

PSICOFÓBICO?! EU!?: UMA ANÁLISE DA PSICOFOBIA NA PERCEPÇÃO DE RECRUTADORES ORGANIZACIONAIS**AM I PSYCHOPHOBIC? AN ANALISYS ON PSYCHOPHOBIA'S IMPACT ON THE PERCEPTION OF A ORGANIZATION RECRUITER****Victória Alves**

Centro Universitário Metropolitano da Amazônia – UNIFAMAZ

Nayane Silva

Centro Universitário Metropolitano da Amazônia - UNIFAMAZ

Jordam Pereira

Centro Universitário Metropolitano da Amazônia - UNIFAMAZ

Marina Nascimento

Centro Universitário Metropolitano da Amazônia - UNIFAMAZ

RESUMO

Hoje grande parte da população se enquadra em algum tipo de transtorno mental. Observada esse crescente, surge o conceito de psicofobia, no qual trata-se do preconceito com pessoas portadoras de transtornos mentais. Diante dessa realidade, o meio para ingresso no ambiente organizacional sofre interferências e possíveis contingências na decisão de um recrutador. O artigo objetiva analisar o posicionamento do gestor de recursos humanos diante de pessoas com transtornos psicológicos no processo de recrutamento e seleção. A pesquisa é exploratória de abordagem qualitativa a partir de entrevistas semiestruturadas utilizando a técnica projetiva dado a sensibilidade do tema. Coletados os dados, realizou-se uma análise de conteúdo a fim de codificar e categorizar os grupos dos treze participantes deste estudo. Como resultado foram encontradas 3 (três) categorias que demonstram sentimentos de empatia pelo próximo, contudo há a presença da imparcialidade e a predisposição a psicofobia. O entendimento desses resultados contribuirá para um novo olhar sobre a questão da inserção dessas pessoas no mercado de trabalho.

Palavras Chave: Psicofobia. Recrutamento e seleção. Exclusão social. Saúde mental. Transtornos psicológicos.

ABSTRACT

Today a large part of the population fit into some kind of mental disorder. Observation of this growth, brought up with the concept of psychophobia, which is defined as the prejudice against people with mental disorders. Given this reality, the means of enrolling in the organizational environment is affected and is possibly contingent on the decision of a recruiter. This article aims to analyze the position of the human resources manager on people with psychological disorders during the recruitment and selection process. The research is exploratory, using qualitative approach, from semi-structured interviews and projective technique, given the sensitivity of the topic. After collecting the data, a content analysis was performed in order to code and categorize the groups of the thirteen participants of this study. As a result, 3 (three) categories were found that show feelings of empathy for others, but there is a presence of impartiality and predisposition to psychophobia. Understanding these results will contribute to a new outlook at the issue of inserting these people in the job market.

Keywords: Psychophobia. Recruitment and selection. Social exclusion. Mental health. Psychological disorders.

I. INTRODUÇÃO

Psicofobia
“meu peito apertado, respiração ofegante e medo constante,
não sou um instante. mas posso ser inconstante.
intensa.
não sou uma doença!
isso não me define.
por mais que me julgue, por mais que me peça.
não posso mudar sua fobia da mente inocente.
não posso mudar”
Alves, 2019.

A poesia de Alves (2019) introduz o tema acerca da reação social comum diante de portadores de distúrbios mentais voltado ao mercado de trabalho. Ao envolver os leitores, a autora busca levá-los à reflexão sobre o sentir dos portadores de transtorno psíquicos ante a fobia social.

A saúde mental é uma das grandes preocupações do mundo atual, Gonçalves *et al.*(2018) mencionam que um relatório da World Health Organization (WHO), do ano de 2017, aponta que o número de casos de depressão aumentou 18% entre 2005 e 2015: são 322 milhões de pessoas em todo o mundo, a maioria mulheres. No Brasil, a depressão atinge 11,5 milhões de pessoas (5,8% da população), além disso, Silva Júnior (2012) apontou que entre os anos de 2008 e 2009, o número de afastamentos do trabalho em decorrência de transtornos mentais e comportamentais subiu de 12.818 para 13.478.

A recolocação de um profissional com transtornos psíquicos no mercado de trabalho é de grande relevância para ambas as partes, pois muitas vezes o profissional demonstra ter aptidão e experiência necessária para a vaga que está sendo proposta, todavia se depara, no processo de recrutamento e seleção, com atitudes preconceituosas e discriminatórias contra pessoas com deficiência ou transtornos mentais, a chamada Psicofobia (PEREIRA; GOMES, 2017; JUBERTY, 2013; GOMES, 2014).

Em um processo seletivo o recrutador, utilizando a técnica de entrevista pessoal, prefere manter-se imparcial por uma questão de ética e de justiça (GUERREIRO, 2019) com os candidatos à vaga. Além disso, a empatia (FALCONE, 2000, p. 4) pode emergir em meio à entrevista, dada a necessidade de compreender melhor a visão do candidato, bem como suas necessidades e desejos. Essas três características proporcionam melhor entendimento acerca de situações discriminatórias, bem como colaboram para evitá-las.

Na área de gestão de pessoas, a discriminação já foi estudada sob diversas vertentes como pessoas que possuem tatuagens (ROSÁRIO, 2018), transgêneros (MOURA; LOPES, 2014), vivendo com HIV-Aids (BERG *et al.*, 2016), mulheres e negros (LOPES, 2010), entre outros. Os estudos que levantam perspectivas sobre o tema o abordam sob a ótica do portador de transtorno mental, bem como a sua reinserção no trabalho (ASSUNÇÃO; LIMA; GUIMARÃES, 2017) e a perspectiva de empresários (DELEVATI; PALAZZO, 2008). Observa-se o *gap* de literatura ao abordar a visão do recrutador perante a situação de recrutamento e seleção de pessoas com transtornos psíquicos e mentais.

O presente trabalho tem como pergunta de pesquisa, considerando o processo de recrutamento e seleção de talentos no mercado de trabalho, como o posicionamento do gestor de recursos humanos diante de pessoas com transtornos psicológicos pode gerar barreiras no processo de recrutamento e seleção organizacional?

