



## Afeto no Trabalho: o que se discute na literatura nacional.

Ângela da Rocha Valle

*Psicologia da Universidade de Brasília*

### Resumo.

Resumo Este artigo faz um levantamento da literatura especializada sobre o tema do afeto no trabalho, uma das variáveis relacionadas ao estudo do comportamento organizacional. A partir de uma revisão da literatura internacional, buscou-se comparar uma amostra de publicações nacionais entre os anos de 1996 e 2001 sobre esse tema. Foram encontrados 14 artigos, que investigavam as dimensões de satisfação e prazer-sofrimento no trabalho, os quais foram analisados quanto à metodologia, resultados e implicações científicas e profissionais. Os dados indicam que, no Brasil, há a convivência de duas abordagens distintas sobre afeto: a abordagem francesa e a anglosaxônica. Sugere-se que estas duas abordagens, independentes, possam ser complementares. Palavras-chave: Afeto no trabalho, Satisfação, Prazer-Sufrimento.

### Abstract.

This article identifies specialized national literature about affect in the Workplace, one of many dimensions of Organizational Behavior. A review of International literature gives support to the present study. We tried to compare national articles to this review, from the year of 1996 to 2001. Fourteen articles were found related to affect in the workplace. They were grouped according two dimensions: Job Satisfaction and Pleasure-Suffering on the job. They were also analysed according their methodology, results and discussion. Data indicated that were two approaches behind those articles, one following the American school and the other following the French school. Although their principles differ, we suggest they might complet each other. Key-words: Affect in the workplace, Job Satisfaction , pleasure-suffering.

---

## Introdução

A afetividade pode ser caracterizada como a capacidade de experimentar sentimentos e emoções (Paim, 1993). No conceito de afetividade está implícita a existência de um conteúdo relacional, isto é, somos afetivos em relação a nós mesmos, ao outro ou a algum fato ou contexto ambiental. Neste sentido, Slywicht (1998) observa que o afeto é o ato de se deixar tocar (e de ser afetado) pelos outros e pelo mundo e “quando isso ocorre há uma nova visualização da relação entre o ser e o mundo” (p. 52).

## *Afeto no Trabalho: o que se discute na literatura nacional.*

Ey, Bernard e Brisset (1988), descrevem o afeto como o termo geral utilizado para exprimir os fenômenos da afetividade, incluindo as nuances do desejo, do prazer e da dor, presentes na experiência sob a forma de sentimentos vitais, humor e emoções. Considerando que grande parte das experiências de um indivíduo são vivenciadas em ambientes de trabalho, temos detectado a necessidade de abordar as características psicossociais dos indivíduos que estão inseridos nas organizações, especialmente como eles as afetam e elas a eles.

A fim de se compreender o maior ou menor sucesso da relação indivíduo-trabalho-organização, Siqueira (2002) destaca a investigação de algumas dimensões do Comportamento Organizacional (CO), que apesar de divergências conceituais, permitem a consideração da dinâmica indivíduo-grupo-equipe de trabalho. Robbins (1998) conceitua o CO como uma área que investiga a influência que indivíduos, grupos (nível micro) e estrutura organizacional (nível macro) exercem sobre o padrão de comportamentos dentro das organizações. Para análises do nível individual, consideram-se fatores de personalidade, valores, atitudes e habilidades, os quais influenciam os processos psicológicos de percepção, motivação e aprendizagem individuais, que, por sua vez, afetam o processo de tomada de decisão. As análises sobre grupos/equipes de trabalho são representadas por interações bidirecionais entre processos de tomada de decisão grupal, comunicação, liderança, conflito, poder, política, estrutura de grupo e equipes de trabalho.

Este trabalho pretende estudar uma das facetas relacionadas ao nível micro de CO, isto é, o afeto no trabalho. O conteúdo apresentado inclui uma seção inicial com uma breve síntese da literatura internacional sobre afeto. Posteriormente, descrevem-se as metodologias de trabalho adotadas em estudos brasileiros que investigam o afeto no ambiente de trabalho. Finalmente, agrupam-se os principais resultados de cada estudo, conforme seu referencial teórico-filosófico e inclui-se uma análise crítica com implicações científicas e profissionais do tema.

## **Síntese da literatura internacional**

Na literatura internacional, destaca-se a revisão sobre afeto no trabalho realizada por Brief e Weiss (2002) e a abordagem psicodinâmica do trabalho, bem representada por Dejours (1994).

Brief e Weiss observam que o afeto compreende a categoria de CO interessada nos sentimentos dos trabalhadores, ou seja, no modo como a organização os afeta e eles à organização. Historicamente, os estudos sobre as variáveis que influenciam a percepção do trabalho tiveram início na 30 do século XX. Nesta época, a insatisfação no trabalho era caracterizada como produto de tendências emocionais desajustadas. Mais tarde, tais estudos foram substituídos por uma abordagem conceitual e metodologicamente “estreita”, que baseava o afeto no trabalho quase que exclusivamente em termos de satisfação no trabalho e esta, em construtos geralmente baseados em questionários estruturados, sem considerar métodos mais qualitativos.

Brief e Weiss atestam que no final do século XX, os pesquisadores “redescobriram” o afeto, expressando interesse em humor e emoções, sendo que, atualmente, há estudos na literatura interessados em experiências sobre afeto nas organizações. Alguns aspectos do Afeto que foram pontuados por Brief e Weiss incluem humor, emoções, satisfação no trabalho, inveja e ciúme.

