

Willian Douglas Guilherme
(Organizador)

A Produção do Conhecimento nas Ciências Sociais Aplicadas 3



Atena
Editora
Ano 2019

Willian Douglas Guilherme
(Organizador)

A Produção do Conhecimento nas Ciências Sociais Aplicadas 3

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Natália Sandrini e Lorena Prestes

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

- Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

P964 A produção do conhecimento nas ciências sociais aplicadas 3 [recurso eletrônico] / Organizador Willian Douglas Guilherme. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (A produção do conhecimento nas ciências sociais aplicadas; v. 3)

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-294-4

DOI 10.22533/at.ed.944192604

1. Abordagem interdisciplinar do conhecimento. 2. Ciências sociais – Pesquisa – Brasil. I. Guilherme, Willian Douglas. II. Série.

CDD 307

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

www.atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Os textos são um convite a leitura e reúnem autores das mais diversas instituições de ensino superior do Brasil, particulares e públicas, federais e estaduais, distribuídas entre vários estados, socializando o acesso a estes importantes resultados de pesquisas.

Os artigos foram organizados e distribuídos nos 5 volumes que compõe esta coleção, que tem por objetivo, apresentar resultados de pesquisas que envolvam a investigação científica na área das Ciências Sociais Aplicadas, sobretudo, que envolvam particularmente pesquisas em Administração e Urbanismo, Ciências Contábeis, Ciência da Informação, Direito, Planejamento Rural e Urbano e Serviço Social.

Neste 3º volume, reuni o total de 25 artigos que dialogam com o leitor sobre temas que envolvem direito, políticas públicas, crianças e adolescentes, o papel da legislação, grêmios estudantis e aspectos legais, assédio moral no trabalho, aborto, orçamento público, dentre outros. São temas que se interligam e apontam críticas e soluções dentro das possibilidades das Ciências Sociais Aplicadas.

Assim fechamos este 3º volume do livro “A produção do Conhecimento nas Ciências Sociais Aplicadas” e esperamos poder contribuir com o campo acadêmico e científico, trabalhando sempre para a disseminação do conhecimento científico.

Boa leitura!

Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
A ADOÇÃO DE MEDIDAS NEOLIBERAIS NO ESTADO A PARTIR DA CRISE DO CAPITAL	
Agercicleiton Coelho Guerra Antonia Rozimar Machado e Rocha Marcela Figueira Ferreira	
DOI 10.22533/at.ed.9441926041	
CAPÍTULO 2	11
A DEMOCRACIA PARTICIPATIVA COMO ALTERNATIVA À DEMOCRACIA LIBERAL EM CRISE	
Fernando Cunha Sanzovo Thaís Dalla Corte	
DOI 10.22533/at.ed.9441926042	
CAPÍTULO 3	20
A POLÍTICA DESENVOLVIDA PARA OS ADOLESCENTES EM CONFLITO COM A LEI: UMA BREVE REFLEXÃO	
Liana Almeida de Arantes Ana Maria Fraguas Garcia	
DOI 10.22533/at.ed.9441926043	
CAPÍTULO 4	33
A TEORIA DO INSTRUMENTALISMO PROCESSUAL E SUA RELEVÂNCIA PARA OS PROCESSOS COLETIVOS	
Tiago Sabóia Machado	
DOI 10.22533/at.ed.9441926044	
CAPÍTULO 5	43
ADOLESCENTE AUTOR DE ATO INFRACIONAL: DISCRIMINAÇÃO RACIAL NA BAHIA	
Núbia Oliveira Alves Sacramento Jéssica Silva da Paixão Samanta Alves de Barros Isabel Maria Sampaio Oliveira Lima	
DOI 10.22533/at.ed.9441926045	
CAPÍTULO 6	52
ADULTIZAÇÃO DE CRIANÇAS NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA: ENTENDIMENTO E PERSPECTIVAS	
Andréa Simone de Andrade Colin Marcia Cristina Argenti Perez	
DOI 10.22533/at.ed.9441926046	
CAPÍTULO 7	58
ANÁLISE DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO EM EMPRESAS DE CHOPINZINHO E REGIÃO	
Geversson Grzeszczeszyn Samara Stefani Librelato Sandra Raquel Soares Vera Rodrigues	
DOI 10.22533/at.ed.9441926047	