Para tal, têm-se como objetivo geral analisar o posicionamento do gestor de recursos humanos diante de pessoas com transtornos psicológicos no processo de recrutamento e seleção. Para chegar-se ao objetivo geral, os específicos são: (1) Analisar a predisposição de recrutadores à psicofobia; e (2) Analisar as possíveis influências da psicofobia na escolha do candidato a ser selecionado.

O trabalho apresenta como uma forma de compreender a postura e posicionamento que um

recrutador pode apresentar em um processo seletivo frente a uma pessoa portadora de transtornos mentais. Também, contribui com a área de gestão de pessoas, quando se torna útil para precaver-se contra processos discriminatórios que possam ocorrer em ambiente organizacional.

A divisão do trabalho se dá inicialmente explanando sobre a psicofobia e tópicos correlatos que embasam o trabalho. Depois serão elucidados os processos metodológicos a partir de uma abordagem qualitativa, a coleta de dados a partir de entrevistas, e será realizada uma análise de conteúdo. Posteriormente são apresentados os resultados com categorias distintas para melhor análise. Por último serão apresentados os dados e considerações finais da pesquisa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico será dividido em 2 (duas) partes, quais sejam: psicofobia e recrutamento e seleção, correlacionando em alguns momentos com cultura organizacional, exclusão social e até mesmo legislação específica para os indivíduos em sofrimento psíquico, onde foram citados autores que direcionarão o entendimento acerca da análise dos resultados obtidos através da entrevista.

2.1 Psicofobia

Na tradução literal, PSICO traz consigo a ideia de mente ou espírito e FOBIA, o sentimento exagerado de medo ou aversão, caracterizada pela aversão ou evitar certos objetos, circunstâncias, sentimentos. Deste modo, infere-se como comportamentos ou ações discriminatórias e de cunho preconceituoso contra deficientes ou portadores de transtornos mentais, fatos estes capazes de influenciar a realidade de quem é vítima do mesmo, diferentemente de outros preconceitos, como o racial, que é o preconceito por achar uma raça superior à outra, ou o preconceito de gênero, que é o preconceito pautado em considerar uma pessoa inferior ou incapaz em relação à outra por ser de um determinado gênero, que são preconceitos já difundidos no meio social, afinal, é comum e do conhecimento de boa parte das pessoas o que são esses preconceitos, a psicofobia, é atual e pouco combatida apesar de abrangente e operante.

Segundo Juberty (2013), a psicofobia é o preconceito e a discriminação contra pessoas portadoras de necessidades especiais e transtornos psicológicos, trazendo atitudes negativas e preconceituosas contra os portadores dessas. De acordo com dados da Organização Mundial de Saúde (OMS) de 2002, o Brasil tem os mais altos índices de depressão e transtornos de ansiedade da América Latina. O termo psicofobia, então, foi criado para evitar que essa população seja afastada do convívio social.

Recentemente a reforma psiquiátrica trouxe consigo algum conforto para quem sofre com o preconceito, é o que aponta Alves (2012, s/ p.): “A Reforma Psiquiátrica é entendida como processo social complexo, que envolve a mudança na assistência de acordo com os novos pressupostos técnicos e éticos [...]”. Sendo assim, “a ideia de criminalizar é ser uma ação educativa e de conscientização; não tem como objetivo colocar ninguém na cadeia. As pessoas precisam cuidar e respeitar as pessoas portadoras de transtornos mentais”, direciona Antonio Silva, presidente da APAL (Associação Psiquiátrica da América Latina), em uma entrevista concedida ao HuffPost Brasil, em 2018. Tal conceito faz parte da campanha “A Sociedade Contra o Preconceito” da ABP – Associação Brasileira de Psicologia - juntamente com outras entidades para chamar atenção para todos os tipos de preconceitos. Dentro desta campanha foi criado o Projeto de Lei do Senado N° 74/2014, que criminaliza a psicofobia.

A sociedade, devido a fatores até mesmo históricos, maltrata pessoas portadoras de transtorno mental, pois tratam o problema de modo que a pessoa sequer se sinta motivada a buscar ajuda, justamente pelo medo de ser excluída do contexto social por conta de sua anomalia. Isto acaba afetando a qualidade de vida desta pessoa que se recusa a buscar ajuda para o seu problema, inviabilizando assim a construção de um quadro estável, e contribuindo para sua evolução pessoal. Gomes (2014) acrescenta que as atitudes psicofóbicas estão enraizadas na sociedade que por muitas vezes ocorre de maneira inconsciente. A implicação de comportamentos preconceituosos é a exclusão social, dado que a pessoa, uma vez excluída de qualquer que seja o meio, afeta seu convívio social de

modo geral.

Delevati e Palazzo (2008) em seus estudos observaram que a atitude do empresariado em relação ao transtorno mental apresenta-se com características de protecionismo e paternalismo, em que o portador de transtorno, este, é visto como infeliz e, portanto, deve ser amparado. Infere-se aqui que os trabalhadores são vistos como incapazes de realizar suas tarefas e também como inferiores em suas competências organizacionais.

Essa visão distorcida sobre a realidade das pessoas portadoras de transtornos psíquicos e mentais advém de uma concepção vigente durante a idade média quando se tinha a figura do louco considerado como não produtivo e não adequado para as regras sociais (FOUCAULT, 2000). Ainda sob a vigência desse tabu, em ambiente organizacional, inconscientemente há uma segregação associando a ideia de pessoas “loucas”, traduzido em comportamentos indiferentes e de exclusão social, o que leva ainda mais a dificuldade de estabelecer relações interpessoais de trabalho.

Com base nos conceitos apresentados, visando um melhor entendimento acerca do assunto em discussão, o trabalho foi conduzido para que a análise acerca da psicofobia dentro do processo de recrutamento e seleção ajude a expor possíveis lacunas e dificuldades enfrentadas por parte dos portadores de transtorno mental que, após tratamento, tentam inserir-se no mercado de trabalho; bem como localizar prováveis influências de uma cultura organizacional psicofóbica no momento de recrutamento e seleção e, por conseguinte, detectar recrutadores passíveis de comportamentos psicofóbicos.