Os autores centram o texto primeiramente em satisfação, apresentando, inclusive, a evolução histórica do construto. Locke (1976; citado em Brief & Weiss, 2002) definiu satisfação como um “estado emocional positivo ou agradável, resultante do estado do indivíduo no trabalho, ou experiências de trabalho” (pp. 282-283). Já Organ e Near (1985; citado em Brief & Weiss, 2002), reconheceram que a satisfação no trabalho tem dimensões tanto cognitiva quanto afetiva, questionando-se a validade metodológica das pesquisas ao avaliar tais variáveis.

Miller e Tesser (1992; citado em Brief & Weiss 2002) apresentam medidas afetivas e cognitivas de Satisfação no Trabalho. A satisfação pode ser vista de duas formas: (a) a satisfação no trabalho é

tomada como um julgamento avaliativo, então, o afeto pode ser visto como um antecessor a ela; e (b) a satisfação no trabalho é tomada como tendo um componente afetivo, então o afeto no trabalho pode ser visto como um indicador.

Brief e Weiss fazem ainda, uma análise da produção de humor e emoções no ambiente de trabalho. Apontam fatores exógenos ao trabalho, condições de trabalho, eventos estressores, estilo de liderança, características de grupo no trabalho, ambiente e reconhecimento como conseqüências do humor e emoções no trabalho. Os autores apontam que os estados afetivos podem influenciar uma série de resultados relevantes de desempenho que incluem: julgamentos, respostas atitudinais, criatividade, comportamento solidário e tomada de decisão. Observa-se que o estudo do afeto em organizações é limitado em relação ao seu problema e método.

Além desta revisão da literatura internacional, devemos fazer referência à abordagem psicodinâmica de Dejours (1994), sobre prazer e sofrimento no trabalho. Pode-se denominar afeto positivo<sup>1</sup> (sentimentos agradáveis) o prazer descrito por Dejours e afeto negativo<sup>2</sup> (sentimentos desagradáveis) o sofrimento descrito por Dejours, relacionados à relação indivíduo-trabalho.

Segundo Dejours (1994), o trabalho contém elementos que influenciam a imagem do trabalhador, que por sua vez, é razão para um tipo de afeto negativo: o sofrimento.

Dejours distingue dois tipos de sofrimento: o criador e o patogênico. O primeiro é a transformação do patológico por meio da ressonância simbólica que permite a negociação do desejo do trabalhador com a realidade do trabalho. Quando a situação, as relações sociais de trabalho e as escolhas gerenciais empregam o sofrimento no sentido patogênico, o trabalho funciona como um mediador de desestabilização e da fragilização da saúde. Sofrimento e prazer são provenientes da dinâmica interna das situações e da organização do trabalho, isto é, são produtos dessa dinâmica, das relações subjetivas e de poder, das condutas e ações dos trabalhadores permitidas pela organização do trabalho.

A seção seguinte apresentará o procedimento para levantamento dos estudos que serão apresentados neste artigo, sendo que alguns seguem o modelo da escola anglosaxônica, apresentada a partir da revisão da literatura de Brief e Weiss (2002), e alguns da francesa, representada por Dejours (1994).

## **Procedimento de levantamento dos artigos**

Foi realizada uma revisão de periódicos nacionais nas áreas de Psicologia e Administração, no período de 1996 a 2001. Os periódicos revisados foram os seguintes: Organização e Saúde( O&S), Revista de Administração e Contabilidade (RAC), Revista de Administração e Economia (RAE), Revista de Administração da USP (RA-USP), anais da ENANPAD (de 1998 a 2001), REPORT, Psicologia em Estudo, Estudos de Psicologia (PUC Campinas), Estudos de Psicologia (Natal) PSICO Porto Alegre, PSICO-USF e Psicologia: Ciência e Profissão . Foram identificados os seguintes itens de estudo sobre o afeto no trabalho: satisfação, emoções, inveja, ciúme, humor prazer e sofrimento no trabalho.

A partir da revisão da literatura, foram identificados 14 artigos relevantes ao tema proposto, que tratavam dos seguintes aspectos: satisfação; prazer e sofrimento no trabalho. Nada foi encontrado, nos periódicos investigados, a respeito de humor, emoções, inveja e ciúme. Identificou-se nove artigos referentes ao construto satisfação e cinco artigos referentes ao prazer e sofrimento no trabalho.

Em relação aos estudos identificados, apresenta-se o seu conteúdo quanto ao referencial, método,

---

<sup>1</sup>Termo sugerido pela autora tendo como referência o trabalho de Brief e Weiss.

<sup>2</sup>Termo sugerido pela autora tendo como referência o trabalho de Brief e Weiss.

principais resultados e conclusões, agrupando-os por assunto. Primeiramente far-se-á uma síntese dos dados referentes aos estudos que versam sobre satisfação, seguido do bloco de textos referentes a sofrimento e prazer no trabalho.

Sobre o tema da satisfação, ressalva-se que, primeiramente, apresenta-se um grupo de artigos específicos, que parte de princípios teóricos e metodológicos únicos e que, apesar de apresentar uma denominação diferente de satisfação, a “qualidade de vida no trabalho” (QVT), na verdade, sua essência diz respeito à satisfação no trabalho, haja vista os indicadores e medidas utilizadas.

