



PSICOLOGIA, GESTÃO E QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS NAS
ORGANIZAÇÕES

Paquiza Coelho Pegoraro

Caxias do Sul, 2019

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
ÁREA DO CONHECIMENTO DE HUMANIDADES
CURSO DE PSICOLOGIA

PSICOLOGIA, GESTÃO E QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS NAS
ORGANIZAÇÕES

Trabalho final apresentado como
requisito parcial para aprovação do
Trabalho de Conclusão de Curso II,
sob orientação da Profa. Dra. Silvana
Regina Ampessan Marcon.

Paquiza Coelho Pegoraro

Caxias do Sul, 2019

SUMÁRIO

| | Página |
|---|--------|
| INTRODUÇÃO..... | 5 |
| OBJETIVOS | 7 |
| Objetivo Geral..... | 7 |
| Objetivos Específicos..... | 7 |
| REVISÃO DA LITERATURA..... | 8 |
| Comportamento e Gestão..... | 8 |
| Qualidade de vida nas Organizações..... | 11 |
| Atribuições do Psicólogo..... | 16 |
| Atribuições do Psicólogo do Trabalho..... | 16 |
| MÉTODO | 18 |
| Delineamento | 19 |
| Fontes..... | 19 |
| Instrumentos..... | 19 |
| Procedimentos..... | 19 |
| Referencial de Análise | 19 |
| RESULTADOS E DISCUSSÕES..... | 20 |
| POSSÍVEIS INTERVENÇÕES DO PSICÓLOGO..... | 31 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 34 |
| REFERÊNCIAS..... | 39 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|----|
| Tabela 1. Informações Gerais..... | 20 |
| Tabela 2. Comportamento do Gestor..... | 21 |
| Tabela 3. Comportamento do Gestor..... | 23 |
| Tabela 4. Comportamento do Gestor..... | 27 |
| Tabela 5. Qualidade de vida..... | 29 |
| Tabela 6. Qualidade de vida..... | 31 |
| Tabela 7. Qualidade de vida..... | 33 |

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo investigar a relação entre a gestão e qualidade de vida das pessoas nas organizações, considerando como a Psicologia pode contribuir neste contexto. O trabalho é importante na vida das pessoas e está associado a um sistema que vai além do ganho financeiro. Aspectos biológicos, psicológicos e sociais são fatores que estão associados ao contexto de trabalho e no bem-estar do sujeito. As grandes mudanças no mundo do trabalho como a constante evolução tecnológica, mudanças nos processos de produção e produtos com o ciclo de vida cada vez menor, influenciam na forma como os trabalhadores precisam adaptar-se para atender as demandas internas e externas da organização. A adaptação precisa ser rápida e continua podendo causar impactos na qualidade de vida dos trabalhadores. Os gestores possuem importante papel nesse contexto. São responsáveis por outras pessoas que sofrem influência a partir das estratégias e tomada de decisão que partem do seu modelo de trabalho. Cabe aos gestores repensarem suas práticas, para que estejam de acordo com as mudanças da atualidade e contribuem para facilitar o processo de trabalho, contribuindo para a qualidade de vida dos trabalhadores. Neste contexto as intervenções do psicólogo podem contribuir diretamente para melhorar as condições de trabalho nas organizações. Intervenções voltadas a assertividade e melhoria de processos realizadas diretamente com os gestores, projetos que estejam voltados a qualidade de vida dos trabalhadores e estratégias que contribuam para o desenvolvimento dos sujeitos e da organização como um todo, são atividades que podem ser desenvolvidas pelo profissional da Psicologia, a partir de um olhar específico em relação as demandas da própria organização.

Palavras-chave: Psicologia - Gestão - Qualidade De Vida- Intervenções

INTRODUÇÃO

O Psicólogo Organizacional e do Trabalho está presente em diversos contextos organizacionais. A atuação do Psicólogo é importante nas organizações. Este profissional possui uma perspectiva humanizada e ao mesmo tempo estratégica em relação as pessoas e a organização. O que possibilita que as atividades sejam desenvolvidas para promoção da qualidade de vida das pessoas e do desenvolvimento da organização.