CAPÍTULO 8	63
APLICABILIDADE DA LEI Nº 8.666/93: UMA ANÁLISE DAS PRÁTICAS DA DISPENSA DE LICITAÇÃO APLICADA AOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	
Mário César Sousa De Oliveira Soares Francisco Igo Leite Lira Audilene Da Silva Hugo Azevedo Rangel De Moraes	
DOI 10.22533/at.ed.9441926048	
CAPÍTULO 9	79
ASPECTOS JURÍDICOS E SOCIAIS DOS GRÊMIOS ESTUDANTIS ENQUANTO ESPAÇOS DE FORTALECIMENTO DAS JUVENTUDES NA FORMAÇÃO CIDADÃ	
José Erick Gomes da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.9441926049	
CAPÍTULO 10	89
ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: REFLEXÕES CONCEITUAIS SOBRE O PROCESSO DE GESTÃO	
Carla de Fátima Nascimento Queiroz de Paula Ana Carolina de Gouvea Dantas Motta Adriano Rosa da Silva Victor Gomes de Paula	
DOI 10.22533/at.ed.94419260410	
CAPÍTULO 11	111
DEMOCRACIA IMPERFEITA: O DIREITO COMO INSTRUMENTO DA VIOLÊNCIA SIMBÓLICA	
João Paulo Souza dos Santos Neto	
DOI 10.22533/at.ed.94419260411	
CAPÍTULO 12	124
ICMS <i>VERSUS</i> ALOCAÇÃO DE RECURSOS E INDICADORES SOCIAIS	
Francisca Francivânia Rodrigues Ribeiro Macêdo Adriana Carla da Silva Rebouças Geovanne Dias de Moura	
DOI 10.22533/at.ed.94419260412	
CAPÍTULO 13	142
IMPLICAÇÕES DA PERSONALIDADE JURÍDICA DO NASCITURO: QUESTÃO DO ABORTO	
Valdecir Daniel Passarini de Oliveira Elizângela Treméa Fell	
DOI 10.22533/at.ed.94419260413	
CAPÍTULO 14	158
MÍDIA, PATRIARCADO, CAPITALISMO E PERPETUAÇÃO DA CULTURA DO ESTUPRO	
Bruna Santiago Franchini	
DOI 10.22533/at.ed.94419260414	

CAPÍTULO 15	173
O ADVENTO DO ESTATUTO DO IDOSO - AVANÇOS. O DESAFIO DO ACESSO À JUSTIÇA COM DIREITO FUNDAMENTAL	
Fernando Chaim Guedes Farage Emanuel Jerônimo Faria Vespúcio Jerônimo Marques Vespúcio	
DOI 10.22533/at.ed.94419260415	
CAPÍTULO 16	182
O PRINCÍPIO DA BOA ADMINISTRAÇÃO E OS EFEITOS DE SUA INOBSERVÂNCIA NA GESTÃO DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO	
Ana Flavia Alves Azevedo Isis Lacerda de Oliveira da Silva Elisa Helena Lesqueves Galante	
DOI 10.22533/at.ed.94419260416	
CAPÍTULO 17	190
“O TEMPO RUIM VAI PASSAR”: O RISCO DE MORTE E A PROTEÇÃO DE JOVENS MORADORES DE PERIFERIA ENVOLVIDOS EM CONTEXTOS DE VIOLÊNCIA	
Fernanda de Paula Carvalho Gracielle Pouzas Ferreira	
DOI 10.22533/at.ed.94419260417	
CAPÍTULO 18	204
ORÇAMENTO PÚBLICO COMO FERRAMENTA DE ANÁLISE DOS INDICADORES SOCIOECONÔMICOS E DAS POLÍTICAS PÚBLICAS	
Raquel Virmond Rauen Dalla Vecchia	
DOI 10.22533/at.ed.94419260418	
CAPÍTULO 19	209
ORGANIZATIONAL UNLEARNING AND HUMAN OPPORTUNITY IN THE PATH OF RESILIENCE	
Anderson Sanita	
DOI 10.22533/at.ed.94419260419	
CAPÍTULO 20	221
OS FATORES PESSOAIS E ORGANIZACIONAIS QUE COMPROMETEM A QUALIDADE DO TRABALHO E DO DESEMPENHO DO TRABALHADOR	
Aline Alves Ferreira de Rezende Maria Aparecida Canale Balduino	
DOI 10.22533/at.ed.94419260420	
CAPÍTULO 21	232
PETROBRÁS PÓS LAVA-JATO: PRESENÇA DIGITAL E GESTÃO DE CRISE	
Nanci Maziero Trevisan Diana Vieira Galvão Julio André Piunti Yuri Tardelli Beatriz da Silva Facchini Angélica Ferreira Gonçalves Bruna Rodrigues Ramires Ariana Olivira Tatiana Kurokawa Hasimoto Gislaine Fogaça Nereu	
DOI 10.22533/at.ed.94419260421	

CAPÍTULO 22	238
QUAIS FATORES AFETAM A EFICIÊNCIA DOS TRIBUNAIS DE CONTAS ESTADUAIS NO BRASIL?	
Thiago Augusto de Oliveira Marinho Ferreira	
André Valente do Couto	
João Luis Binde	
José Vinicius da Costa Filho	
Leomir Lemos dos Santos	
Marcus Vinicius Taques Arruda	
Natacha Chabalin Ferraz	
DOI 10.22533/at.ed.94419260422	
CAPÍTULO 23	250
SISTEMA PRISIONAL: UMA LEITURA ANALÍTICA COMPORTAMENTAL	
Sandro Paes Sandre	
André Vasconcelos da Silva	
Ivana Thaís do Nascimento Oliveira	
Lorena de Macedo Oliveira Silva	
Sulamita da Silva Lucas	
DOI 10.22533/at.ed.94419260423	
CAPÍTULO 24	261
SMART DRUGS AND ETHICS	
Rodrigo Tonel	
Janaína Machado Sturza	
Aldemir Berwig	
Siena Magali Comassetto Kolling	
Tiago Protti Spinato	
Fernando Augusto Mainardi	
Stenio Marcio Kwiatkowski Zakszeski	
DOI 10.22533/at.ed.94419260424	
SOBRE O ORGANIZADOR	271