## **Metodologia dos estudos referentes à satisfação**

Rocha (1998) realizou uma pesquisa quantitativa descritiva sobre qualidade de vida no trabalho em uma empresa multinacional da Região Metropolitana de Belo Horizonte, analisando a qualidade de vida individual e as políticas da empresa para permitir que esta mantivesse sua imagem cumpridora de novos papéis. A amostra do estudo contabilizou 50% da população da empresa. Utilizou o instrumento de modelo e características de cargos de Hackman e Oldham (1975), que contém entre outros índices: graus de satisfação geral com o trabalho e satisfações contextuais; grau de bem-estar do indivíduo com relação à possibilidade de crescimento; segurança no trabalho, compensação, ambiente social e supervisão. Seguindo a mesma linha de pesquisa acima apresentada, Moraes, Pereira, Lopes, Rocha, Ferreira e Portes (2001) realizaram um estudo, denominado descritivo-analítico (quantitativo/qualitativo), sobre o estresse ocupacional e qualidade de vida no trabalho na Polícia Militar do Estado de Minas Gerais. Utilizaram o instrumento de Hackman e Oldham para análise da QVT e o de Cooper para estresse e correlacionaram as variáveis dos questionários, utilizando uma amostra de 1.152 sujeitos de um total de 7.607 da corporação. Honório, Marques e Melo (2001) realizaram um survey com o objetivo de diagnosticar a QVT em uma micro empresa do comércio varejista. O estudo foi quantitativo/qualitativo, com aplicação de questionários e entrevistas em profundidade e análise documental. A amostra deste estudo conteve 13 de um total de 21 empregados da empresa.

Oliveira e Moraes (2001), utilizaram o modelo de Walton (1973) para uma análise sobre o contexto de trabalho dos detetives da Polícia Civil Metropolitana de Belo Horizonte em relação à QVT. O estudo foi um survey de pesquisa quantitativa/qualitativa descritiva e contou com a participação de 208 detetives de 15 seccionais da polícia. Além da utilização do questionário, os autores, para entender o contexto de trabalho e o impacto do mesmo no nível de QVT, realizaram entrevistas semi-estruturadas. Ainda utilizando o modelo de Walton (1973), Tolfo e Piccinini (1998) discutiram os resultados de uma pesquisa caracterizada como exploratória-descritiva, sobre as melhores empresas para trabalhar no Brasil. As pesquisadoras identificaram as 30 principais empresas que oferecem condições mais atraentes para os trabalhadores. Diferentemente dos artigos citados anteriormente, os artigos a seguir, assumiram, como tema central, a satisfação no trabalho.

Silva Júnior (2001) realizou um estudo sobre satisfação no trabalho entre funcionários dos hotéis de João Pessoa. O estudo, um survey quantitativo-descritivo, teve como referencial teórico a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg (1968). A amostra contabilizou 69 funcionários de 14 hotéis de João Pessoa, de um total de 456 funcionários. Os dados foram coletados mediante questionário, sendo que para cada pergunta havia duas opções: uma afirmativa - indicativa de satisfação - e outra negativa: indicativa de insatisfação. As variáveis preditoras foram relacionamento, salário, autonomia e perspectiva de crescimento. As análises foram realizadas com base no critério da proporcionalidade.

Partindo de referencial semelhante, Quintella e Hassteireiter Júnior (1999) realizaram uma pesquisa quantitativa/qualitativa inferencial, sobre a satisfação no trabalho dos empregados da Petrobrás, com base na pesquisa da Teoria de Dois Fatores, mencionada anteriormente. A pesquisa teve como

objetivo, identificar os fatores causadores dos desvios em relação ao nível médio de satisfação da companhia. Além disso, foi conduzida uma pesquisa de campo, no sentido de complementar o trabalho quantitativo. Foram selecionados 600 empregados da empresa em seis setores distintos.

Já Piccinini e Jots (1998) realizaram um estudo qualitativo sobre satisfação no trabalho e programas participativos de duas empresas do setor químico da região metropolitana de Porto Alegre, tendo como base a análise do discurso dos trabalhadores. A satisfação no trabalho foi medida através de dois níveis: (a) indicadores objetivos - absenteísmo, atestados médicos, rotatividade, acidentes de trabalho; e (b) indicadores subjetivos - manifestação dos trabalhadores em grupos focais de discussão com roteiro de questões semi-estruturadas. Foram entrevistados 18 trabalhadores da uma empresa e 20 trabalhadores de outra empresa H. Para comparar as formas participativas nas duas empresas foi utilizada análise de conteúdo.

