



# ATITUDES, VALORES E COMPORTAMENTOS

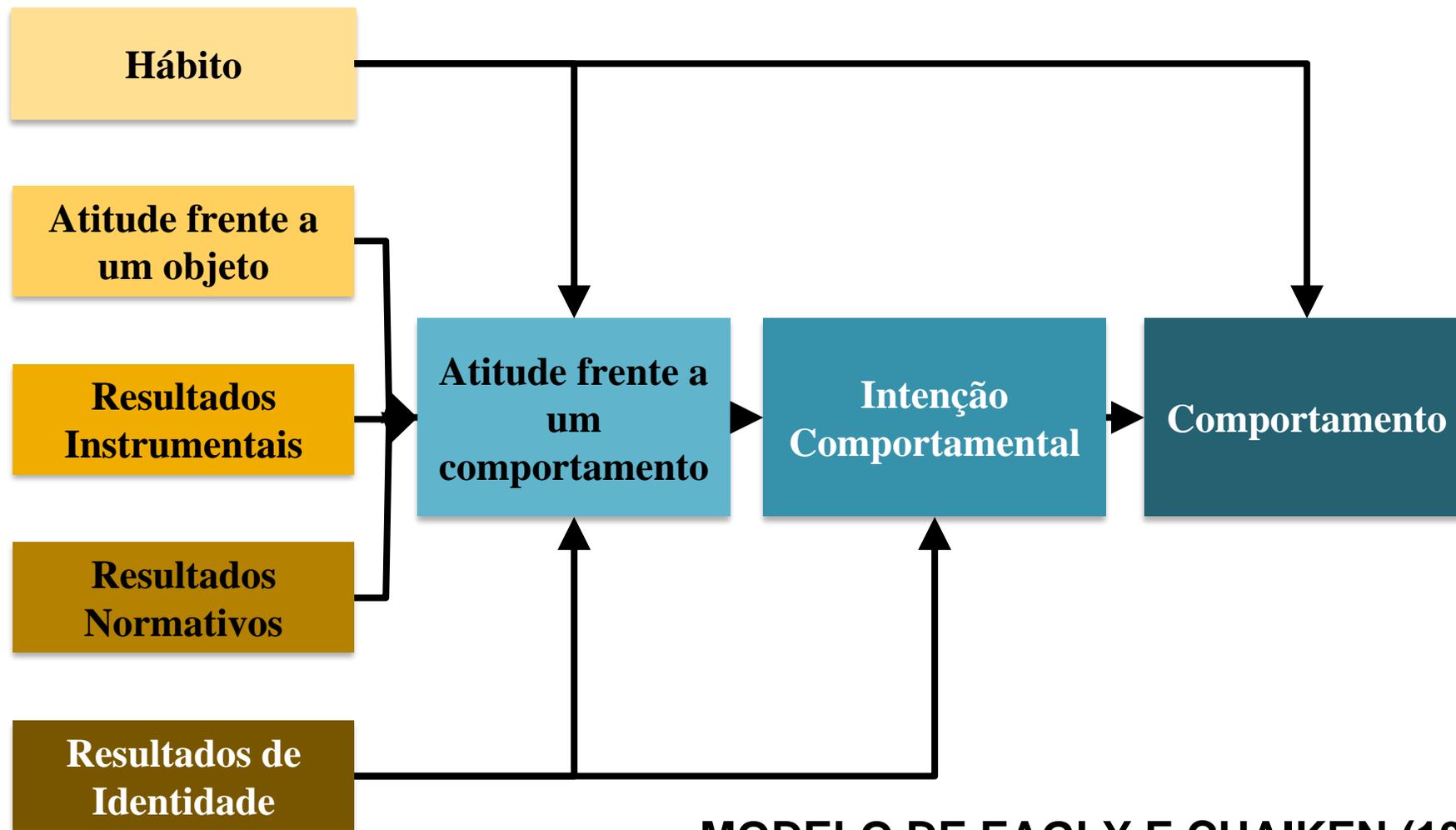
Profa. Ana Carolina Rodrigues

Disciplina:

Comportamento Organizacional

# **RESULTADO ESPERADO DA AULA**

Compreender a diferença entre atitudes, valores e comportamentos e o modo como afetam situações de conflito (predição)



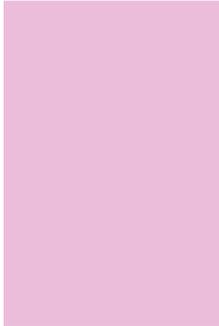
**MODELO DE EAGLY E CHAIKEN (1993)**

**PREDIZER COMPORTAMENTO?**

# CONCEITO DE ATITUDE

- São sentimentos pró ou contra pessoas e coisas com quem entramos em contato;
- Organização duradoura de crenças e cognições em geral;
- Formação de atitudes
  - Conseqüência dos processos cognitivos frente a um objeto;
  - Processos de aprendizagem;
  - Características individuais

# COMPONENTE DAS ATITUDES



## COMPONENTE COGNITIVO

- Conhecimento do objeto;



## COMPONENTE AFETIVO

- Elemento que diferencia as atitudes de crenças e opiniões;



## COMPONENTE COMPORTAMENTAL

- As atitudes criam estados de predisposição à ação

# RELAÇÃO ATITUDE - COMPORTAMENTO

- Estudo de Rodrigues, Assmar e Jablonski (1972)
  - Jovens com idade de 18 a 21 anos e a predisposição a aderir uma campanha contra a elevação da idade mínima para o consumo de bebidas alcoólicas (para 21 anos).
  - Conclusões dos autores: quanto maior o interesse pessoal/envolvimento com a atitude, maior a correspondência com o comportamento.

- Há limites para essa relação?

- Reflexões?

Rodrigues, A. A., Assmar, E. M., Jablonski, B. (1972/1999). *Psicologia Social*. Petrópolis, RJ: Vozes.

# CONCEITO DE VALORES

- Convicções básicas
- Um modo específico de conduta (ou estado de existência) é preferível a um modo de conduta oposto ou contrário
- São relativamente estáveis e duradouros
- Atributos de conteúdo e de intensidade
  - conteúdo: se é importante
  - intensidade: o quão é importante