OS FATORES PESSOAIS E ORGANIZACIONAIS QUE COMPROMETEM A QUALIDADE DO TRABALHO E DO DESEMPENHO DO TRABALHADOR

Aline Alves Ferreira de Rezende

Universidade Católica Dom Bosco

Campo Grande – MS

Maria Aparecida Canale Balduino

Universidade Católica Dom Bosco

Campo Grande – MS

RESUMO: O objetivo deste artigo é apresentar os fatores pessoais e organizacionais que podem comprometer a motivação e o desempenho do trabalhador em suas atividades laborais. Esta pesquisa é relevante tanto para o olhar das organizações, como das pessoas que consideram o trabalho um aspecto importante da vida, pois satisfação no trabalho também tem a ver com qualidade de vida e faz interface com produtividade do trabalhador. A metodologia foi uma pesquisa bibliográfica descritiva, apontando os aspectos pessoais e organizacionais prejudiciais à atividade laboral. Desse modo, será abordada a teoria de personalidade que trata da motivação e dos aspectos pessoais que podem prejudicar o trabalho, assim como os aspectos relacionados à organização e ao próprio trabalho que afetam o desempenho e a qualidade do trabalho. Sendo assim, será mostrado que tanto o trabalhador como a organização são responsáveis pelos resultados organizacionais e pessoais.

PALAVRAS-CHAVES: 1) Produtividade; 2)

Fatores Organizacionais; 3) Qualidade de vida no trabalho.

ABSTRACT :The objective of this article is to present the personal and organizational factors that can compromise the worker's motivation and performance in work activities. This research is relevant both to the view of organizations and those who consider work an important aspect of life, since job satisfaction also has to do with quality of life and interfaces with worker productivity. The methodology was a descriptive bibliographical research, pointing out the personal and organizational aspects detrimental to the work activity. Thus, the theory of personality that deals with the motivation and personal aspects that may harm the work, as well as the aspects related to the organization and the work itself that affect the performance and the quality of the work will be approached. Thus, it will be shown that both the worker and the organization are responsible for organizational and personal outcomes.

KEYWORDS: 1) Productivity; 2) Organizational Factors; 3) Quality of life at work.

INTRODUÇÃO

Vivemos hoje diante de um mundo globalizado em que competição tornou-se um

elemento importante, tanto para as empresas como para os trabalhadores, pois precisam se empenhar cada vez mais para melhorar a qualidade dos seus serviços e produtos. A empresa precisa de trabalhadores qualificados, de reduzir custos, fazer inovações, buscar bons fornecedores, aumentar sua cartela de clientes, entre outras coisas. O trabalhador necessita de se capacitar, de administrar seu tempo com as obrigações do trabalho e outras demandas pessoais e familiares, além de tudo, como ser humano busca no geral: saúde, lazer, um trabalho que goste além de reconhecimento e outras necessidades que variam de uma pessoa para outra.

Diante deste cenário este artigo busca apresentar os fatores pessoais e organizacionais que podem comprometer a motivação e o desempenho do trabalhador em sua atividade laboral. Esta pesquisa traz uma importante relevância tanto para o olhar das organizações, como das pessoas que consideram o trabalho um aspecto importante da vida, pois satisfação no trabalho também tem a ver com qualidade de vida e faz interface com produtividade do trabalhador. A metodologia foi uma pesquisa bibliográfica descritiva, que buscou apontar os aspectos pessoais e organizacionais positivos e negativos, ou seja prejudiciais à atividade laboral.

1 | ESTRESSE NO TRABALHO

Afinal, o que é o estresse? É vivenciar situações que são sentidas como ameaçadoras, seja no âmbito físico ou psicológico. O estresse prepara o organismo para uma mudança adaptativa, e isto é positivo. O lado ruim do estresse é a perpetuação do sentimento de ameaça e seus efeitos físicos e psicológicos. Há diferentes tipos de situações que causam estresse, como as situações que levam a grandes mudanças na vida de uma pessoa, como por exemplo sofrer um grave acidente de carro. Os pequenos acontecimentos do dia a dia também podem ser experimentados como estressores, como uma briga entre colegas, perder o ônibus, não conseguir entregar um trabalho dentro do prazo, entre outros. O estresse também pode ser vivenciado na forma de conflitos entre os desejos de uma pessoa, denotando um fator interno ao indivíduo, como desejar fazer um curso para crescer profissionalmente, mas não ter as condições ou apoio necessários para aquele fim (ATKINSON, ATKINSON, SMITH, BEM E NOLEN-HOEKSEMA, 2002).

Segundo Alchieri e Cruz (2004) diante do estresse, o organismo busca uma resposta adaptativa, seja de luta, ou fuga, gerando alterações fisiológicas, como taquicardia, respiração mais curta e aumento da pressão arterial. Uma quantidade extra de colesterol e glicose é liberada no sangue para serem transformados rapidamente em energia e em plaquetas (que auxiliam no processo de cicatrização), entre outros hormônios que são ativados e lançados na corrente sanguínea. O processo se mostra semelhante entre homens e animais.