2.2 Recrutamento e seleção

O recrutamento e seleção são caracterizados por um processo que pode variar dentro das empresas de acordo com as necessidades que cada uma possui para atingir o seu objetivo. O planejamento de gestão de pessoas busca traçar o perfil de cada candidato de acordo com os pré-requisitos de cada cargo, é o que apontam Araujo e Garcia (2006) e Llorens (2011) ao enfatizarem que para se chegar a excelência em recrutamento e seleção, é necessário compreender quais as reais necessidades e como se deseja suprir. A partir de então será tomada a decisão cabível para o atingimento dos objetivos da companhia.

Para melhorar a compreensão diferenciam-se os conceitos de recrutamento e a seleção, segundo Marras (2011) e Klotz *et al.* (2013), em que o primeiro cabe à função de atrair o máximo de pessoas, seja interna ou externamente, com os pré-requisitos necessários para o cargo buscando atingir os planos da empresa. E, o segundo, por sua vez, busca captar aquele que mais corresponde ao que é exigido para o cargo pretendido. Através disso cabe aos recursos humanos da empresa realizar a integração desse novo colaborador na organização.

Uma das principais estratégias para o processo seletivo é a entrevista individual (MARRAS, 2011). A técnica propicia que o recrutador analise o candidato e colete dados e informações primordiais à posterior avaliação. A entrevista oferece vantagens como a praticidade, maior interação dentre as partes, identificar valores compatíveis com o da organização, maior compreensão do currículo, além de identificar as competências do candidato (WECKER; FROEHLICH, 2017), contudo, pode apresentar problemas como a subjetividade e inclinações pessoais (BOHLANDER; SNELL, 2010). Portanto, varia julgamento entre recrutadores para admissão de novos colaboradores.

Rauch (2018) explica que para realizar um bom julgamento de um candidato, é necessário ser um bom juiz, aquele que é capaz de perceber e executar com precisão uma tomada de decisão. Para isto, há ligação entre a precisão do julgamento e várias características da personalidade, que incluem maturidade para confiança, estabilidade emocional, cordialidade, simpatia e empatia.

Em meio ao processo de recrutamento e seleção destaca-se a empatia, que pode ser entendida como “disposição para abrir mão, por alguns instantes, dos próprios interesses, sentimentos e perspectivas e se dedicar a ouvir e compreender, sem julgar, o que a outra pessoa sente, pensa e deseja” (FALCONE, 2000, p. 4). Afinal, autores consideram a empatia como uma das principais habilidades sociais para uma relação legítima em meio social. (BARON-COHEN; WHEELWRIGHT, 2004; MOTTA, FALCONE, CLARK; MANHÃES, 2006).

Eisenberg e Strayer (1987, p. 5) norteiam que a empatia é “uma resposta emocional que deriva da percepção do estado ou condição de outra pessoa, sendo congruente com essa situação”.

Em outras palavras, é importante o entendimento de que uma vez empático o convívio social do ser humano torna-se algo mais fluído, afinal, aquele que apresenta a capacidade de colocar-se no lugar do outro, é capaz de compreender melhor o próximo e conseqüentemente desenvolver um relacionamento.

Assim, a imparcialidade dentro de um processo de recrutamento e seleção é importante para que haja a equidade entre os recrutadores e os entrevistados. Rawls (1971) direciona que imparcialidade tem como finalidade atingir os pontos de vistas das partes em conflito. Corroboram com esse pensamento Garapon, Allard e Gros (2008, p. 5) ao afirmarem que a imparcialidade restringe a pessoa que a segue de “tomar parte a priori em uma causa que ele deverá julgar, sem que isso signifique lhe exigir uma posição neutra”. Usar este método dentro de um processo seletivo tem como vantagem melhorar o dinamismo entre os participantes, gerando uma medida que não venha a ter privilégios entre os participantes.

Variável significativa e em alguns momentos capaz de afetar qualquer área dentro de uma empresa, inclusive a predisposição psicofóbicas de seus recrutadores, é a cultura organizacional, afinal, isto é o que a distingue das outras organizações. Aquilo que seus colaboradores tomam como verdade para si e baseia suas atitudes é conhecido como cultura organizacional, como cita Robbins (2012), trata-se de um sistema de valores compartilhado pelos membros de uma organização que a diferencia das demais.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como exploratória, dado que possui a finalidade de proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo mais explícito. E de abordagem qualitativa, pois busca o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização.

Para alcançar o objetivo foram aplicadas entrevistas em profundidade para desvendar as perspectivas ou pontos de vistas sobre determinados fatos e assuntos relevantes ao participante. Segundo Gaskell (2012) a entrevista é importante para mapeamento e compreensão do mundo vivencial dos participantes. Para a presente pesquisa a entrevista proporcionará uma melhor compreensão (GASKELL, 2012) em relação ao comportamento de um recrutador em uma situação de entrevista individual com um candidato.

Não foi estabelecida a quantidade de participantes, pois foi aceito aqui o princípio da saturação, no qual o momento em que os conceitos e discussões deixarem de contribuir para novos conhecimentos, escolhe-se por finalizar a parte empírica. O roteiro da entrevista encontra-se no apêndice deste artigo, o qual foi utilizado para nortear a entrevista, e que têm como vantagem a extração de informações úteis para alcançar o objetivo do estudo e, permitir ao entrevistador controlar a linha de questionamento (CRESWELL, 2007).

As entrevistas iniciaram a partir da técnica projetiva, na qual o participante foi transportado para uma situação real. Para o presente estudo foi utilizado um roteiro em que foi simulada uma situação de entrevista individual em um processo seletivo de uma empresa para avaliar o posicionamento e postura no seu julgamento ante a seleção de um candidato portador de transtorno psíquico tratado, sob a observação sistemática.

O critério de escolha dos participantes foi: ser o gestor de recursos humanos e responsável pelas entrevistas individuais de empresas reais distintas. Os participantes foram selecionados por meio de conveniência e indicação.

Foi realizado um pré-teste para verificar se as perguntas do roteiro estavam coerentes e compreensíveis, bem como, a situação da história apresentada. O pré-teste foi realizado com dois participantes, que foram posteriormente descartados da análise. Após a análise do teste, foram realizadas algumas adaptações, como ajustes do gênero do recrutador da história e a área da vaga ofertada.