# TEORIA DA AÇÃO RACIONAL

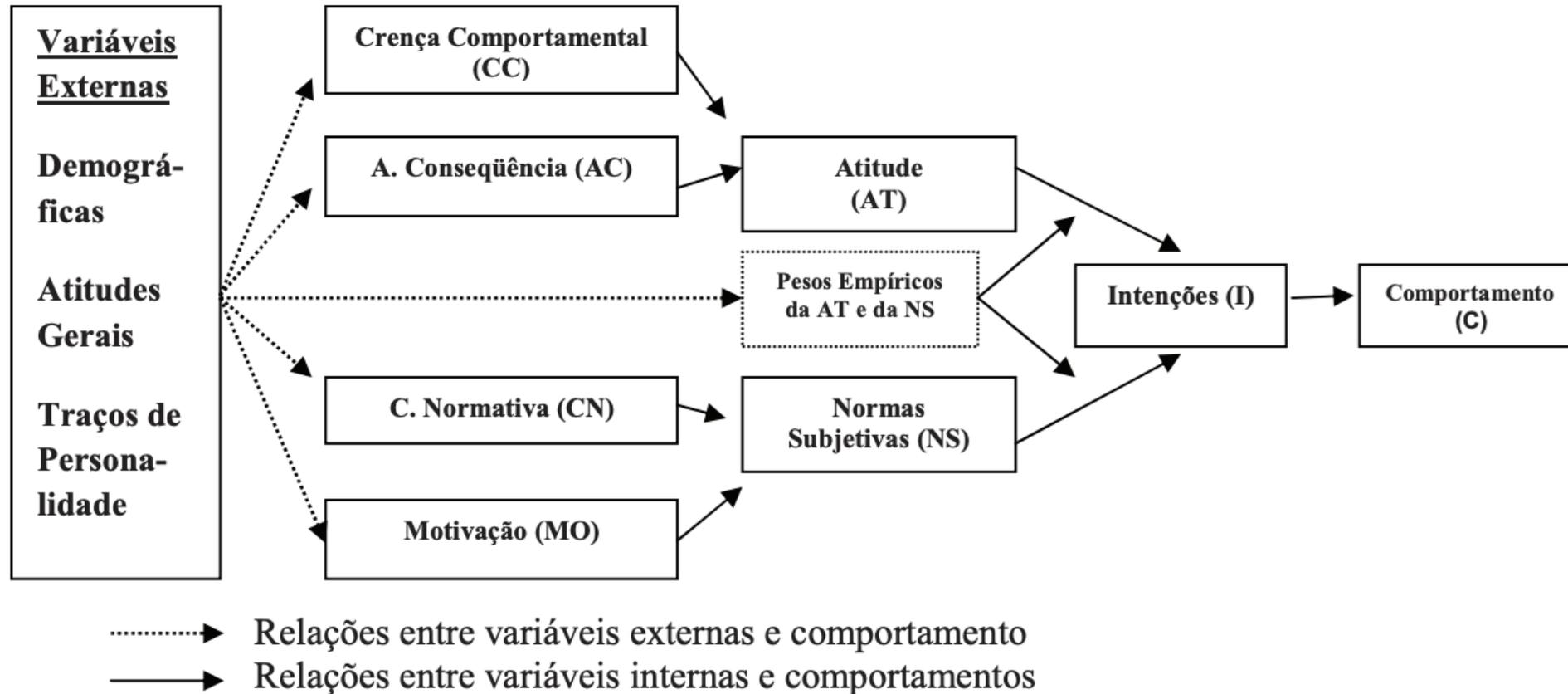


Figura 1. A Teoria da Ação Racional contemplando as variáveis externas. Adaptada de Ajzen & Fishbein (1980).

Segundo a TAR, enquanto a intenção comportamental exerce poder determinante sobre o comportamento, alguns fatores, por sua vez, atuam sobre a intenção comportamental. Trata-se das Atitudes em Relação ao Comportamento e das Normas Subjetivas. As atitudes referem-se à influência pessoal sobre o comportamento e correspondem ao julgamento da pessoa para realização do mesmo como bom-ruim, ou seja, admitindo sua favorabilidade ou não à ação. As normas subjetivas dizem da percepção da pessoa sobre a pressão socialmente exercida sobre o sujeito no sentido de incentivar ou não a execução do comportamento. Assim, segundo a TAR, maior será a intenção do sujeito em relação ao comportamento, quanto mais positiva for sua avaliação sobre este (atitudes) e quando perceber que as pessoas que lhes são importantes acham que deve realizar o comportamento - normas subjetivas (Ajzen, 1991; Ajzen & Fishbein, 1980; Brown, 1999; Fishbein & Ajzen, 1975). Para especificar a relação entre Intenção (I), Atitudes em Relação ao Comportamento (ATc) e Normas Subjetivas (NS), a Teoria da Ação Racional propõe a seguinte equação:



# TEORIA DA AÇÃO RACIONAL

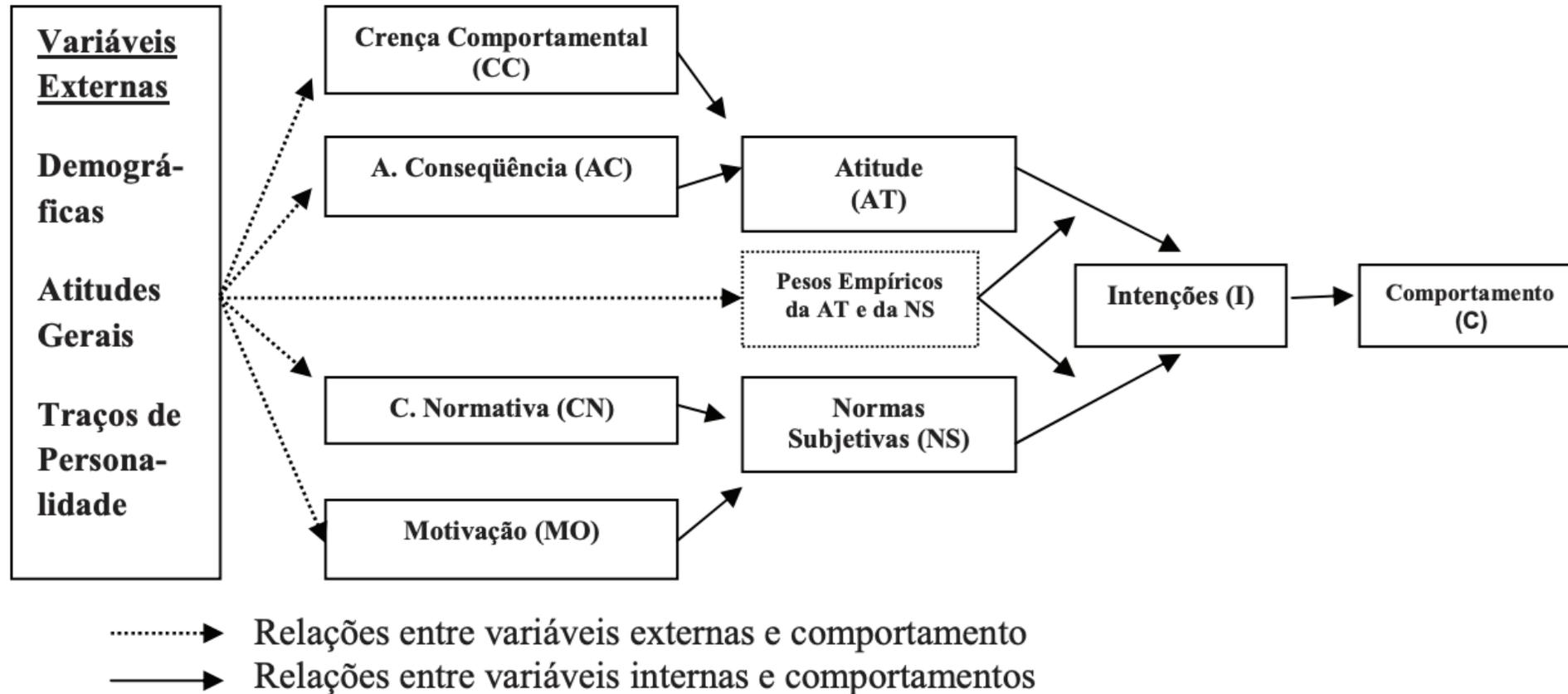


Figura 1. A Teoria da Ação Racional contemplando as variáveis externas. Adaptada de Ajzen & Fishbein (1980).



**It's 4:30 am and I am at work.**

**CASO  
MARIANA**  
IDENTIFICAR  
ATITUDES,  
VALORES,  
COMPORTAMEN  
TO



**Kikora21** há 8 anos

I hope the commenters here realize that this lady's professional career revolves around creating online video content, which should be edgy and creative enough to stir controversy and generate views. That is the career market she specializes in. Additionally she is self-employed as a freelance writer, blogger, comedian, etc. Publicity is her FRIEND. She isn't ruining her chances of being rehired by creating a video which has gained 16 million views in just a couple of months...

Ler mais

 116  RESPONDER

▼ [Ver 6 respostas](#)