Neste trabalho será realizada uma análise referente a influência do comportamento dos gestores na qualidade de vida das pessoas nas organizações. Serão abordadas possíveis intervenções do Psicólogo neste contexto. Um dos objetivos desse estudo é analisar situações em que o comportamento dos gestores influencia de maneira positiva ou negativa, no dia a dia dos trabalhadores. O trabalho tem uma forte influência na vida das pessoas e não está somente relacionado ao âmbito financeiro, envolve fatores subjetivos, aspectos biológicos, psicológicos e sociais do trabalhador (Bernal, 2010).

No que se refere ao comportamento dos gestores entende-se que esses interferem e influenciam no comportamento do grupo de trabalho. É importante analisarmos situações em que o Psicólogo pode intervir nesse contexto. As principais mudanças organizacionais começam a acontecer inicialmente por meio de ações dos ocupantes dos cargos de liderança, e posteriormente aos demais níveis hierárquicos.

As condições de trabalho são importantes para que as pessoas se sintam confortáveis no ambiente de trabalho e possam desenvolver um bom desempenho na organização. Quando a organização proporciona condições de trabalho saudáveis no ambiente de trabalho, é possível que os seus funcionários tendem a apresentar resultados positivos, tanto para o desenvolvimento pessoal como para o organizacional.

Segundo Ferreira, Alves e Tostes (2009), as grandes mudanças no mundo do trabalho, inovações tecnológicas, conteúdo agregado a produção, produtos com ciclo de vida menor e a constante mudança nos processos de produção, impactam diretamente na qualidade de vida dos trabalhadores, pois eles precisam se adaptar a mudanças rápidas e contínuas dentro da organização. Quando o sujeito encontra satisfação e prazer nas atividades relacionadas ao trabalho, sente-se integrado a sociedade, a família, apresenta melhor autoestima e bem-estar físico e mental (Siqueira & Júnior, 2004). Assim, entender o comportamento dos gestores nas

organizações é importante e necessário, uma vez que suas ações interferem diretamente na vida dos trabalhadores em função, principalmente, dos processos de decisão.

É importante que os gestores, repensem constantemente sobre suas práticas organizacionais, em busca de respostas para as configurações atuais de trabalho. Na atuação dos gestores, esse processo pressupõe reestruturar novas formas de pensar e saber, considerando que os processos de transformação que ocorrem no trabalho, não são neutros para aqueles que o vivenciam (Ferreira et al., 2009).

A partir do que foi apresentado, foi definido como tema para este estudo “Psicologia, gestão e qualidade de vida das pessoas nas organizações” e como problema “Quais as intervenções do Psicólogo relacionado ao comportamento dos gestores, que podem contribuir na qualidade de vida das pessoas nas organizações?”.

OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

Identificar as possíveis intervenções do psicólogo relacionado ao comportamento dos gestores, que podem contribuir na qualidade de vida das pessoas nas organizações.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever comportamento dos gestores nas organizações;
- Caracterizar qualidade de vida nas organizações;
- Descrever as atribuições do psicólogo;

REVISÃO DA LITERATURA

Para a realização desta pesquisa sobre a influência do comportamento dos gestores na qualidade de vida dos trabalhadores é necessário compreender o contexto organizacional, a importância da gestão e do trabalho dos gestores no ambiente de trabalho. Primeiramente será apresentada uma breve caracterização de comportamento, em seguida o tema abordado será a conceitualização de gestão nas organizações, posteriormente será contextualizar a história das organizações, suas influências e diferentes definições que alguns autores desenvolveram nas últimas décadas. Serão descritas as atribuições do Psicólogo no contexto organizacional para facilitar o entendimento da sua atuação na área.