Utilizando uma abordagem que parte do pressuposto de que a satisfação no trabalho não é resultado exclusivo das experiências pessoais no meio organizacional, mas pode ser influenciada também pela estrutura cultural da sociedade, Tamayo (2000) apresentou um estudo quantitativo inferencial sobre as prioridades axiológicas e satisfação no trabalho. O estudo teve por objetivo estudar a relação entre as prioridades axiológicas do indivíduo e a satisfação no trabalho dentro de uma mesma cultura, como os valores expressam o que as pessoas consideram desejável para elas próprias. Procurou-se replicar a relação entre coletivismo e satisfação no trabalho, observada em pesquisas anteriores e estudar a relação com outras dimensões axiológicas. As prioridades axiológicas foram definidas a partir de quatro fatores: individualismo, coletivismo, auto-transcendência e autopromoção. A amostra contou com 139 sujeitos. As prioridades axiológicas foram avaliadas pelo Inventário de Schwartz, adaptado e validado por Tamayo e Schwartz (2000; citado em Tamayo, 2000). Para a satisfação no trabalho foi utilizada a escala de satisfação no trabalho de Siqueira (1995; citado em Tamayo, 2002) composta por cinco fatores: satisfação com salário, colegas de trabalho, natureza do trabalho, chefia e sistema de promoções.

Todos os artigos apresentados neste tópico seguem a abordagem metodológica apresentada por Brief e Weiss (2002), sendo que apresentam de forma significativa, conteúdo restritivamente cognitivo, tendo como foco o método empírico quantitativo. Os artigos apresentados na subseção a seguir, divergem dos anteriores quanto ao método, seguindo uma abordagem de origem qualitativa, cujo conteúdo emocional é significativamente enfocado.

## **Metodologia de artigos referentes a prazer e sofrimento no trabalho**

Todos os artigos levantados têm como referencial a abordagem psicodinâmica de Dejours. Mendes e Abrahão (1996), por exemplo, realizaram uma pesquisa qualitativa sobre a organização de trabalho, vivências de prazer e sofrimento no trabalho. O objetivo foi investigar o processo de construção da intersubjetividade das situações de trabalho a partir da análise da relação dinâmica entre organização do trabalho e prazer-sofrimento do trabalhador. Duas questões foram formuladas: até que ponto os trabalhadores qualificados, por executarem tarefas que exigem qualificação, vivenciam mais prazer do que sofrimento no seu trabalho, e de que forma o modelo da organização de trabalho promove o processo de mobilização subjetiva ao invés da utilização de estratégias defensivas. Foram realizadas oito entrevistas coletivas. A pesquisa ocorreu num espaço de deliberações coletivas, em que a fala foi confrontada com uma re-elaboração do vivido subjetivamente.

Mendes e Tamayo (2001) discutiram as relações entre valores organizacionais e as vivências de prazer-sofrimento no trabalho. Realizaram uma pesquisa quantitativa inferencial numa empresa pública de abastecimento e saneamento. A amostra consistiu em 554 empregados. Aplicou-se a

escala de prazer e sofrimento validada por Mendes (1999, citado em Mendes & Tamayo, 2001) e o inventário de valores organizacionais, validado por Tamayo (2000). Os dados foram tratados através de estatística descritiva e correlações bivariadas.

Em outro estudo, Ferreira e Mendes (2001) utilizando o mesmo questionário de prazer e sofrimento, aliado ao método ergonômico de análise do trabalho, estudaram a relação entre atividade de atendimento ao público e vivências de prazer e sofrimento no trabalho, numa instituição vinculada à Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal, contabilizando 82 funcionários, lotados no serviço de atendimento. A perspectiva do estudo foi quantitativo/qualitativo, com uma abordagem interdisciplinar, a partir de um diálogo entre a ergonomia francófona e psicodinâmica.

Seguindo a abordagem psicodinâmica, Lima Jr. e Esther (2001) procuraram desvendar o processo de desgaste/prazer do trabalho dentro de um hospital universitário, baseando-se nas premissas básicas do trabalho. A pesquisa qualitativa foi baseada em análise de conteúdo de entrevistas semi-estruturadas. A amostra foi intencional de 14 enfermeiros, 13 técnicos de enfermagem e 9 auxiliares de enfermagem. O objetivo central do estudo foi a identificação dos fatores que, na percepção do staff de enfermagem, têm implicações nos sentimentos de prazer e desgaste no trabalho.

Outra pesquisa que investigou o sofrimento no trabalho a partir da abordagem Psicodinâmica, foi conduzida por Leme e Mazzili (2001), sobre uma análise do Programa de Demissões Voluntárias do Banco do Brasil (BB). A pesquisa buscou analisar a influência dos fatores de prazer e sofrimento na construção do significado do trabalho, presentes nos indivíduos que optaram por aderir ao programa de demissões. A pesquisa caracterizou-se como um estudo de caso descritivo, de natureza qualitativa. A amostra consistiu de oito ex-funcionários do BB, escolhida intencionalmente. Por ser uma pesquisa qualitativa, observou-se a regularidade do fenômeno.

A seção de resultados, a seguir, apresentará primeiramente os resultados referentes aos artigos que versam sobre satisfação no trabalho, seguidos dos artigos que versam sobre prazer e sofrimento no trabalho.

## **Resultados dos artigos referentes à satisfação no trabalho**

Quanto aos artigos cuja variável conseqüente foi intitulada “QVT” obteve-se os seguintes resultados:

No artigo de Rocha (1988), o grau de satisfação em relação a variedade, identidade, significância de tarefas e feedback intrínseco e extrínseco foi considerado baixo por 75% da amostra pesquisada. Destes, 45% mostrou-se satisfeita em relação à autonomia. O inter-relacionamento apareceu como o item com maior percentual de satisfação: 95%. Analisando o conjunto de dados deste estudo especificamente, 60% dos entrevistados consideraram-se satisfeitos. No estudo realizado por Moraes e cols. (2001), encontrou-se elevada insatisfação em relação à instituição. Paralelamente, foi encontrado um importante nível de satisfação com o trabalho, implicando em significativa QVT. O grau de satisfação foi considerado o maior preditor da QVT.