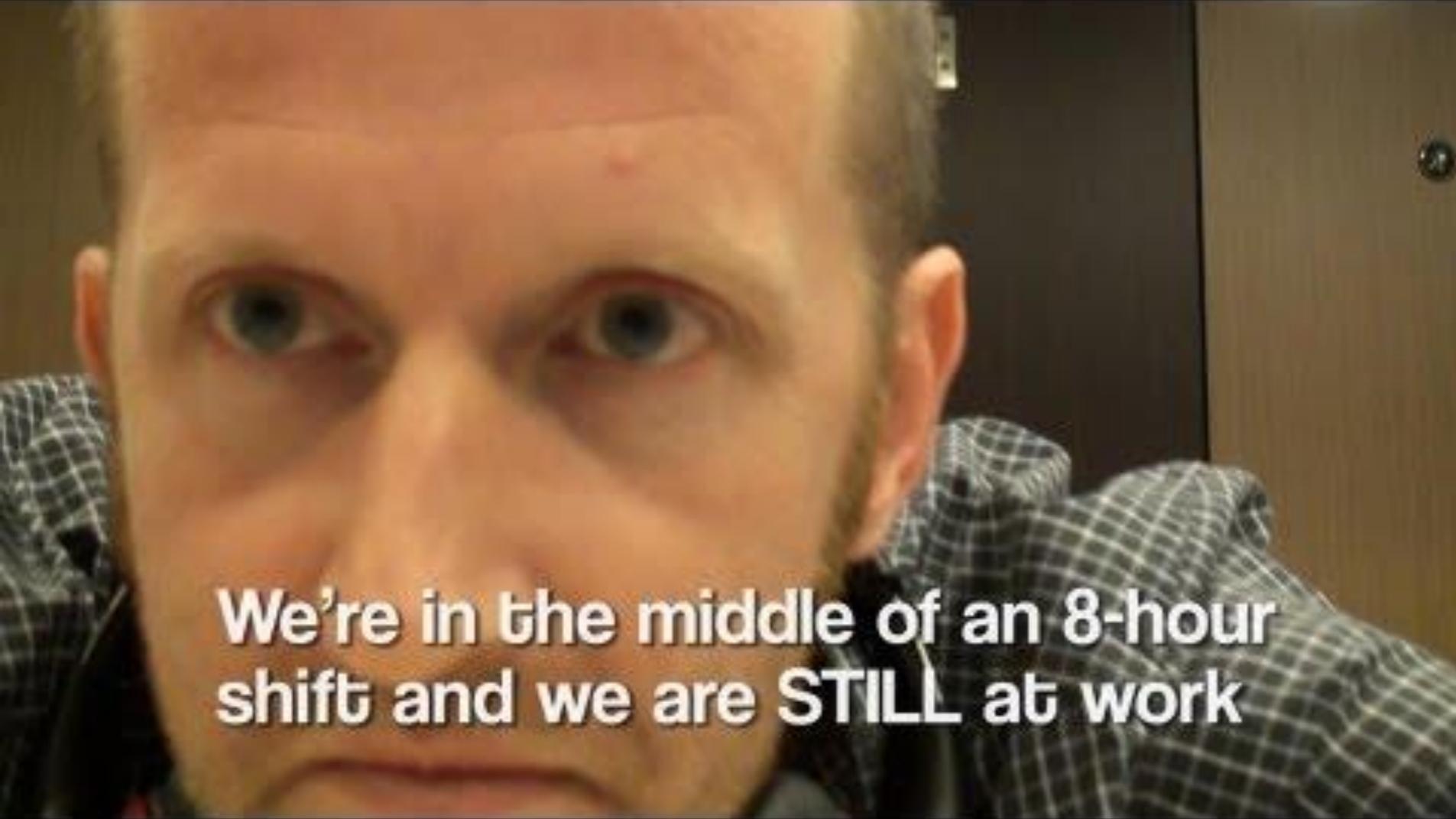
**Blackbyrd** há 8 anos

She's got my support. Some are so quick to bash her, but people deal with some crazy, illogical, psychological crap on a job, and I can only imagine the narcissism she put up with, the office egos, the feeling of oppression and having your talents squandered, and even the disgust at watching a company deteriorate because of poor management and ethics. Dance on, Marina!

 61  RESPONDER

▼ [Ver 2 respostas](#)

# OPINIÃO PÚBLICA



**We're in the middle of an 8-hour shift and we are STILL at work**

## **RESPOSTA DA ORGANIZAÇÃO**

IDENTIFICAR  
ELEMENTOS  
CULTURAIS:  
ARTEFATOS,  
VALORES, CRENÇAS  
PRESSUPOSTOS



**Mike Chen** há 8 anos

The reason I would be more for Marina's video is because this one doesn't address the problem that Marina addressed. He only cared about quantity, speed, and views, and that was the main issue that Marina had. Not how her boss treated them, now how luxurious the place is, but the content of the videos themselves.

 28  RESPONDER

▲ [Ocultar resposta](#)



**Della Lynlee** há 7 anos

WTF would you do this to her? I'm so compelled to make my own response to this, to stand up for Marina, who had the guts to not only quit her job (which she says she put so much work into, and thought was awesome) but to put the video on YouTube for everyone to see.