Para ambientar o participante foi contada uma história que se passa dentro da empresa de produtos alimentícios fictícia, a JNV e seu processo seletivo, em que foi apresentado o personagem principal, o recrutador, em ambas suas flexões de gênero, cujo nome é Gabriel ou Gabriela, em cada caso. Aos participantes do sexo masculino foi apresentado Gabriel, e para as participantes foi apresentada Gabriela, essa medida foi criada para que o participante se sentisse mais confortável em

tomar decisões de acordo com seu gênero, como identificado no pré-teste.

Na história, o recrutador teria de realizar o método de entrevista individual com o candidato Felipe após este ter sido selecionado com o melhor currículo para preencher a vaga de assistente de marketing. A área foi escolhida por ter sido indicada como neutra durante o pré-teste pelos participantes. Felipe foi o único candidato em todos os cenários.

Foram realizados seis questionamentos previstos no roteiro de perguntas. Após apresentar o cenário ao participante, iniciou-se uma descrição de comportamentos de Felipe relacionados à ansiedade e depressão, nas duas primeiras perguntas, foi indagado qual a atitude que o recrutador deveria tomar diante da conduta do candidato. A terceira questão foi referente aos comportamentos apresentados anteriormente, se seria um fator de exclusão à vaga. Após, o cenário demonstrou Felipe manifestar choro, e novamente indagado ao participante qual a atitude que o recrutador deveria tomar. Para os questionamentos finais, o candidato revela ter transtornos em um misto de ansiedade/depressão e o participante da pesquisa é questionado se para o recrutador esse seria um fator para exclusão do processo seletivo. Então, a pergunta final discorre da possibilidade de contratação ou não de Felipe.

As entrevistas foram realizadas via telefone com duração média de 15 min, em decorrência da disponibilidade dos participantes. Os áudios gravados foram transcritos para um documento em formato *Word* em 41 páginas. Foi realizado o processo de codificação dessas páginas, para encontrar palavras e códigos frequentes. Em seguida, foi realizada a tabulação com súmula das respostas, com ajustes de ortografia, e posteriormente feita a categorização.

Deste modo, a análise de conteúdo de acordo com Bardin (2011) caracteriza-se por um conjunto de técnicas de análise de comunicações com mecanismos sistemáticos que detalham o conteúdo a fim de concluir as variáveis inferidas destas mensagens, esta técnica se divide em três fases fundamentais: a pré-análise; a exploração do material; e tratamento dos resultados, a inferência e interpretação.

Após o processo de análise, foi realizada a categorização, que é um processo cognitivo de dividir as experiências do mundo em grupos de entidades, ou categorias, para construir uma ordem física e social do mundo. Sendo assim, foram determinadas categorias para explicar o posicionamento dos recrutadores, foram encontradas três categorias do grupo de recrutadores entrevistados: (1) Empatia, (2) Imparcialidade e (3) Predisposição à Psicofobia, visando facilitar o entendimento das mesmas e dinamizar a análise da situação.

4. RESULTADOS

A pesquisa foi realizada com 13 (treze) participantes, dentro os quais 9 (nove) são do sexo feminino e 4 (quatro) masculino, buscou-se analisar os seus posicionamentos durante o processo de recrutamento e seleção. Dentro do conteúdo analisado, foi possível observar que algumas respostas se assemelhavam. Para melhor análise, usou-se a categorização de respostas empáticas, imparciais e com predisposições à psicofobia.

4.3 Empatia

A categoria de empatia busca o entendimento acerca da empatia como uma resposta emocional congruente a partir da percepção da condição do outro. Durante a análise dos dados colhidos, advindos das entrevistas, foram observadas falas que mais se aproximavam com a representação empírica da empatia no cotidiano de recrutamento e seleção dos participantes, conforme as falas interpretadas.

A princípio oferecer uma água e acalmar o candidato e buscar entender o porquê, porque cada pessoa tem uma história, não é? Pode ser uma coisa que pode surpreender de uma maneira boa ou ele pode não estar em um bom momento, como está um choro de não conseguir nem falar, eu pensaria nisso de dar uma água e depois ele mais tranquilo, conversar e tentar entender o porquê do choro, pois o candidato já demonstra ser um pouco fechado, então eu teria esse tipo de cuidado (PARTICIPANTE2).

Tentar acalmá-lo, mas também tentar entender, dando um tempo para que o candidato possa se recompor, oferecer uma água e depois que ele já estiver mais calmo, tentar entender o que desencadeou essa situação [...] precisar ter um cuidado muito grande se isso é um momento de tensão ou até mesmo um problema de saúde (PARTICIPANTE 9).

Os participantes 2 e 9 quando questionados sobre o comportamento frente a manifestação de choro se dispõem a compreender o universo do outro quando afirma que cada pessoa tem sua história. Alguns códigos também foram identificados como “buscar”, “entender”, “conversar” e “cuidado” remetem a ideia da empatia.

Ambos apresentam uma ideia de amparo ao dizer que ofereceria um copo d’água, Delevati e Palazzo (2008) afirmam que há uma relação de protecionismo e paternalismo, ao portador de transtorno. Logo, as características vistas nos empresários também foram observadas nos recrutadores, diferente do que a literatura mostra.

Destacam-se as frases que transmitem mais claro a ideia de empatia. Falcone (2000) afirma que a empatia em um processo de recrutamento e seleção é uma forma de abrir mão dos próprios interesses e perspectivas para dedicar-se ao próximo. Logo, acalmá-lo diante da situação de entrevista e até oferecer um copo de água, são demonstrações que os recrutadores desta categoria, deixam de lado o papel profissional e assumem um papel mais emocional, em decorrência do sentimento de empatia.

Deixá-lo mais à vontade. Busco me colocar na situação dele, pois eu já passei por isso e, até hoje ainda passo. Tentaria de todas as formas tentar “quebrar um pouquinho o gelo” para que se sinta mais à vontade e tenha mais segurança para que possa falar da sua vida pessoal e de suas experiências profissionais. (PARTICIPANTE 13).