COMPORTAMENTO E GESTÃO

O comportamento pode ser considerado um sistema de interações entre o ambiente, a atividade de um organismo nesse ambiente e os aspectos subsequentes as atividades desse organismo (Botomé, 2013). O autor descreve o comportamento a partir da seguinte sequência: uma situação que antecede o comportamento - a ação - e a situação subsequente. A situação antecedente refere-se ao que acontece antes, junto a atividade ou a ação de um organismo. A ação refere-se a aquilo que o organismo faz partir da situação. E a situação subsequente estende-se ao que acontece depois da ação ou atividade do organismo.

A psicologia estuda e procura entender e explicar as interações entre o comportamento e o ambiente. Entende-se que o comportamento é um processo entre a interação de um organismo em um determinado ambiente, tempo e espaço. O comportamento é uma variável dependente, acontece em determinado período tem duração, começo, meio e fim, sendo que a interação entre o organismo e o ambiente é uma parte desse processo. Esta interação determina diferentes tipos de comportamentos dependendo da forma como é a relação funcional entre o comportamento e o ambiente (Todorov, 2012).

Kanaane (2017) descreve comportamento como um conjunto de ações materiais e simbólicas, que acontecem em um processo dialético, e permanecem em constante interação. Para a autora o comportamento pode ser definido como uma reação do indivíduo. As respostas que o indivíduo apresenta a partir de determinado estímulo, podem ser determinadas por características ambientais ou hereditárias, é importante considerar a compreensão do homem

como um todo, por esse motivo, o comportamento humano, não pode ser determinado somente a partir dos fatores ambientais e hereditários. Torna-se relevante considerar a compreensão do psiquismo humano.

O comportamento do gestor é fundamental dentro das organizações. Os gestores são responsáveis por suas equipes e precisam apresentar resultados para a organização. A maneira como o gestor trabalha essas demandas, influencia diretamente na qualidade do ambiente de trabalho. O ambiente pode ser saudável e produtivo, mas pode ser cansativo e estressante. (Chiavenato, 2014).

A maneira como as pessoas são tratadas na organização, fazem com que elas contribuam para o sucesso da mesma, ou nesse mesmo contexto, podem se tornar um problema. Nesse momento, identifica-se a necessidade de tornar as organizações mais conscientes e atentas a seus funcionários. As pessoas são o grande diferencial competitivo das empresas, não são as máquinas e nem os processos gerenciais, já que esses podem ser adquiridos financeiramente diferente do capital humano (Chiavenato, 2014).

Os gestores possuem importância relevante no processo de gestão e a forma como eles trabalham com o grupo pode contribuir para a qualidade de vida das pessoas nas organizações. Uma importante contribuição do gestor no contexto de trabalho é proporcionar um ambiente saudável e minimizar os riscos psicossociais da organização. Zanelli e Kanan (2018) descrevem que uma organização saudável possui um ambiente positivo, produtivo e sustentável para a organização e para o trabalhador, tornando a saúde e a segurança no trabalho valores estratégicos para a organização. Quando o ambiente de trabalho é vulnerável, a tendência é que riscos psicossociais negativos como o assédio moral e sexual, corrupção, depressão venham a se desenvolver no comportamento dos trabalhadores. Em um ambiente de trabalho onde a valorização e a qualidade de vida são consideradas pontos relevantes, é possível construir um ambiente organizacional com fatores psicossociais positivos como o bom relacionamento, relações de liderança adequadas, comunicação positiva, engajamento e reconhecimento.

É importante que os gestores participem dos processos internos da organização, e estejam alinhados com a área de gestão de pessoas, para que exista qualidade na forma de gerenciar as pessoas (Chiavenato, 2014). Com as rápidas mudanças mundiais, a tecnologia em avanço constante e novos modelos de negócios, as organizações precisarão, cada vez mais, se atualizar no modo de olhar e investir nas pessoas. Nesse novo olhar, as pessoas são o principal

ativo de uma organização, sem elas a organização não existe. E, sempre que houver pessoas e organizações, haverá a necessidade de algum tipo de gestão.