 18  RESPONDER



**Stevensydan** há 8 anos

"I work for an awesome company that makes news videos. I have put my entire life into this job, but my boss only cares about quantity, how fast we write and how many views each video gets.

# OPINIÃO PÚBLICA

# CONFLITOS

- Ocasionado por interesses divergentes, ou percepções incompatíveis;
- É um processo que tem início quando uma das partes percebe que a outra parte afeta, ou pode afetar, negativamente, algo que a primeira considera importante.
- Em geral, as pessoas em conflito têm a sensação de que o ganho de um lado representa a perda do outro

O comportamento é sempre planejado?

O que acontece em situações de conflito?

Alguns fenômenos a considerar  
adicionalmente:

*Emoções*

*Falta de controle*

*Pressões sociais (contexto e*  
*preconceito)*

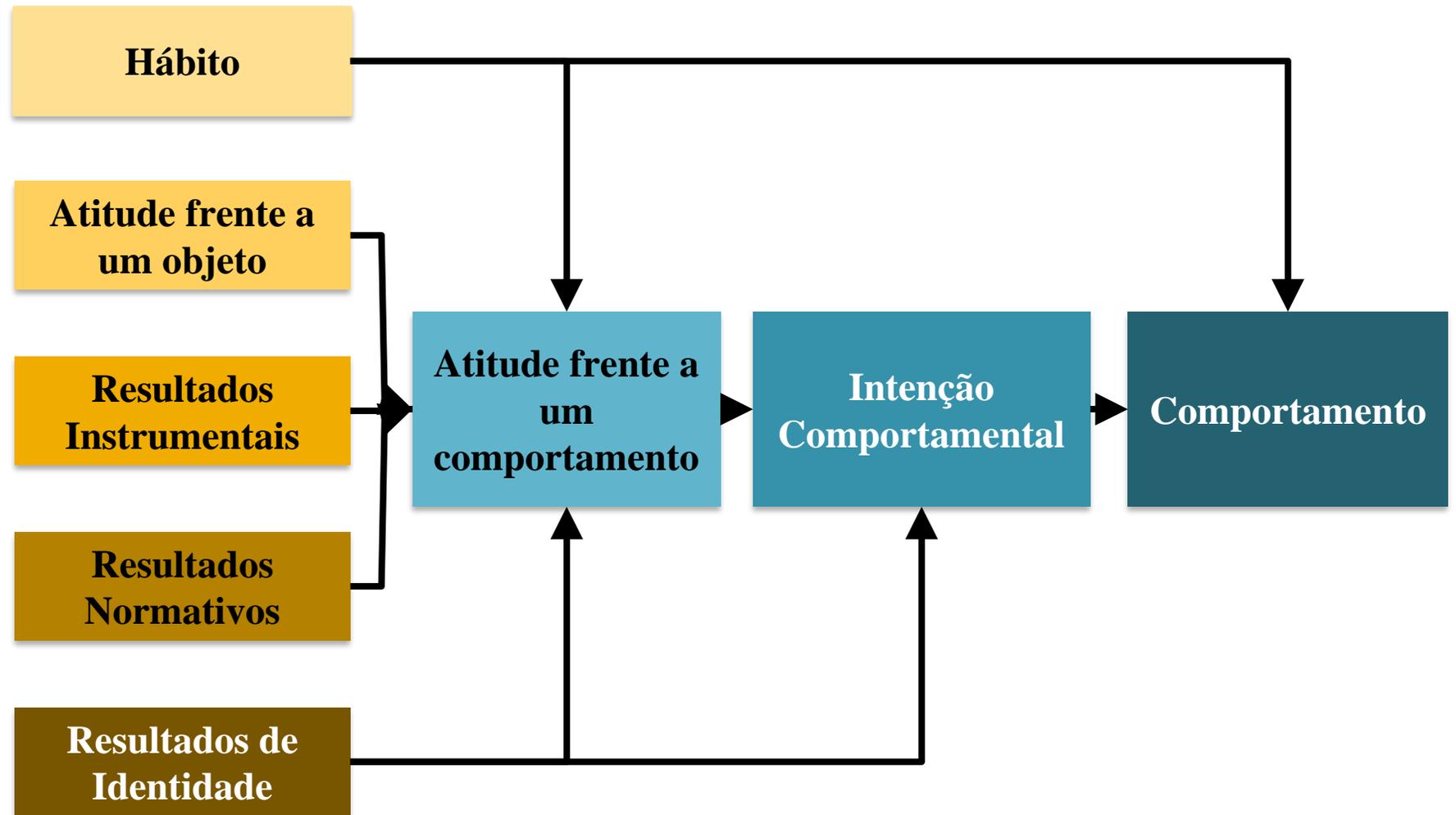
*Hábito*



# DISSONÂNCIA COGNITIVA

- Leon Festinger (final dos anos 50)
- Incoerência , incompatibilidade entre valores, entre atitudes, ou entre seu comportamento e seus valores ou suas atitudes.
- Indivíduos tentarão reduzir o desconforto
  - Envolve: importância dos elementos, influência que o indivíduo tem sobre os elementos e as recompensas que podem estar envolvidas

- Socialização**  
(aprendizagem social)
- Cognição**  
Crenças, vieses,  
estereótipos,  
preconceitos
- Ganhos x**  
**punições**
- Normas e**  
**aceitação social**
- Valores**
- Emoções**



**MODELO DE EAGLY E CHAIKEN (1993)**

# ABORDAGENS SOBRE CONFLITO

## Tradicional

- Todo conflito é ruim e, portanto, deve ser evitado