A empatia também é observada na fala do participante 13, ao ser questionado se dispõe a ouvir/entender e até mesmo colocar-se no lugar do personagem diante da situação. Essa categoria corrobora o que Araujo e Garcia (2006) e Llorens (2011) afirmam ao processo de excelência em recrutamento e seleção, há a necessidade de compreensão das reais necessidades da organização para tomar a decisão precisa, isso fica evidente quando o participante afirma que solicitaria a Felipe mais informações sobre a vida pessoal e experiências profissionais, até para avaliar se irá acrescentar para a organização e fazer um melhor julgamento.

Também se observa as características de um bom julgamento, dado a compreensão para entender melhor a situação. Corrobora com a autora Rauch (2018) na característica de empatia, até mesmo quando o participante afirma querer “quebrar o gelo” no intuito de aliviar mais a tensão que o processo seletivo traz, e é uma forma de se aproximar do candidato, podendo inclusive, extrair informações mais precisas para melhor processo de tomada de decisão.

4.4 Imparcialidade

A categoria de imparcialidade apresenta os recrutadores que optam por permanecer justo ao longo do processo de recrutamento e seleção. Portanto, os participantes dessa categoria optam por se isentar delas no momento e busca colher o máximo de informações para posteriormente realizar um julgamento mais assertivo, sem influências pessoais (GARAPON, ALLARD; GROS 2008, p. 36). Deste modo, foram selecionadas falas de participantes que corroboram com essa linha de pensamento.

Não posso dizer que por esse ter esse quadro que ele fosse ser desclassificado, porque se ele é um profissional que já faz um acompanhamento e já tem o diagnóstico fazendo as terapias ele poderia muito bem exercer um papel bacana, mas durante a entrevista ele demonstra que ainda não está sabendo lidar com isso e aí quando a gente faz a seleção a gente visa o bem da empresa e o bem da pessoa (PARTICIPANTE 5).

Pode ser que sim e pode ser que não, porque hoje sabemos que a relação interpessoal é um dos pontos mais avaliados dentro e fora do mercado, se eu não me relaciono eu não consigo ter o resultado [...] (PARTICIPANTE 7).

É complicado, pois ela (Gabriela) pode pensar no lado humanitário e ajudar, mas se ela (Gabriela) pensar no lado da empresa isso pode acarretar várias coisas negativas, ela poderia ajudar ele, mas pelo lado da empresa não, já que a empresa vai ter que tratar essa pessoa, cuidar com psicólogos ou psiquiatras fica bem complicado.(PARTICIPANTE 12).

Quando os participantes foram indagados sobre o posicionamento que o recrutador deveria tomar quando Felipe expôs seus transtornos, se seria um fator excludente. Com base nas respostas do participante 5, pode-se observar que utilizam da neutralidade na tomada de decisão, baseada na ponderação do maior número de informações dos fatos para uma decisão mais acertada (LLORENS, 2011), até mesmo para a organização.

Para o participante 7, já utiliza como justificativa a competência relação interpessoal que, de acordo Rebeschini, Fornasin e Martins (2017, p. 105) “as pessoas são a vantagem competitiva das organizações, e os resultados e a própria produtividade tem consequências no bem-estar do ambiente de trabalho”, sendo assim, a exigência para melhorar o processo produtivo baseado em relações de amizade e respeito. Essas relações fortalecem o convívio e melhora o clima e cultura organizacional, contudo, percebemos no participante certa ponderação visto que ainda existe a discriminação ainda existente sobre pessoas com transtornos psicológicos, o que implica em uma possível segregação e exclusão social, o que leva ainda mais a dificuldade de estabelecer relações interpessoais no trabalho.

Na avaliação da participante 12, destacamos uma frase que aparenta duas linhas de pensamento. Uma focada nos interesses da organização para ter uma boa decisão de melhor colaborador e paralelo aos interesses e valores organizacionais. A outra, focada sob o ponto de vista da ética humana, quando ela explana a ideia de “olhar humanitário”. Podemos compreender que neste resultado, a participante se coloca na posição de juíza (RAUCH, 2018), aquele que é capaz de perceber e executar com precisão uma tomada de decisão, analisando sob várias perspectivas. Logo, a imparcialidade se apresenta aqui, quando ela reflete sobre as linhas de pensamento e ter uma avaliação mais apropriada. A participante também indagou aos autores da pesquisa qual o ramo da empresa, e mais outras informações, para assim poder ter uma melhor reflexão.

É perceptível em uma das respostas dos participantes a dualidade no pensamento sobre a questão da preocupação quanto o ser humano e quanto aos interesses da empresa, logo, permanece imparcial em sua resposta. Com isso, têm-se a confirmação do que já foi dito anteriormente por Rawls (1971), que direciona que o objetivo da imparcialidade é ser neutra diante das partes envolvidas no processo.

Vale ressaltar que com esse resultado os profissionais que atuam na área, a imparcialidade dentro de um processo de recrutamento e seleção é um fator a ser considerado para que haja a neutralidade (GARAPON, ALLARD E GROS, 2008; LLORENS, 2011), entre os recrutadores e os entrevistados.

4.5 Predisposição à psicofobia

A categoria de predisposição à psicofobia demonstra a tendência natural a algo, é o ato de se

predispor. Dado que o propósito do estudo é elucidar as percepções dos recrutadores, não cabe ao mesmo expor características e fatores psicofóbicos. Para tal, foi utilizado esse conceito da predisposição aliado à psicofobia devido às tendências demonstradas nas falas dos participantes, uma vez não ser possível o diagnóstico sólido pelos autores deste trabalho.

Após análise minuciosa de todas as respostas, os participantes abaixo destacados apresentaram maior predisposição à psicofobia em suas falas. Entretanto, os participantes 1, 8 e 13 foram os que demonstraram fala de maior impacto na análise, expondo com maior frequência que os recrutadores, diante da situação, deveriam optar pela não contratação do personagem devido serem vistos como possíveis funcionários problemas. Senão, vejamos:

Se eu fosse a Gabriela, eu terminaria a entrevista porque eu iria analisar. É uma situação pontual, que só vivenciando ela, no dia a dia que teria certeza de como eu agiria, mas para o cargo que ele foi entrevistado, diante de todos os problemas que ele apresentou durante a entrevista, para mim eu não o selecionaria, no lugar da Gabriela..(PARTICIPANTE1).