Gestão é o ato ou efeito de gerir (Ferreira, 2008). Conforme afirmam Junior, Pestana e Franco (1995) “O termo gestão deriva do latim *gestione* e significa gerir, gerência, administração. Administrar é planejar, organizar, dirigir e controlar recursos, visando atingir determinado objetivo”. (p.12). O ato de administrar consiste em equilibrar e harmonizar as principais funções de uma organização, ou seja, administrar um negócio, os trabalhadores e o trabalho, e administrar a organização dentro da comunidade e do contexto social (Drucker, 1975).

Williams (2017) apresenta o conceito de gestão como a capacidade de proporcionar um ambiente, em que os sujeitos sejam capazes de efetuar suas atividades de maneira eficiente e eficaz. O planejamento para a determinação de metas e a maneira como elas poderão ser atingidas, a organização para decidir quem vai fazer o trabalho, a liderança para inspirar e motivar os funcionários a alcançarem os objetivos e o controle para monitorar o progresso das atividades em direção a realização das mesmas ou realizar medidas corretivas quando não estiver ocorrendo, são essenciais para uma gestão ser considerada de qualidade.

Em uma organização, o modelo de gestão representa os princípios que à norteiam e servem como referencial para orientar os gestores nos processos de planejamento (Júnior et al., 1995). Uma gestão de qualidade proporciona importantes benefícios para a organização, que consistem desde o bem-estar dos seus funcionários, ao crescimento e desenvolvimento financeiro da empresa.

A gestão é definida como uma prática desenvolvida principalmente a partir de experiências que tem como propósito ajudar a organização atingir seus objetivos. De acordo com o Mintzberg (2014), a gestão é composta por três eixos estruturais: a arte que está relacionada a visão, compreensão e integração de ideias no contexto organizacional. A habilidade prática que se refere a capacidade adquirida com as experiências reais de trabalho e a utilização da ciência que está relacionada a criar análises sistemáticas para promover a ordem. A prática da gestão é complexa e compõe diversas atividades como o controle, a ação, os negócios, os pensamentos, a liderança a decisão entre outros fatores que se complementam e possibilitam as atividades de um gestor, a situação é que define a melhor maneira de gerenciar. (Mintzberg, 2014).

QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES

Para entender o que é qualidade de vida no trabalho, é necessário definir organizações e qualidade de vida. O conceito de organizações é complexo, diversos autores explicam esse conceito, a partir de diferentes perspectivas. Para Robbins (1996), a organização é uma unidade social composta por uma ou mais pessoas, e que possuem objetivos para serem alcançados. Stoner e Freeman (1995) afirmam que uma organização passa a existir, quando duas ou mais pessoas estão trabalhando juntas, em busca de um objetivo específico, ou um conjunto de objetivos. Daft (2002) apresenta o conceito de organização como uma entidade social, que possui metas. As atividades são estruturadas e coordenadas, estão ligadas ao ambiente externo. Neste conceito, o autor propõe um novo olhar no contexto organizacional, sinalizando que organizações recebem influência e também influenciam o ambiente externo.

Outro autor que escreve sobre a caracterização das organizações é Gareth Morgan (1996), que em seu livro *Imagens da Organização*, apresenta diferentes definições de organização, utilizando uma linguagem metafórica. Para o autor, organizações são ambientes complexos e podem ser compreendidas e estudadas através de diferentes perspectivas. Morgan (1996) descreveu as organizações com um olhar sistêmico, utilizando a metáfora como recurso para explicar os diferentes conceitos que descrevem as organizações. As metáforas, possibilitam a partir do pensamento e da visão uma compreensão do mundo.

A primeira definição que o autor apresenta sugere que as organizações possam ser vistas como máquinas. Essa percepção auxilia no desenvolvimento de uma organização burocrática. O funcionamento acontece como um todo, com papéis claramente definidos. Na segunda definição as organizações são vistas como organismos vivos. O conceito de organismo vivo remete a interpretação de que as organizações se relacionam diretamente com seus ambientes e tem possibilidade de mutação. Nessa perspectiva é possível compreender que elas nascem, crescem, desenvolvem-se, declinam e morrem. Caso as organizações fossem vistas como cérebros, poderiam ser analisadas a partir da perspectiva do processamento de informações, aprendizagem e inteligência. Nesse contexto, os princípios da organização estariam relacionados a um alto grau de flexibilidade e inovação.