O estresse ativa o sistema simpático que causa as reações físicas descritas. A

liberação de adrenalina e norepinefrina promovem o estado de excitação e liberação de açúcar extra do fígado, respectivamente. O hipotálamo ativa o sistema adrenocortical, liberando uma série de hormônios, sendo o principal, o cortisol, em que pode ser recolhido da urina ou sangue para saber o nível de estresse. Assim, sob uma ameaça, o organismo entra e alerta, ativando o sistema nervoso simpático (1ª fase - alarme). Em seguida o sujeito busca através da luta e fuga, uma forma de lidar com a situação (2ª fase-resistência). E por fim, quando o sujeito se mostra impossibilitado em lidar contra a ameaça, ele esgota seus recursos fisiológicos (3ª fase-exaustão) (ATKINSON et al. 2002).

Porém, a continuidade da resposta ao estresse por longo tempo, leva a um desgaste do organismo, tanto físico (aparecimento de resfriados, dores de cabeça, problemas estomacais e cardíacos, entre outros) como psicológico (ansiedade, depressão, agressividade, entre outros) (ALCHIERI E CRUZ, 2004).

No ambiente de trabalho, o estresse pode vir acompanhado além das reações físicas e psicológicas, de reações comportamentais, como o fumo, acidentes, distrações e uso de substâncias tóxicas. Ter que fazer hora extra para finalizar uma tarefa importante, pode ser para um funcionário, uma demonstração de comprometimento com a empresa, deixando uma boa imagem de si, enquanto para outro, pode ser uma fonte de insatisfação ter que chegar em casa mais tarde. Assim, o que pode ser estresse pra um, pode não ser para outra pessoa (SPECTOR, 2006).

Segundo Dejours (1993) o equilíbrio psíquico e a saúde mental podem ser afetados pelas pressões do trabalho, que são derivadas da organização do trabalho, que envolve a divisão das tarefas, e a divisão relativa à hierarquia; que afeta a motivação e as relações pessoais no trabalho. Do outro lado, existem as condições de trabalho, as quais são as condições químicas como vapores, poeira entre outros; biológicas como, fungos, vírus, bactéria e físicas como temperatura, vibrações, barulho entre outros e que são aspectos danosos ao bem estar somático do trabalhador.

Spector (2006) aponta como fatores estressantes do trabalho a ambiguidade e conflito de papéis, a carga de trabalho, o controle, e o ritmo determinado pela máquina. Vejamos cada um deles:

- **Ambiguidade e Conflito de Papéis.** Aqui se refere à clareza quanto às funções ou responsabilidades do funcionário. Uma pessoa pode exercer uma função a qual não recebeu instruções necessárias para exercer suas tarefas, sentindo assim um conflito de papéis, gerando um desgaste psicológico, porém não muito relevante, afinal a pessoa pode buscar esclarecimentos.
- **Carga de trabalho.** O funcionário pode ser pressionado por uma carga de trabalho em dois aspectos: o quantitativo; o que significa que a pessoa tem muito a fazer, ou qualitativo; em que as exigências do trabalho são superiores à capacidade do funcionário em realizar. A alta carga de trabalho geram sintomas de estresse, levando os funcionários ao sentimento de insatisfação no trabalho e intenção de abandono do mesmo.
- **Controle.** Está relacionado a todos os aspectos do trabalho, como escolher

as tarefas a realizar, horário de trabalho, onde e como trabalhar, entre outras decisões. Um maior sentimento de controle sobre o trabalho gera um nível significativo de satisfação ao trabalhador, como ocorre com professores universitários, assim como no desempenho e comprometimento. O contrário demonstra alto nível de estresse, gerando intenção de abandono do emprego, ausência e rotatividade.

- Ritmo determinado pela Máquina: Muito comum nas fábricas em que a tecnologia determina o ritmo do trabalho, o mesmo acontece com quem trabalha com computador. As pessoas que possuem pouco ou nenhum controle sobre o trabalho apresentam mais desgaste psicológico e físico, podendo levar a futuros problemas de saúde.

Atkinson et al. (2002) também afirmam que a percepção da falta de controle de uma situação, a torna mais estressante. A previsibilidade, mesmo não havendo o controle, é menos estressante do que uma situação imprevista, podendo gerar ansiedade. Isto porque, a pessoa, ciente de uma situação que irá ocorrer, tem um tempo para se preparar para enfrenta-la. Um funcionário que é demitido poderá sofrer uma série de sintomas físicos e emocionais ao ser surpreendido pela notícia, mas se é advertido com maior antecedência, pois terá um tempo maior para se organizar e preparar para outro emprego ou ensaiar algum tipo de negociação, daí, o sofrimento tenderá a ser menor.