No estudo realizado por Honório e cols. (2001), todas as variáveis sobre conteúdo do trabalho foram avaliadas positivamente pela maioria dos participantes da pesquisa. As variáveis relacionadas ao contexto do trabalho foram todas consideradas satisfatórias. Em suma, a QVT mostrou-se satisfatória para todas as variáveis medidas pelo instrumento.

Oliveira e Moraes (2001) identificaram em seu estudo, que o grau de insatisfação foi maior em relação à remuneração, condições de trabalho, desenvolvimento de capacidades e direitos da Organização. De um modo geral, os indivíduos pesquisados mostraram-se satisfeitos em relação ao equilíbrio entre o trabalho e a vida e em relação à relevância do trabalho.

Tolfo e Piccinini (1998) observam que as organizações cujas práticas foram avaliadas de forma

mais satisfatória pelos empregados, identifica-se um maior orgulho do trabalho e da empresa, adequação na comunicação interna, oportunidade de carreira, camaradagem no trabalho, segurança na gestão, treinamento e desenvolvimento.

No estudo de Silva Júnior (2001), sobre satisfação de empregados em hotéis de João Pessoa, foi encontrada predominância de resultados de satisfação na amostra pesquisada. As variáveis estudadas: “trabalho em si”, “perspectiva de ascensão” e “relacionamento” foram identificados como fonte de satisfação, enquanto a variável “autonomia” foi avaliada como fonte de insatisfação (ou seja não percebem que têm autonomia no trabalho).

Hastenreiter Filho e Quintela (1999), utilizando referencial teórico semelhante ao estudo anterior, encontraram que as variáveis relacionadas a trabalho foram avaliadas como as mais satisfatórias (retorno financeiro e auto-realização). Dentre as variáveis ligadas à gestão, as mais valorizadas pelos empregados foram “Oportunidade de crescimento” e “Reconhecimento e “Recompensa”. A variável “Autonomia” foi a menos valorizada de modo geral, reforçando a menor importância atribuída pelos empregados a tal variável.

Ainda no mesmo referencial, Piccinini e Jotz (2001) encontraram em seu estudo que as práticas participativas desenvolvidas nas empresas refletem uma maior satisfação dos trabalhadores em relação ao ambiente de trabalho e ao trabalho em si, porém, não refletem um verdadeiro sentimento de pertencer à uma organização. No estudo realizado por Tamayo (2000), dos cinco fatores de satisfação no trabalho encontrados no instrumento de Siqueira (1996; citado em Tamayo, 2000), dois foram afetados pelas prioridades axiológicas do empregado. Os fatores salário, promoções e natureza do trabalho não foram influenciados. Os resultados permitiram incluir as prioridades axiológicas do empregado em uma das categorias de antecedentes da satisfação no trabalho, apresentadas por Griffin e Bateman (1986; citado em Tamayo, 2000); estabelecimento de metas e objetivos, cargo ou função, sistemas de recompensas, características organizacionais, liderança, participação na tomada de decisão, perfil demográfico do empregado e fatores disposicionais, esta última incluindo as prioridades axiológicas.

Os resultados dos artigos apresentados demonstram que, conforme apresentado na revisão da literatura de Brief e Weiss (2002), há um maior interesse em se apresentar pesquisas relacionadas a elementos cognitivos sobre satisfação, com uso constante de instrumentos fechados e um enfoque predominante em pesquisa quantitativa descritiva e inferencial. A subseção seguinte apresentará os resultados referentes à prazer e sofrimento, seguindo uma abordagem de cunho qualitativo.

## **Resultados referentes a prazer e sofrimento no trabalho**

Partindo da abordagem psicodinâmica, Mendes e Abrahão (1996) encontraram em seu estudo sobre organização do trabalho e vivências de prazer e sofrimento, que algumas vivências de sofrimento dos trabalhadores expressaram sintomas de insatisfação e frustração. Houve correspondência entre os fatores que geram sofrimento, estudados por Dejours (1994), e os resultados do estudo, como por exemplo, a incoerência entre o conteúdo das tarefas e aspirações e o grau das relações afetivas com os colegas, relatado como a falta de trabalho em equipe.

Mendes e Tamayo (2001) identificaram que há uma preponderância de prazer no trabalho, sendo o sofrimento vivenciado moderadamente. Ferreira e Mendes (2001) indicaram que há um predomínio da vivência de sofrimento e o prazer é vivenciado moderadamente. As situações de prazer-sofrimento não são excludentes, ainda que para o grupo estudado predomine o sofrimento.

Como resultado das análises de discurso realizadas por Lima Júnior e Ésther (2001) encontrou-se que a amostra analisada não se sentia valorizada como funcionária (staff de enfermagem) e se julgava discriminada por imagens deturpadas da profissão. Perceberam de modo geral, sofrimento no trabalho.

Mazzili (2001) em seu estudo sobre o PDV do BB, através da análise de conteúdo das entrevistas realizadas pontuou que este processo é um fator desencadeante de sofrimento, considerando que, após a adesão ao programa, permanece para os ex-funcionários uma condição de frustração e de conflitos pessoais em decorrência da forma com que foi conduzida a implementação do programa.