Analisando as organizações como culturas, elas são vistas como um ambiente onde são construídas ideias, valores, normas, rituais e crenças. Essas organizações são sustentadas a partir de realidades construídas socialmente. Pensando na organização como um sistema político, são

considerados os conjuntos de interesse. Conflitos e jogos de poder fazem parte das práticas organizacionais. As organizações são vistas como sistemas de governo, que possuem regras e definem a política organizacional (Morgan, 1996).

Outra definição é a análise das organizações como prisões psíquicas. Esse conceito nos remete a ideia que as pessoas caem nas armadilhas dos seus próprios pensamentos, ideias e crenças, ou através de ações inconscientes da mente. A metáfora possibilita análises sobre a psicodinâmica da organização e seus aspectos ideológicos (Morgan, 1996). O fluxo de transformação nos remete a três lógicas distintas. A primeira lógica é que as organizações através da autoprodução, elaboram sua própria imagem.

A segunda desenvolve fluxos contínuos de feedback positivo e negativo. E a terceira lógica propõem ao produto de uma lógica dialética, que todos os fenômenos tendem a gerar o seu oposto. Estas considerações possibilitam compreender as forças que moldam a natureza organizacional em nível social (Morgan, 1996). A última descrição que o autor apresenta, é a metáfora que sugere interpretar as organizações como instrumentos de dominação. As organizações utilizam seus funcionários, as comunidades e o mundo econômico para alcançarem seus objetivos. Refere-se ao processo de dominação, observando como algumas pessoas impõem seus desejos sobre as outras.

A partir das definições descritas, é possível entender que diversos conceitos são apresentados e explicam de maneiras diferentes o que são organizações. Entende-se que as organizações são um fenômeno que fazem parte da nossa vida social contemporânea (Bastos, Loiola, Queiroz e Silva, 2004).

Para Orlickas (2012) as organizações são essenciais em nossa sociedade. Passamos boa parte do nosso tempo dentro desses ambientes, atuando como trabalhadores, consumidores ou clientes, utilizamos os produtos e serviços que essas empresas produzem. As organizações proporcionam um importante poder econômico social e político em nossa sociedade. E este poder exercido pelas organizações poderá promover ou não qualidade de vida positiva aos seus integrantes.

De acordo com Monteiro, Braile, Brandau e Jatene (2010), a primeira vez que o termo qualidade de vida foi utilizado, foi em 1964, pelo presidente dos Estados Unidos, na época Lyndon Jhonson. Nesse período, a qualidade de vida estava associada a aspectos socioeconômicos e diretamente relacionado ao sucesso político da época. A partir de então, o

termo foi utilizado em diversas campanhas políticas o que demonstrou o interesse de estudiosos, em aprofundar sobre o tema.

Vários autores escreveram sobre o termo qualidade de vida, e diversos conceitos foram construídas ao longo do tempo. Barbosa (1998) considera que para entendermos a conceito de qualidade de vida, é preciso adotar um paradigma complexo em relação a visão de mundo, pois a qualidade de vida se expressa em relações entre o homem, a natureza e o mundo em que vive.

Para Nahas (2001), a qualidade de vida é entendida como condição humana que resulta de um conjunto de parâmetros individuais e socioambientais que podem ser modificados ou não e caracterizam as condições em que vivem o ser humano. Minayo, Hartz e Buss (2000), abordam o tema qualidade de vida, em uma análise mais ampla. Explicam esse conceito como uma representação social que é construída a partir de padrões subjetivos. Esses padrões podem ser a felicidade, o prazer, o amor, a realização pessoal e se complementam com padrões objetivos, que podem ser entendidos como necessidades básicas, que são influenciadas a partir do desenvolvimento econômico e social de determinada sociedade.