Segundo Figueiroa (2001, *apud* ALCHIERI & CRUZ, 2004, p. 38):

Os elementos percebidos na situação de trabalho podem agir como estressores e podem conduzir a reações de tensão e estresse. Se os estressores (por exemplo: ambiguidade de funções, conflito de funções, incerteza com respeito ao futuro no trabalho) persistirem, e se os indivíduos perceberem sua potencialidade de confrontação como insuficiente, então poderão produzir-se reações de estresse psicológicas, físicas e de conduta e, desta maneira, levar eventualmente à doença e ao absentéismo.

O estresse é inevitável e quando ocorre no ambiente laboral, por muitas vezes pode gerar um desgaste no âmbito profissional do trabalhador, e acaba por refletir em sua produtividade ocasionando assim prejuízos ao trabalhador e a organização.

2 | PERSONALIDADE E MOTIVAÇÃO

Segundo Atkinson et al. (2002) a motivação “é uma condição que energiza o comportamento e o orienta”. Vergara (2011) acrescenta que ela é intrínseca, ou seja, oriunda de nossas necessidades internas e que a motivação tem um caráter contínuo, se configurando em cada momento do decorrer da vida.

De uma forma sintética, Vergara (1999, p.43) coloca que os indivíduos têm motivações diferentes, “porque as pessoas têm valores diferentes, necessidades diferentes, interesses diferentes, organização familiar diferente, *background* cultural diferente, formação profissional diferente, enfim, uma história de vida diferente que condiciona suas motivações”.

Para Abraham Maslow, que criou uma teoria da hierarquia das necessidades representada por uma pirâmide com cinco níveis de necessidades, o indivíduo precisa se satisfazer mais ou menos adequadamente para subir para outro estágio de necessidade, lembrando que os mesmos eventos não satisfazem de modo igual às pessoas. Na escala, as necessidades fisiológicas são as primeiras, ficando na base da pirâmide, representando as necessidades de alimento, sono, água e sexo. Posteriormente, seguem as necessidades de segurança, que consistem em usufruir de um “ambiente” seguro. Segurança pode ser sinônimo de dinheiro, controle, previsibilidade (neuróticos obsessivos ou compulsivos) que podem trazer um sentimento de segurança. As necessidades de amor e pertencimento, que é a seguinte, inclui a busca de amor e de amizade, tanto em dar quanto receber; o sexo também se encontra neste contexto quando é percebido como fonte de afeto.

A necessidade de estima, que envolve tanto a estima dos outros quanto o auto respeito, resulta das capacidades pessoais e realizações reais, sem falsas premissas e quando essa necessidade não é atendida, prevalece o sentimento de inferioridade (CLONINGER, 2003).

Para Maslow, a não satisfação das necessidades básicas, tanto fisiológicas como psicológicas leva os indivíduos ao desajustamento psicológico e a desenvolver neuroses, descritas como “doenças de carência”, assim como a falta de vitaminas num organismo pode fazer adoecê-lo (FADIMAM & FRAGER, 2002). Para suprir as necessidades, o indivíduo seleciona as ações correspondentes à sua motivação, a qual é influenciada por fatores originados da herança genética, do ambiente e da personalidade do sujeito (KANAANE, 1999).

Quando a pessoa realiza um trabalho, ela coloca seu tempo, suas habilidades, sua emoção, seu raciocínio naquilo que está executando. Há um esforço despendido, e geralmente, as pessoas querem ser reconhecidas por suas realizações. Mas se isto não acontece, o sujeito se sente frustrado. Esta frustração pode ser amenizada pelos mecanismos de defesa, como forma de proteger o Ego de ideias ou afetos dolorosos (VERGARA, 2001).

Sigmund Freud, o criador da Psicanálise, definiu a estrutura da personalidade contendo três componentes: o id, o ego e o superego. Sinteticamente, o id representa a parte que foi herdada ao nascer, os impulsos e seu conteúdo é em grande parte inconsciente, mas que interfere na vida mental e emocional de uma pessoa, sem o controle consciente. O ego está em contato com o mundo externo, garante a segurança, a bem-estar e a integridade da personalidade. Busca controlar os impulsos do id, lida com os estímulos externos, e caminha no sentido de satisfazer suas necessidades. O superego se desenvolve a partir do ego, avaliando os seus pensamentos e atividades. Detém os valores morais e normas de condutas e é auto-observador, formam ideais e tem componentes conscientes e inconscientes (FADIMAM & FRAGER, 2002).

Freud descreveu 08 (oito) mecanismos de defesa, os quais são nocivos aos indivíduos, pois representam uma falta de liberdade de expressão de necessidades

instintivas, as quais são reprimidas, ficando no inconsciente, que são caracterizados como sintomas neuróticos (CLONINGER, 2003). São eles:

- **Negação:** O indivíduo nega o conhecimento de um aspecto pessoal ou da realidade que lhe é penoso. Ex: o funcionário não coloca o equipamento de segurança, mesmo sob orientação da relevância desta medida protetiva;
- **Formação reativa:** Um impulso é reprimido por não ser aceito, desenvolvendo de forma exagerada o oposto. Ex: O funcionário odeia o chefe, mas passa a bajulá-lo;
- **Projeção:** É quando a pessoa recusa um impulso inaceitável em si que coloca como pertencente à outra pessoa. Ex: Uma pessoa que julga o outro de ser exigente e não percebe que isso lhe é uma característica pessoal;
- **Deslocamento:** Ocorre um deslocamento do objeto da pulsão. Ex: o funcionário está com raiva do chefe, mas teme a retaliação e à culpa, daí transfere a um subordinado o impulso agressivo sendo grosseiro com o mesmo;
- **Identificação:** é um processo em que a identidade do sujeito se mistura com a de outra pessoa ou a toma por empréstimo (isso é normal na infância, quando o menino se identifica com o pai e a menina com a mãe). Ex: O chefe sai de férias e seu substituto começa a tomar as mesmas atitudes ou forma de se expressar do chefe;
- **Isolamento:** é quando os pensamentos de algum fato desagradável são dissociados de outros (isolando-os), evitando assim, que as emoções relacionadas ao fato emerjam. Ex: O fracasso ao receber uma promoção faz com que determinada pessoa não pense mais no assunto para evitar o sofrimento;
- **Racionalização:** utiliza-se de motivos falsos para afastar as verdadeiras razões. Ex: Um funcionário delata outro alegando que o mesmo cometeu um erro e que era necessário à organização estar ciente, pois poderia prejudicar a empresa. E a verdade é que o funcionário delator considera seu colega um forte competidor e o quer afastado.
- **Intelectualização:** é uma forma de tentar convencer a si ou outrem de forma intelectual de que não queríamos o que não conseguimos ter ou das excessivas explicações, impedindo o reconhecimento do motivo real. Ex: Um funcionário que não conseguiu a promoção a qual almejava diz que foi melhor assim, pois teria que dispender mais tempo com trabalho, teria que abrir mão do curso de inglês, etc.
- **Sublimação:** Esta não entra na categoria neurótica, aliás, é a forma mais sadia e desejável de lidar com os impulsos inaceitáveis. Assim, conflitos inconscientes são direcionados para metas socialmente aceitáveis, como a artes e os esportes, ou mesmo o trabalho. A criatividade, a escrita entre outras produções são formas do ego direcionar positivamente os conflitos inconscientes.

O reconhecimento é a contrapartida da sublimação, que tem um papel relevante na aquisição da identidade. Quando uma pessoa coloca seu trabalho à prova da crítica, o reconhecimento e a identidade são os ganhos da sublimação e geradores de saúde mental. Diante das pressões organizacionais, as defesas se manifestam também em

forma de doenças físicas (DEJOURS, 1993).

O indivíduo transfere sua história de vida e questões do seu passado para o seu meio de trabalho, onde se projeta nas relações sociais. Situações de fragilidades e de sofrimento experimentados na infância são revividas em situações de trabalho; a sublimação desempenha a forma de lidar com a angústia ao dominar seu sofrimento. Por isso, o trabalho não é somente forma de aquisição de bens para a sobrevivência e o conforto, mas promove a saúde mental à medida que trabalho e sublimação se mantêm em equilíbrio. Mas quando o trabalhador não consegue um meio organizacional favorável, o sujeito se sente desestabilizado e é impelido para o sofrimento patogênico (DEJOURS, 2003). Um exemplo disso é uma criança que se mostrou muito rebelde em relação ao pai, não respeitando sua autoridade, rebelando-se constantemente, inclusive após a adolescência. Na idade adulta, terá dificuldades em lidar com a autoridade do chefe (representado pelo pai). Caso opte pela rebeldia, poderá prejudicar seu emprego e, certamente haverá o conflito psíquico o qual levará ao sofrimento mental ou mesmo físico.

3 | QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E PRODUTIVIDADE.

Segundo Chiavenato (2009, p. 352) “a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de sua atividade na organização”. Isso engloba uma série de fatores, como reconhecimento do objetivo atingido, o salário recebido, a satisfação com a realização do trabalho, o acesso aos benefícios, a relação entre funcionários e organização, a possibilidade de futuro na empresa, maior autonomia, ambiente físico e psicológico do trabalho, entre outros.

Dentre algumas atividades que buscam voltadas para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) estão: atividades de educação corporal, alimentação de qualidade, psicoterapia ou assertividade na comunicação (KANILKADAN E LIMONGI-FRANÇA, 2008).

As autoras apontam as seguintes áreas envolvidas com as atividades de QVT:

- Saúde;
- Benefícios;
- Gestão de pessoas e recursos humanos;
- Ergonomia;
- Engenharia de produção
- Inovações tecnológicas;
- Sistemas de gestão de qualidade;
- Balanço social, marketing social e responsabilidade social.

A importância da qualidade de vida no trabalho tem a ver com a presença de

novas tecnologias, alta expectativa de consumo, aquisições e fusões, e crescente internacionalização dos mercados de negócio e de trabalho devido à intensificação da globalização e da competitividade, criando uma pressão organizacional que tem seu impacto no trabalhador (KANIKADAN E LIMONGI-FRANÇA, 2008). As organizações precisam de funcionários motivados e participantes em suas atividades para oferecerem seus serviços e produtos com qualidade. Sendo assim, qualidade de vida no trabalho é fundamental para que as empresas tenham competitividade organizacional (CHIAVENATO, 2009).