## **Discussão**

Esta seção discute as implicações dos diversos estudos selecionados.

Primeiramente discutem-se os artigos referentes à satisfação no trabalho, seguida da discussão referente aos artigos sobre prazer e sofrimento no trabalho. Como finalização, apresenta-se uma análise crítica das publicações descritas, bem como uma breve perspectiva de futuro da área no Brasil.

### **Discussão dos artigos referentes à Satisfação no Trabalho**

Rocha (1998) afirmou que a QVT deve ser atingida através do desenvolvimento de estratégias para a integração do indivíduo no ambiente organizacional, tanto no nível físico, como no nível psicológico. Entre os elementos considerados nesta integração indivíduo-organização, dá-se maior ênfase à atuação em relação ao sistema cognitivo dos indivíduos. Os resultados apontaram para a Teoria de Expectação, em que “as pessoas desejam dinheiro porque este permite-lhes não só a satisfação de necessidades fisiológicas e de segurança, mas também dá plenas condições para a satisfação das necessidades sociais, de estima, e de auto-realização”. As pessoas crêem que seu desempenho é, ao mesmo tempo, possível e necessário para obter maior dinheiro.

Moraes e cols. (2001) colocaram que a promoção da satisfação no grupo pesquisado passa pela revisão de aspectos da cultura organizacional e das políticas de recursos humanos. A QVT é entendida como uma aplicação de uma busca de humanização do trabalho, com o objetivo de alterar características destes, permitindo uma maior satisfação do trabalhador, bem como uma maior produtividade organizacional. Honório e cols. (2001) concluíram que a QVT mostrou-se satisfatória para todas as variáveis medidas. Já o estudo realizado por Oliveira e Moraes (2001), encontrou um baixo nível de QVT, com grau de insatisfação alto, o que indicou que, no contexto de trabalho estudado, havia falta de condições para o desempenho das atividades.

Com foco no modelo de QVT, Tolfo e Piccinini (2002), seguindo o modelo de Walton (1973), concluíram que o que caracterizava bons lugares para se trabalhar incluía orgulho no trabalho, clareza e abertura interna, oportunidade de carreira, camaradagem no ambiente de trabalho, segurança e confiança na gestão, treinamento e desenvolvimento, inovação no sistema de trabalho, salários e benefícios.

Sobre os artigos que consideravam a satisfação no trabalho como variável conseqüente, podemos destacar que, com base no referencial teórico de Herzberg (1968), Silva Júnior (2001), ao avaliar as respostas apresentadas no instrumento aplicado, percebeu a presença de sete fatores higiênicos (turno de trabalho, carga de trabalho, relação tarefa/função, relacionamento com colegas, relacionamento com superiores, influência do relacionamento no trabalho, influência do salário no desempenho) e a presença de oito fatores de motivação no trabalho (relação de trabalho, habilidades e conhecimentos, trabalho interessante, relação de tarefas, aptidões, desenvolvimento profissional, desenvolvimento de pessoal, promoção, apoio ao estudo e a relação entre responsabilidade/autonomia). Já Hastenreiter Filho e Quintela (1999) concluíram que há uma baixa perspectiva de diferenciação na carreira e uma forte estabilidade no emprego na empresa estudada, o que gera uma zona de acomodação (nem insatisfação, nem ausência de insatisfação).

Partindo da análise do discurso, Piccinini e Jotz (1998) encontraram que nas duas empresas



pesquisadas, as condições de trabalho foram consideradas satisfatórias. Além disto, quanto maior a autonomia do trabalhador, maior foi o grau de satisfação. Como não houve um detalhamento da fonte do questionário de satisfação no trabalho de Siqueira (1996; citado em Tamayo, 2000) não ficou claro o referencial teórico utilizado no estudo sobre prioridades axiológicas e satisfação. Como conclusões do estudo, o autor observa que a satisfação com os colegas de trabalho parece ser o elemento mais sensível às prioridades axiológicas. A dimensão coletivista teve o maior impacto em relação à satisfação. Os resultados confirmaram parcialmente o papel que teorias sobre satisfação no trabalho atribuem aos valores. As limitações desta pesquisa não permitiram o estudo global sobre satisfação e valores, uma vez que o questionário de Siqueira sobre satisfação no trabalho (1996; citado em Tamayo, 2000) aborda apenas cinco fatores de Satisfação.

Os comentários apresentados enfocaram, basicamente, a dimensão cognitiva do construto satisfação. Não foi encontrado qualquer estudo que abordasse a dimensão afetiva. Este resultado condiz com a revisão da literatura internacional até a década de 80, apresentada por Brief e Weiss (2002), cujo maior enfoque era justamente na dimensão cognitiva.

A seção seguinte apresenta algumas implicações dos artigos sobre prazer-sofrimento no Trabalho, seguindo a abordagem psicodinâmica.

## **Discussão dos artigos referentes a prazer e sofrimento**

Todos os cinco artigos que versaram sobre prazer e sofrimento seguiram o referencial da abordagem psicodinâmica de Dejours. Três artigos foram escritos por Mendes com co-autores distintos (1998, 2001 e 2001). Curiosamente, esta autora adotou primeiramente, o método clínico do autor para análise do discurso e, nos dois últimos artigos, trabalhou com pesquisa quantitativa, contudo sem perder o foco na abordagem psicodinâmica de prazer-sofrimento.

