUHR, A. A necessidade de um novo agir profissional: um desafio ao Serviço Social do DER/SC. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social

da Universidade Federal de Santa Catarina. FLORIANÓPOLIS, ABRIL DE 2002.

CAMPELLO, Lúcia Maria Freire. **Serviço social organizacional** : teoria e prática em empresa. São Paulo: Cortez, 1983.

CESAR, Mônica de Jesus. Serviço social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). **A nova fábrica de consensos** . São Paulo: Cortez, 1998. p. 115-148.

KAHALE, Flávia. Clima Organizacional: Avaliação do Clima Organizacional. Disponível em: www.institutomvc.com.br. Acesso em; 02/06/07.

KARSCH, Ursula M. Simon. **O Serviço Social na era dos serviços**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1998.

SKINNER, B.F. **Ciência e Comportamento Humano**. 6 ed. Livraria Martins Fontes Editora LTDA.

MENEGASSO, Maria Ester. **Organizações e o serviço social**: uma visão preliminar. Florianópolis: [s.n], 2000.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2000

VERGASTA, P.D. Cultura e Aprendizagem organizacional. Revista Acadêmica. Revista Eletrônica de Administração e Negócios. <http://br.geocities.com/revistaacademica/trabalho/20001310.html> Acesso em: 10 de julho de 2007.