Quando se fala na gestão de QVT, entre muitos fatores, podemos destacar a produtividade, a qual constitui as relações de produção, normalmente estabelecidas pela combinação trabalhador/hora, suas responsabilidades e tarefas, somadas dos aspectos de gestão de qualidade, capacitações específicas e treinamentos (KANIKADAN E LIMONGI-FRANÇA, 2008).

Como foi visto anteriormente, a motivação de uma pessoa não é a mesma de outra. Uma pessoa que não vê sentido no seu trabalho, provavelmente não está motivada e nem satisfeita com o mesmo. Dar sentido representa um significado que faz com que o trabalho tenha um valor pessoal ou social, pode ser o rendimento financeiro que ele propicia, de deixar as pessoas satisfeitas, contribuir com o meio ambiente, promover aprendizagem pessoal, sentimento de pertencer e autoestima, tudo irá depender daquilo que motiva o indivíduo (VERGARA, 2011).

Quando se fala em significado do trabalho, Spector (2006) aponta três características que podem ser avaliadas: variedade das habilidades, identidade da tarefa e importância da tarefa. O *feedback* é a avaliação do resultado do trabalho apresentada respeitosamente para seu executor e a autonomia levam ao sentimento de responsabilidade. Tais fatores levam a motivação, maior desempenho e satisfação às pessoas que tem forte necessidade de crescimento, autonomia e um desejo de realização.

Segundo Dejours (1993) o trabalho rotineiro gera tédio, desmotivação, o desconhecimento da experiência do trabalho e do seu significado, levando ao sofrimento. Este, somado às estratégias defensivas, tanto dos mecanismos de defesa como das alterações de conduta, acabam por gerar comportamentos de roubos, violência, sabotagens, recusa a trabalhar, faltas e rotatividade, prejudicando a produtividade e a organização.

Spector (2006) abordou sobre esses comportamentos, nomeando-os de contraproducentes, pois geram grandes despesas para as empresas entre outros transtornos. Geralmente são associados à frustração e insatisfação no trabalho, em que muitos funcionários não conseguem lidar com os sentimentos hostis e agem de forma destrutiva, contra colegas e empresa.

A QVT se relaciona em ser competente na realização da tarefa, sentir-se produtivo, útil, daí ser competente naquilo que faz. Segundo Fleury (2002, apud KANIKADAN E LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 199) o conceito de competências humanas

é definido como “um saber agir responsável e reconhecido que implica em mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, agregue valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”, e considerando que a qualidade do trabalho do colaborador é fonte de vantagem competitiva para a organização, a competência tem tudo a ver com a QVT e produtividade.

Um dos integrantes da produtividade se relaciona com a capacidade do trabalhador estar num processo de aprendizagem e ensino continuamente, além de conhecer a atividade a qual irá realizar (KANIKADAN E LIMONGI-FRANÇA, 2008). Um professor que não domina bem o assunto da aula, não é competente para sua função, portanto, vai se sentir estressado ou inseguro diante dos alunos, mas poderá reverter a situação se dedicando mais ao conhecimento do assunto. Se o problema é a timidez da exposição, ele poderá treinar em cursos de oratória ou teatro ou mesmo terapia para vencer o medo de se expor, considerando que ele goste de lecionar, mas encontre algumas dificuldades que podem ser contornadas.

Segundo Spector (2006) pessoas que possuem maiores habilidades para uma determinada função, possui um maior desempenho, assim como uma motivação elevada. Verifica-se que funcionários que possuem as habilidades requeridas para uma função apresentam maior desempenho e satisfação no trabalho.

4 | MUDANÇA ORGANIZACIONAL

Uma organização precisa estar apta em gerar mudanças em um curto tempo e mínimo dispêndio possível para se adaptar as novas necessidades. O funcionário pode estar com suas potencialidades inativas se percebe o ambiente limitante ou agressivo, bloqueando a eclosão e desenvolvimento de suas aptidões. Maslow salientou a importância de a organização corresponder às expectativas dos sujeitos para que eles possam crescer e sentirem-se auto realizados e satisfeitos ao atingirem os objetivos da organização. Pois a motivação, embora seja intrínseca, pode ser impulsionada por um fator externo, como uma promoção ou aumento de salário (CHIAVENATO, 2009).

Segundo Spector (2006), existem limitações organizacionais que podem afetar negativamente o bom desempenho no trabalho, as quais podem vir do ambiente físico, da ausência de treinamentos, das ações dos supervisores, e da falta de ferramentas, equipamentos ou tempo. Peter, O’Connor e Rudolf (1980, apud SPECTOR, 2006, p. 265) fizeram uma pesquisa com 62 funcionários para identificar algum incidente que tenha interferido no desempenho no trabalho e obtiveram a partir de suas análises oito áreas de limitação organizacional:

- Oito áreas de limitação organizacional
- Informações relacionadas ao trabalho: dados e informações necessários para o trabalho.
- Ferramenta e equipamentos: ferramentas, equipamentos, instrumentos e

máquinas necessários para o trabalho, como computadores ou caminhões.