No estudo de Mendes e Abrahão (1996), os resultados apontaram para a possibilidade que o modelo de trabalho de pessoas qualificadas possa ter princípios tayloristas de divisão e controle e estes sejam fatores geradores de sofrimento no trabalho. Já nos estudos posteriores, Mendes e Tamayo (2001) e Ferreira e Mendes (2001), utilizou-se um instrumento validado pela autora já citada, o EPST. No primeiro, os autores consideraram o prazer correlacionado positivamente à dimensão de valores, enquanto o sofrimento relacionava-se negativamente. Quando não há mais espaço para o prazer, emerge o sofrimento. Para os autores o prazer e a diminuição/evitação do sofrimento encontrou-se relacionado a um contexto organizacional, onde predominou a percepção dos valores autonomia, estrutura igualitária e harmonia.

Mendes e Ferreira (2001), concluíram em seu estudo, existir uma inter-relação entre a atividade de atendimento ao público e o bem-estar psíquico dos sujeitos. O enfoque da abordagem psicodinâmica mostrou que a predominância das vivências de sofrimento estão associadas tanto às condições nas quais as atividades são realizadas, quanto às relações socioprofissionais.

Lima Jr. e Esther (2001) focaram o processo de desgaste no trabalho do staff de enfermagem. Percebeu-se o prazer quando os indivíduos falavam sobre organização de trabalho e condições de trabalho. Leme e Mazzili (2001) ao realizarem o trabalho sobre o PDV do BB, concluíram o texto colocando que a característica do trabalho bancário é ser determinante do sofrimento, sendo uma ocupação predominantemente passiva, havendo a subtração do aparelho psíquico e do intelecto na concepção e controle sobre o trabalho. Separando-se a ação do pensamento, retira-se do trabalhador a capacidade de pensar, criar, autodeterminar-se. Sem afeto e prazer, o trabalho exige maior esforço, transformado-se em atividade fatigante.

Percebe-se neste bloco de artigos, um enfoque voltado para questões de cunho afetivo, tendo grande importância a pesquisa qualitativa. Há, contudo, um enfoque isolado de Mendes, em utilizar o método empírico inferencial para subsidiar esta abordagem.

## **Considerações finais**

Na literatura nacional, identificou-se apenas artigos referentes à satisfação e prazer e sofrimento no trabalho. O fato de não se ter encontrado nenhum texto relevante sobre emoções, humor, ciúme e inveja sugere um desinteresse das organizações sobre investigações que possam levar a um mal estar, como o caso de identificação de ciúme, inveja, características de afeto negativo, evidenciados por Brief e Weiss (2002). Comparando o que vem sendo publicado na literatura, internacional através da revisão apresentada por Brief e Weiss (2002), no Brasil ainda há uma lacuna de alguns anos em relação ao conteúdo proposto sobre satisfação no trabalho. A literatura internacional sugere a busca de uma abordagem que perceba os elementos tanto cognitivos, quanto afetivos contidos no construto satisfação no trabalho. No Brasil, nos estudos encontrados, a abordagem predominante é a quantitativa, sendo o enfoque cognitivo do construto o mais enfocado.

Em relação aos textos referentes à QVT, faz-se a seguinte análise: segundo a literatura pesquisada, o modelo de Walton de qualidade de vida no trabalho abrange três construtos distintos: satisfação no trabalho, clima organizacional e comprometimento.

Nos textos encontrados sobre QVT, os autores em geral, partiram do seguinte princípio apresentado no estudo de Tolfó e Piccinini (2001; p. 2): ” ...Qualidade de vida no trabalho engloba aspectos analisados anteriormente como motivação, satisfação, condições de trabalho, estilos de liderança, dentre outros”.... Neste caso, os autores partem do princípio da não necessidade de se estudar os outros construtos separadamente.

Os instrumentos construídos sob alegação de tratarem de QVT, tanto o modelo de Hackman e Oldham (1975), como de Walton (1973), enfocam em quase sua totalidade, componentes incluídos no construto satisfação no trabalho.

Identifica-se um forte viés de compreensão de construtos, haja vista a não observância de se estar, na verdade, realizando estudos na verdade sobre satisfação no trabalho, como demonstram os resultados de todas as pesquisas relatadas que seguiram este referencial, contendo inclusive, o seguinte discurso: ”A maior satisfação do grupo foi em.” ou ” o maior índice de insatisfação foi em”.

Prazer e sofrimento no trabalho não são mencionados na revisão de literatura sobre afeto apresentada por Brief e Weiss. Em nenhum momento, autores de escola francófona são mencionados, o que denota um não entrosamento entre as linhas de pesquisa de língua inglesa e francesa.

No Brasil, porém, a abordagem psicodinâmica tem exercido grande influência nos últimos anos, haja vista a unidade de referencial teórico identificado em todos os artigos coletados que versaram sobre o tema. Os focos de trabalho apareceram bem delimitados, com forte influência do método clínico, mesmo naqueles estudos onde o método quantitativo foi predominante.