## Relações Humanas

- Conseqüência natural em qualquer grupo, não sendo necessariamente ruim. Pode ser uma força positiva na determinação do desempenho do grupo

## Interacionista

- Algum conflito é necessário para o desempenho eficaz de um grupo.
- Os líderes devem manter um nível mínimo constante de conflito suficiente para manter o grupo viável, autocrítico e criativo.

**Visão do conflito administrado:** conflito é quase inevitável e por isto foca mais a resolução produtiva dos conflitos.

# CONFLITOS FUNCIONAIS X DISFUNCIONAIS



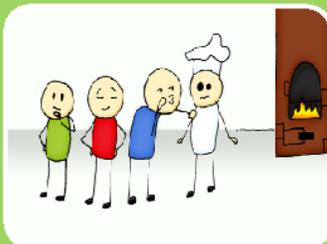
## Conflitos de Relacionamento

- Geralmente disfuncionais (aumentam o choque e reduzem a compreensão mútua)



## Conflitos de Tarefa

- Um nível baixo a moderado de conflito tem demonstrado um efeito positivo no desempenho do grupo, por estimular a discussão de idéias que ajudam o trabalho do grupo.



## Conflitos de Processo

- Produtivo em nível baixo (muita discussão sobre quem deve fazer o quê se torna disfuncional quando gera incertezas sobre os papéis de cada um)



## Intrapessoais

**Ordem  
Psicológica**



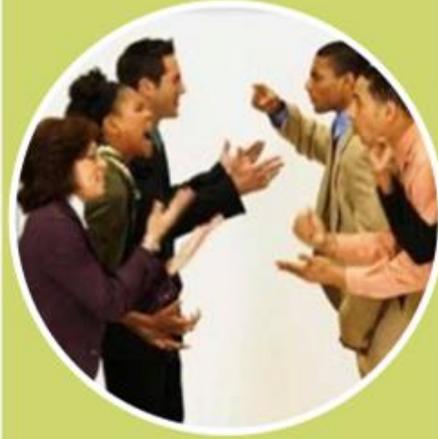
## Interpessoais

**Perfil  
comportamen-  
-tal dos  
protagonistas**



## Intragrupais

**Fenômenos de  
grupo (coesão,  
pensamento  
grupal, etc)**



## Intergrupais

**Ambiente  
(cultura e  
política da  
organização)**



## Inter- organizacionais

**Complexo  
(ordem  
sociocultural,  
geopolítica e  
econômica)**



Thomas &  
Kilmann

# ESTILOS NA GESTÃO DE CONFLITOS