- Materiais e suprimentos: materiais e suprimentos necessários para o trabalho, como madeira ou papel.
- Apoio orçamentário: dinheiro necessário para adquirir os recursos para se fazer o trabalho.
- Serviços e ajuda necessários fornecidos por outras pessoas: ajuda disponível de outras pessoas.
- Tempo disponível: o tempo disponível para a realização das tarefas.
- Ambiente de trabalho: as características físicas do ambiente de trabalho, como os prédios ou o clima.
- Preparação para a tarefa: se o funcionário tem os conhecimentos, as habilidades, aptidões entre outras características necessárias ao trabalho.

Segundo Spector (2006, p. 357) o desenvolvimento organizacional:

É um conjunto de técnicas projetadas para ajudar as organizações a mudar para melhor. Ele utiliza princípios e procedimentos da ciência comportamental que ajudam os funcionários a melhorar seu desempenho e interagir com os seus companheiros de trabalho de forma mais eficiente. Uma iniciativa de desenvolvimento organizacional envolve a organização inteira ou uma grande parte dela e tem como objetivo resultar em mudanças importantes na forma com que ela opera. Tais mudanças podem envolver uma reorganização na quais departamentos são criados ou eliminados e funções mudam de área para área e de pessoa para pessoa. Uma iniciativa de desenvolvimento organizacional, porém, é muito mais do que uma reorganização; ela normalmente muda a forma com que as pessoas trabalham como elas se comunicam e como coordenam seus esforços.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

De uma forma geral, no mundo do trabalho, as organizações querem ser produtivas e os funcionários querem qualidade de vida no trabalho. É necessário buscar o ponto em que ambos os interesses convirjam para que cada um sinta-se satisfeito. O comprometimento deve ser de ambos, como a responsabilidade e o reconhecimento. Uma pessoa que não tem respeito pela empresa que trabalha será desmotivada em realizar seu serviço, e uma empresa que não valoriza o funcionário poderá receber dele o mesmo tipo de consideração.

Os trabalhadores precisam se conhecer como pessoas e como profissionais, para saberem o que de fato eles estão oferecendo, o que podem melhorar ou mudar. O estresse ocupacional e os mecanismos de defesa podem gerar dificuldades entre as pessoas em uma empresa, como má comunicação, insubordinação, sabotagens, entre outros conflitos que podem afetar o bom andamento do trabalho e sua produtividade. Seria interessante o funcionário buscar ajuda profissional caso sinta tensão na sua

relação com seu trabalho ou tendo conflitos internos ou relacionados ao convívio com chefes, colegas e subordinados. Em algumas ocasiões é preciso rever se a pessoa está na empresa certa ou na função que corresponda às suas habilidades e aptidões. Caso contrário, muitas vezes é preciso ir à busca de um novo emprego que condiz com o potencial que a pessoa possui ou pedir um remanejamento.

As organizações precisam rever suas políticas que inibem a manifestação de potencialidades ou rebaixam a integridade de seus colaboradores. Pesquisas de qualidade e de satisfação no interior das organizações, promoção de treinamentos, apoio psicológico são algumas ferramentas que promovem uma maior aproximação dos funcionários de seu ambiente de trabalho. E questões pessoais, de motivação, de desempenho, de conflito de papéis ou de hierarquia poderão ser resolvidas quando se olha para o funcionário como uma pessoa e não somente como um cumpridor de funções, buscando dar a ele o apoio que poderá ajuda-lo a sanar suas limitações. Assim, as organizações poderão oferecer um ambiente de suporte e de realização em que a satisfação do funcionário passa a ter tudo a ver com a produtividade e a competitividade organizacional, portanto a empresa também poderá requerer maior comprometimento e desempenho do funcionário. Assim ambos saem ganhando.

REFERÊNCIAS

ALCHIERI, João Carlos & CRUZ, Roberto Moraes. **Estresse: Conceitos, métodos, medidas e possibilidades de Intervenção**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

ATKINSON, Rita L., ATKINSON, Richard C., Smith, Edward E. BEM, Daryl J. & NOLEN-HOEKSEMA, Susan. **Introdução à Psicologia de Hilgard**. Porto Alegre: Artmed, 13ª ed. 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 9ª ed. 2009.

DEJOURS, Christophe. **Uma nova visão do sofrimento Humano nas Organizações**. In: CHANLAT, Jean-François (org). **O indivíduo na Organização: Dimensões esquecidas**. São Paulo: Editora Atlas, vol1, 2003, p. 149-172.

KANAANE, R. (1999). **O comportamento humano nas organizações: O homem rumo ao sec. XXI**. São Paulo: Atlas, 2ª ed. 1999.

CLONINGER, Susan C. **Teorias da Personalidade**. São Paulo: Martins Fontes, 2003

FADIMAN, James & FRAGER, Robert. **Teorias da Personalidade**. São Paulo: HARBRA, 2002;

KANIKADAN, Andréa & LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho: fatores críticos de gestão e competência**. In: DUTRA, Joel Sousa, FLEURY, Maria Tereza Lema e RUAS, Roberto (orgs). **Competências: Conceitos, Métodos e Experiências**. São Paulo: Atlas, 2008. p. 198-211.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Saraiva, 2006

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Atlas, 10ª ed. 2011.

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-294-4