Buscando integrar a revisão feita por Brief e Weiss e a abordagem psicodinâmica, estabelece-se um elo entre prazer-sofrimento e Satisfação. Havendo satisfação, a relação de trabalho pode ser considerada “prazerosa” e, havendo insatisfação, com certeza haverá maior probabilidade de haver sofrimento no trabalho. Infere-se assim que, o grau de satisfação no trabalho é preditor da ocorrência de prazer-sofrimento no trabalho. Num futuro não muito distante, poder-se-á trabalhar estes construtos interligados, pois na verdade, são interdependentes.

Quanto ao estudo de satisfação no trabalho, muito ainda há de se trabalhar no país. Há diferentes interpretações sobre a natureza do construto, metodologias abrangentes em demasia e falta de instrumentos mais atualizados (utilização de instrumentos confeccionados na década de 60 do século passado). Apesar de muitos estudos na literatura internacional, no Brasil há carência de delimitação do campo. Há, por exemplos, os estudos que versam sobre QVT, que na verdade estão se referindo à satisfação no trabalho. Há também necessidade de maior enfoque na faceta afetiva do

construto, a exemplo dos Estados Unidos que já a estudam desde a década de 90. Questiona-se, por fim a realidade de pesquisa do tema “afeto no trabalho” no país. Como tema de estudo, ainda precisa ser bastante explorado. Há necessidade de abertura a pesquisas sobre a “sombra” do comportamento nas organizações (ciúme, inveja e distúrbios de humor). Estes estudos só poderão existir a partir de processos de gestão mais abertos ao conhecimento, que compreendam a necessidade de identificar os sentimentos negativos dos seus colaboradores.

## **Referências**

- Brief, A.P. & Weiss, H.M.(2002). Organizational Behavior: Affect in the Workplace. Annual Review of Psychology, 53, 279-307.
- Dejours, C. (1994). Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas.
- Ey, H., Bernard, P. & Brisset, C. (1988). Manual de Psiquiatria. Rio de Janeiro: Masson.
- Ferreira, M.C. & Mendes A. M. (2001). Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. Estudos de Psicologia, 6, 93-104.
- Hackman,J.R.; Oldham,G.R.(1975). Development of the Job diagnostic survey. Journal of Applied Psychology, 60(2)159-70.
- Hastenreiter Filho, H.N. & Quintela, R. (1999). A Satisfação no Trabalho e seus aspectos correlatos na organização Petrobrás. Anais do 23º ENANPAD.- rh 36.
- Herzberg, F.(1968). Novamente como se faz para motivar funcionários. Biblioteca Havard de Administração de Empresas,1(13):1-13
- Honório,L.C.; Marques, A.L & Melo, M.S. (2001).Qualidade de Vida no Trabalho em uma Micro Empresa do Comércio Varejista. Anais do 24º ENANPAD.- COR 522.
- Leme, P.R.S.P.& Mazzili, C. (2001).Análise do Programa de Demissões Voluntárias do Banco do Brasil. Anais do 24º ENANPAD.- GRT.714.
- Lima Jr, J.H & Ésther, A.B. (2001). Transições, prazer e dor no trabalho de enfermagem. Revista de Administração de Empresas, 41, 20-30.
- Mendes, A.M. & Abrahão, J.I. (1996). Organização do Trabalho e Vivências de Prazer-Sufrimento do trabalhador:Abordagem Psicodinâmica. Psicologia: Teoria e Pesquisa, 12, 179-184.
- Mendes, A.M. & Tamayo, A. (2001). Valores Organizacionais e prazer e sofrimento no trabalho. Psico-USF, 6, 39-46.
- Moraes, L.F.R.; Pereira, L.Z.; Lopes, H.E.G.; Rocha, D.B. & Ferreira, S.A.A. (2001). Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho na Polícia Militar do Estado de Minas Gerais. Anais do 24º ENANPAD.- GRT.535.
- Oliveira, R.C.M.& Moraes, L.F.R. (2001). Qualidade de Vida no /trabalho: uma análise no contexto do trabalho dos detetives da Polícia Civil Metropolitana de Belo Horizonte.Anais do 24º ENANPAD.- COR 518.
- Paim, I. (1993). Curso de psicopatologia. São Paulo: EPU.

*Afeto no Trabalho: o que se discute na literatura nacional.*

Piccinini, V.C. & Jotz C. (1998). Satisfação no Trabalho e programas participativos. Anais do 22º ENANPAD.- rh. 14.

Robbins, S.C.(1998). Comportamento Organizacional. São Paulo: LTC

Rocha, D.R.A. (1998). Qualidade de Vida em Fases de Mudanças: Estudo de caso em empresa da Região Metropolitana de Belo Horizonte. Anais do 22º ENANPAD.-rh. 6.

Silva Jr, N.A. (2001). Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa. Psico-USF, 6, 47-57.

Slywitch, M.V. (1988). Desenvolvimento psicossocial da criança – abordagem pediátrica e psicológica. São Paulo: Sarvier.

Tamayo, A. (2000). Prioridades axiológicas e satisfação no trabalho. Revista de Administração, São Paulo, 35, 37-47.

Tolfo, S.R. & Piccinini, V.C. (1998). As Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: Disfunções entre a Teoria e a Prática. Anais do 22º ENANPAD.-rh . 4.

Walton, R. (1973) Quality of Working life: What is it? Sloan Management Review, 15(1), 11-21.