Para Monteiro et al. (2010), o conceito de qualidade de vida é amplo e está relacionado aos aspectos objetivos e subjetivos. Primeiramente esse conceito foi associado a melhorias no padrão de vida, principalmente ligado a bens materiais. Com o passar do tempo, o conceito de qualidade de vida passou a ser associado a bem-estar físico, psicológico, social e econômico.

A partir dos conceitos apresentados sobre o termo qualidade de vida, podemos afirmar que existem muitas formas de explicar e conceituar a qualidade de vida, de maneira ampla e complexa. Nos parágrafos seguintes o foco será na qualidade de vida no trabalho, (QVT) um conceito importante a ser estudado e colocado em prática na atualidade.

De acordo com Ferreira (2013), o termo qualidade de vida no trabalho, (QVT) foi usado pela primeira vez por Eric Trist, e outros pesquisadores do Instituto Tavistock em 1950. Tinham como objetivo tornar a vida do trabalhador menos penosa. Com a reestruturação das tarefas, poderiam melhorar a produtividade e diminuir os conflitos na organização.

Nas últimas décadas do século XX, importantes mudanças sociais aconteceram e temas como responsabilidade social, envelhecimento da população e desenvolvimento sustentável, contribuíram para o surgimento de novos paradigmas no conceito de qualidade de vida (França, 2012). Na sociedade pós-industrial, os principais fatores que estimulam a qualidade de vida estavam atrelados à vínculos e estruturas pessoais relacionadas a vínculos familiares, atividades de lazer, alimentação, cuidados com a saúde entre outros.

A influência da tecnologia, da informação, do desemprego, das políticas de governo, são fatores socioeconômicos que também influenciam diretamente na qualidade de vida das pessoas. Pensando em um ambiente organizacional, as metas empresariais que estão relacionadas a competitividade, qualidade de produto, custos e imagem corporativa e as pressões organizacionais como novas estruturas de poder, corresponsabilidade, informação e agilidade também influenciam na qualidade de vida (França, 2012).

França (2008) descreve que a qualidade de vida no trabalho pode ser discutida a partir de dois pontos de vista. O primeiro está relacionado as pessoas, a partir da percepção de bem-estar, das necessidades pessoais, da expectativa de vida e do ambiente social e econômico. O segundo está atrelado ao trabalho, nesse sentido o trabalho representa a necessidade de valorização das condições de trabalho, da definição de procedimentos da tarefa em si, e do cuidado com o ambiente físico e com os bons padrões de relacionamento.

A partir dos conceitos apresentados é possível afirmar que a qualidade de vida no trabalho, quando positiva, pode proporcionar benefícios para o trabalhador e também para a organização. O psicólogo é um dos profissionais que pode promover/desenvolver atividades que contribuam para beneficiar as pessoas nas organizações.

ATRIBUIÇÕES DO PSICÓLOGO

De acordo com o Conselho Federal de Psicologia e o Catálogo Brasileiro de Ocupações (CBO) as atribuições do Psicólogo possuem as seguintes características: procede ao estudo e análise dos processos intrapessoais e das relações interpessoais, possibilitando a compreensão do comportamento humano individual e de grupo, no âmbito das instituições de várias naturezas, onde quer que se deem estas relações.

O Psicólogo, dentro de suas especificidades profissionais, trabalha no âmbito da educação, saúde, lazer, trabalho, segurança, justiça, comunidades e comunicação. Tem como objetivo promover em seu trabalho, o respeito à dignidade e integridade do ser humano. Outra atribuição do psicólogo é contribuir para a produção do conhecimento científico da psicologia, através da observação, descrição e análise dos processos de desenvolvimento, inteligência, aprendizagem, personalidade e outros aspectos do comportamento humano e animal. Pesquisar a influência de fatores hereditários, ambientais e psicossociais sobre os sujeitos no seu

desenvolvimento intrapsíquico e nas suas relações sociais, também é atribuição deste profissional.