Ele (Felipe) não deveria ser contratado, pois como eu falei quando vamos fazer a entrevista devemos escolher os melhores, pois até mesmo quando ele vai passar para a segunda etapa, ele terá que passar pelo médico do trabalho e quando ele passa automaticamente vai eliminá-lo, devido ele não estar apto para realizar qualquer função dentro da empresa, pois ele seria mais um problema para a empresa. (PARTICIPANTE 8).

Eu acredito que não, porque apesar dele ter apresentado os laudos é visível o comportamento dele instável. Então por mais que ele tenha apresentado os laudos de aptidão, de repente se ele já estivesse a um tempo trabalhando e fazendo terapia ele não tivesse demonstrado esses comportamentos em todas as etapas do processo, provavelmente ele teria problema no trabalho devido esse problema. (PARTICIPANTE 13).

A frases destacada da participante 1, demonstra uma pessoa na tentativa de ponderar a situação, prefere então a omissão, ao afirmar que suas atitudes seriam definidas apenas se vivenciasse. Porém, ao final de sua entrevista quando indagada sobre a possibilidade da contratação, a mesma foi clara e categórica a preferência da não contratação. Diante ao exposto, percebe-se uma atitude negativa para com o transtorno de Felipe, ainda que o mesmo possua uma boa avaliação curricular, a participante a ignora em razão do comportamento apresentado.

Assim como a participante 1, o 8 também é conclusivo ao afirmar que não contraria e ainda reproduz uma fala discriminatória (JUBERTY, 2013) ao afirmar que devem ser escolhidos os melhores, também ignorando a análise curricular de Felipe. Também explanamos quando aborda que o candidato seria um problema na empresa, fica claro a visão distorcida sobre a realidade da pessoa portadora de transtornos psíquicos, que é considerada como não produtiva e não adequada para as regras sociais (FOUCAULT, 2000).

Para o participante 13, ainda que os comportamentos apresentados estejam ligados a sintomas de ansiedade e depressão e apresentados os laudos clínicos do candidato, não há a possibilidade de contratação. É perceptível que o participante em questão, na segunda frase elucidada, afirma que Felipe teria problemas para desenvolver seu trabalho diário, em outras palavras, não possibilita o mesmo para apresentar seu potencial de rendimento. Logo, uma previsão deturpada da produtividade de futuras demandas de trabalho, o que exprime uma predisposição a psicofobia, uma discriminação contra pessoas portadoras de transtornos psicológicos.

Deste modo, foi possível constatar que algumas características dos transtornos psicológicos seriam capazes de desencadear a predisposição à psicofobia. Dentre os treze entrevistados, sete foram claros e proferiram que mesmo diante do excelente currículo, características psicológicas

influenciariam fortemente suas escolhas discriminatórias no momento da seleção.

Percebe-se a construção de um pensamento desses recrutadores que trata a questão mais como um problema interfere no processo interno dos candidatos de um quadro estável, e contribuindo para o avanço de seus transtornos e a uma exclusão social. Logo, esse resultado nos apresenta que a predisposição à psicofobia foi apresentada pelos participantes de maneira inconsciente (GOMES, 2014) e contribui para um processo de exclusão social (SCOREL, 1999). Os recrutadores podem desenvolver habilidades e competências que contribuam para uma sociedade mais justa e de inclusão, este resultado expõe dados alarmantes quanto à questão de pessoas com transtornos psicológicos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se por meio deste trabalho, analisar o posicionamento do gestor de recursos humanos diante de pessoas com transtornos psicológicos no processo de recrutamento e seleção. De acordo com o que foi dito por Milkovich (2000), os recursos humanos são responsáveis por desenvolver nas pessoas a criatividade e qualidade nos produtos e serviços oferecidos pela empresa como diferencial nas estratégias da organização. Desse modo o trabalho foi conduzido com a realização de entrevista a recrutadores de diversas áreas, idades e setores, o que possibilitou identificar que o problema independe destes fatores e que é possível detectar a presença do mesmo. Segundo o conceito delimitado por Juberty (2013), psicofobia como foi apresentada, é o preconceito com pessoas portadoras de transtorno mental, estas por vezes acabam ficando receosas de como o mercado vai agir diante de sua realidade e o quanto isso é capaz de afetá-las.

O presente trabalho objetivou contribuir para a comunidade acadêmica, afinal, existem diversos estudos acerca de psicofobia no contexto da saúde em si, porém apesar de um tema atual e recorrente, pouco conhecimento se tem ainda a respeito do mesmo no ambiente organizacional, podendo contribuir assim não só para os observadores acadêmicos, como também para o mercado como um todo, afinal, a partir do momento que se tem o conhecimento de que é algo passível de acontecer em qualquer organização.

Sugere-se um trabalho preventivo de preparar não somente os colaboradores, mas procurar entender e conscientizar que este é um problema atual e altamente tendencioso a aumentar nos próximos anos. Quanto mais a empresa buscar se preparar para essa demanda, maior a chance de se planejar e tentar propor cada vez mais soluções capazes de impactar positivamente a vida de seus *stakeholders* e melhoramento da imagem da organização. Dado que compreende as limitações que possam surgir no processo de socialização do novo colaborador, evitando agravar uma exclusão social e se dispor a expandir seu potencial e contribuir e muito com a organização.

Durante a realização desse trabalho buscou-se dividir os resultados em 3 (três) categorias, as quais representam o resultado de um esforço de síntese de uma comunicação, destacando neste processo seus aspectos mais importantes, como direcionam Olabuenaga e Ispizúa (1989), que foram: empatia, que buscou analisar se os recrutadores procuravam se colocar no lugar do candidato para lhe tranquilizar; imparcialidade, que foi observado que os entrevistados buscaram se abster de determinadas situações que lhe foram narradas durante a aplicação do questionário e; a predisposição a psicofobia, que foi colocada pelos entrevistados de simplesmente excluir o candidato do processo devido ele ser considerado um possível problema para empresa.

Mediante aos resultados foi possível observar que apesar de alguns recrutadores terem o conhecimento do crescente índice de distúrbios psicológicos foi observado nas falas de alguns recrutadores, possíveis traços de psicofobia, nos quais deixariam o transtorno afetar diretamente na escolha para preenchimento da vaga, ao apresentar uma previsão de que o candidato não terá bom desempenho. Ademais, foi observado que já existem recrutadores que usam da imparcialidade para coletar os dados necessários para uma tomada de decisão mais precisa e acolhem o candidato no processo de seleção, bem como, que existem recrutadores com um olhar mais humano e empático, na tentativa de aproximação ao candidato, visando extrair informações mais profundas para melhor processo de tomada de decisão.

Deixa-se observada a limitação encontrada para entrevistar os 13 (treze) participantes pessoalmente devido às rotinas que divergiam quanto à disponibilidade de horários livres. Deste modo, foram feitas chamadas telefônicas para os participantes indisponíveis para entrevistas pessoalmente e

estas foram gravadas para posterior transcrição dos áudios.

Obeve-se também como limitação o *gap* de literaturas que tratavam de psicofobia, neutralidade e imparcialidade, capaz de gerar uma evolução de pensamento alinhada ao processo de recrutamento e seleção.

Deste modo, o trabalho poderá servir de base para futuros aprofundamentos, além de contribuir para estudos recentes sobre empatia, imparcialidade, psicofobia, trazendo um novo olhar para o processo de recrutamento e seleção, segundo os dados mencionados no decorrer da pesquisa; Contribuindo também com a difusão do conhecimento acerca do tema, levando em consideração a previsão de crescimento no número de pessoas portadoras de transtorno mental que por vezes acreditam que não há possibilidade de uma inserção em meio ao mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Domingos Sávio N. (2012). **Memória da Loucura**. Instituto Franco Basaglia (IFB). Disponível em: <<http://www.ccs.saude.gov.br/memoria%20da%20loucura/mostra/reforma.html>>. Acesso em: 20, set. 2019.
- ALVES, Victória Verônica Lopes. **Psicofobia**, 2019.
- ASSUNÇÃO, Ada Ávila; LIMA, Eduardo de Paula; GUIMARÃES, Mark Drew Crosland. Transtornos mentais e inserção no mercado de trabalho no Brasil: um estudo multicêntrico nacional. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 33, p. e00166815. 2017.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Ed. 70, p. 47. 2011.
- BARON-COHEN, S., & WHEELWRIGHT, S. (2004). **The empathy quotient: an investigation of adults with Asperger Syndrome or High Functioning Autism, and normal sex differences**. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 34(2), 163-175.
- BERG, Maisson et al. Discriminação no processo de recrutamento e seleção de pessoas com HIV/Aids. In: **12º Congresso Internacional da Rede Unida**. 2016.
- DELEVATI, Dalnei Minuzzi; PALAZZO, Lílian dos Santos. Atitudes de empresários do Sul do Brasil em relação aos portadores de doenças mentais. **J. bras. psiquiatr.**, Rio de Janeiro, v. 57, n. 4, p. 240-246, 2008.
- EISENBERG, N. & STRAYER, J. (1987). **Critical issues in the study of empathy**. In N. Eisenberg & J. Strayer (Orgs.), *Empathy and its development* (pp. 3- 13). Cambridge: Cambridge University Press.
- ESCOREL, Sarah. **Vidas ao léu: Trajetórias de exclusão social**. 1ª. ed. [S. l.]: Fiocruz, 1999. 276 p. v. 1. ISBN 85-85676-69-8.
- FALCONE, E. O. **Habilidades sociais: para além da assertividade**. Em R. C. Wielenska (org.). *Sobre Comportamento e Cognição: questionando e ampliando a teoria e as intervenções clínicas e i outros contextos*, pp.211-221, 2000.
- FOBIA In: DICIO, **Dicionário Online de Português**. Porto: 7Graus, 2019. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/fobia/>>. Acesso em: 24, set. 2019.
- FOUCAULT, M. **Doença mental e psicologia**. 6ª ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro; 2000.
- GARAPON, Antoine; ALLARD, Julie; GROS, Frédéric. **Les vertus du juge**. Paris: Dalloz, p. 5, 2008.
- GOMES, E. N. **Psicofobia e direitos humanos relativos à área de saúde mental**. I Seminário Sociedade, Política e Direito, Uberlândia. Anais Eletrônicos. Uberlândia: FADIR – UFU, 2014. Disponível em: <https://docplayer.com.br/11838107-Psicofobia-e-direitos-humanos-relativos-a-area-de-saude-mental-I.html#show_full_text>. Acesso em: 15, ago. 2019.
- GONÇALVES, Angela Maria Corrêa; TEIXEIRA, Maria Teresa Bustamante; GAMA, Jairo Roberto de Almeida; LOPES, Claudia Souza; SILVA, Gulnar Azevedo e; GAMARRA, Carmen Justina; DUQUE, Kristiane de Castro Dias; MACHADO, Maria Lucia Salim Miranda. Prevalência de depressão e fatores associados em mulheres atendidas pela Estratégia de Saúde da Família. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**, Rio de Janeiro, ano 2018, v. 67, n. 2, p. 101-109, 14 dez. 2018.
- GUERREIRO, Sara Filipa Lourenço. **A ética no recrutamento: análise das práticas no processo**. 2019. Tese de Doutorado. Instituto Superior de Economia e Gestão.
- JUBERTY, (2013). **Descobrimos a psicofobia**. Disponível em: <<https://www.polbr.med.br/ano16/wal0416.php>>. Acesso em 24, set. 2019.
- KLOTZ, A. et al. The role of trustworthiness in recruitment and selection: A review and guide for future research. **Journal of Organizational Behavior**, v. 34, n. 7, p. 104–119, apr./jul. 2013.
- LLORENS, J. J. A model of public sector e-recruitment adoption in a time of hyper technological change. **Review of Public Personnel Administration**, v. 31, n. 4, p. 410–423, 2011.

- LOPES, Otavio Brito. Minorias, discriminação no trabalho e ação afirmativa judicial. **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**, São Paulo, SP, v. 76, n. 4, p. 149-158, out./dez. 2010.
- MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 12. ed. São Paulo: Futura, 2007.
- MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. **Administração de recursos humanos**. p.9. São Paulo: Atlas, 2000.
- MOTTA, D. C., FALCONE, E. M. O., CLARK, C.,; MANHÃES, A. C. **Práticas educativas positivas favorecem o desenvolvimento da empatia em crianças**. *Psicologia em Estudo*, 11(3), 523-532, 2006.
- MOURA, Renan Gomes; LOPES, Paloma de Lavor. O preconceito e a discriminação de transgêneros no processo de recrutamento e seleção de pessoal: uma revisão bibliográfica. **Anais do Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Resende, RJ, Brasil, XI**, 2014.
- OLABUENAGA, J.I. R.; ISPIZUA, M.A. **La descodificación de la vida cotidiana: metodos de investigacion cualitativa**. Bilbao, Universidad de deusto, 1989.
- RAUCH, Philippa. **Tell me about your (Facebook) self: recruiter personality traits and accuracy of personality judgement of candidate Facebook profiles**. 2018. Tese de Doutorado. Faculty of Commerce.
- RAWLS, John (1971). **A theory of justice**. Cambridge: Harvard University Press.
- REBESCHINI, Lucas; FORNASIN, Ariane Vicinça; MARTINS, Evelin. Relacionamento interpessoal e gestão de conflitos: intervenção prática em agência de emprego de emprego. **Revista Sul Americana de Psicologia**, v. 5, n. 1, p. 105, 2017.
- ROBBINS, Stephen P.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento organizacional**. ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2012.
- ROSÁRIO, Tatiana Cristina Mendes. **Discriminação no processo de recrutamento e seleção: Tatuagens**. 2018. Tese de Doutorado.
- SILVA JÚNIOR, João Silvestre da. **Afastamento do trabalho por transtornos mentais e fatores associados: um estudo caso-controle entre trabalhadores segurados da Previdência Social**. 2012. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.
- WECKER, Ana Cláudia; FROEHLICH, Cristiane. Recrutamento e seleção por competências: uma análise do processo seletivo de uma Instituição de ensino superior. **Perspectivas Contemporâneas**, v. 12, n. 3, p. 75-96, 2017.
- 2019.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). **Depression and Other Common Mental Disorders – Global Health Estimates**. 2017. Disponível em: <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/254610/1/WHO-MSD-MER-2017.2-eng.pdf?ua=1>. Acesso em: 26 out. 2019.

Submetido em: 12/05/2020
Aprovado em: 28/06/2020

APÊNDICES**APÊNDICE A - Roteiro de entrevista.****PARTICIPANTE X**

Sou (NOME DO INTEGRANTE DA EQUIPE QUE IRÁ ENTREVISTAR) e irei lhe ambientar à uma situação e depois fazer algumas perguntas a respeito de recrutamento e seleção. Sua identidade não será revelada no trabalho de pesquisa. A entrevista será gravada e posteriormente será transcrita para o Word e encaminhada para o seu e-mail. Você aceita participar da entrevista?

A empresa JNV é uma grande empresa de produtos alimentícios e está prestes a realizar um processo seletivo com intuito do preenchimento da vaga de assistente de marketing para atender a grande demanda de final de ano. A posição teria como função criar campanhas promocionais ou publicitárias, idealizando e organizando a participação em feiras e eventos. Com isso ela passa a solicitar currículos visando à atualização do seu banco de talentos para que posteriormente inicie o processo seletivo.

Após selecionar alguns currículos a empresa passa a recrutar os candidatos que mais se enquadram ao perfil da organização. O candidato que mais chamou a atenção foi o Felipe que possui graduação em administração com ênfase em marketing, com duas pós-graduações, sendo uma em marketing digital e mídias e a outra em gestão estratégica em marketing e comunicação digital, além de possuir larga experiência na área e diversos cursos. Tendo como característica pessoal descrita no currículo: proatividade e dinamismo. Com base na história, responda as seguintes perguntas:

1. Felipe foi chamado para participar da entrevista da JNV pelo entrevistador (a) Gabriel (Gabriela). Durante a entrevista, o (a) entrevistador (a) Gabriel (Gabriela) percebeu que Felipe não parava de mexer as mãos, gaguejar, além de apresentar um nervosismo intenso, fala e comportamento desorganizados. Quais atitudes o (a) entrevistador (a) Gabriel (Gabriela) deveria tomar?

2. Outra situação observada pelo (a) entrevistador (a) foi que durante a entrevista, Felipe pareceu um tanto disperso, desatento ao que acontecia. Apesar de em alguns momentos, tentar participar e interagir. Qual atitude o (a) recrutador (a) Gabriel (Gabriela) deveria tomar nesta situação?

3. Felipe relatou durante a entrevista que sente dificuldade ao se relacionar com algumas pessoas. Considerando os fatores organizacionais e as necessidades a serem supridas na organização, este seria considerado um fator de exclusão para o (a) recrutador (a) Gabriel (Gabriela)? Caso seja outra vaga?

4. Gabriel (Gabriela) perguntou durante a entrevista a Felipe sobre suas expectativas pessoais e profissionais projetadas para os próximos 10 anos, o rapaz apresentou desconforto a ponto de não conseguir conter o choro e sequer responder à pergunta. Que atitude/postura o (a) recrutador (a) Gabriel (Gabriela) deveria tomar diante da situação?

5. Durante a entrevista, Felipe informou ao (a) recrutador (a) Gabriel (Gabriela) que era portador de transtorno misto de ansiedade e depressão. Devido a esse fator Gabriel (Gabriela) poderia adotar como fator excludente e eliminar Felipe do processo? Que postura o (a) recrutador (a) deveria assumir?

6. Ao final da entrevista, Felipe apresentou ao (a) Gabriel (Gabriela) seus laudos de aptidão mental emitidos pela equipe médica que faz seu acompanhamento. Deste modo a postura adota por Gabriel (Gabriela) deveria permanecer a mesma? Felipe deveria ser contratado?