A partir do psicodiagnóstico e do atendimento psicológico, pode contribuir para promover a saúde mental, tanto na prevenção e como no tratamento dos distúrbios psíquicos. Sua atuação precisa favorecer o desenvolvimento psicossocial. Constrói e aplica técnicas de exame psicológico, utilizando seu conhecimento e práticas metodológicas específicas, para conhecimento das condições do desenvolvimento da personalidade, efetuando ou encaminhando para atendimento apropriado, conforme a necessidade. O psicólogo desempenha suas funções e tarefas profissionais individualmente e em equipes multiprofissionais, em instituições privadas ou públicas, em organizações sociais formais ou informais.

Atribuições do Psicólogo do Trabalho

O Conselho Federal de Psicologia (CFP), juntamente com Catálogo Brasileiro de Ocupações (CBO), descreve a atuação do Psicólogo do Trabalho, a partir das seguintes considerações: o Psicólogo do Trabalho exerce atividades no campo da psicologia aplicada ao trabalho, como recrutamento, seleção orientação, aconselhamento e treinamento profissional, realizando a identificação e análise de funções, tarefas e operações típicas das ocupações, organizando e aplicando testes e provas, realizando entrevistas, sondagem de aptidões e de capacidade profissional e no acompanhamento e avaliação de desempenho de pessoal. Atua também na orientação e treinamento, análise de ocupações, no acompanhamento de avaliação de desempenho de pessoal, atuando em equipes multiprofissionais e aplicando os métodos e técnicas da psicologia aplicada ao trabalho, como entrevistas, testes, provas, dinâmicas de grupo, etc.

Desenvolve e analisa, diagnostica e orienta casos na área da saúde observando níveis de prevenção e reabilitação. Participa de programas e/ou atividades na área da saúde e segurança de trabalho, contribuindo quanto a aspectos psicossociais, para proporcionar melhores condições ao trabalhador. Participa do processo de desligamento de funcionário, colaborando nos processos de demissões e no preparo para aposentadorias, a fim de ajudar a elaboração de novos projetos de vida.

Pode participar dos serviços técnicos da empresa, cooperando em projetos de construção e adaptação das ferramentas e máquinas de trabalho do homem (ergonomia). Pode realizar

pesquisas e ações no campo das relações capital/ trabalho, bem como de assuntos relacionados à saúde do trabalhador e condições de trabalho.

Pode participar da elaboração, implementação e acompanhamento das políticas de recursos humanos. Pode contribuir na construção de programas de melhoria de desempenho, aproveitando o potencial considerando os agentes motivacionais. Pode atuar na relação capital/trabalho no sentido de minimizar conflitos.

Levando em conta o que foi descrito no decorrer do trabalho, é possível identificar a importância do estudo em relação a qualidade de vida das pessoas nas organizações. O trabalho possui importância relevante na vida das pessoas no contexto pessoal, social e financeiro, é importante que os profissionais da psicologia possam pensar em possibilidades de atividades, nas organizações que possam contribuir para a qualidade de vida das pessoas. A partir da revisão da literatura apresentada, é importante esclarecer a metodologia de pesquisa utilizada e seus resultados e análises.

MÉTODO

DELINEAMENTO

Neste trabalho foi realizada uma pesquisa bibliográfica com a finalidade de reunir as informações e dados que serviram de base para a elaboração da investigação dos objetivos propostos. É uma pesquisa qualitativa e contribui para construir um entendimento complexo e amplo em relação ao objetivo e problema da pesquisa. Minayo (2015) descreve que a pesquisa qualitativa trabalha com um universo de significados, valores, crenças, aspirações e atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido como parte da realidade social. Entende-se que a realidade vivida e compartilhada, influencia a maneira como as pessoas agem, pensam e interpretam situações.

FONTES

Foi utilizado como fonte um artefato cultural. O artefato cultural escolhido foi um filme. A análise de filmes possibilita a construção social da realidade, eles podem ser interpretados em diferentes níveis de significado. As leituras realistas compreendem um filme com descrição verídica de um fenômeno cujo o significado pode ser revelado através de uma análise detalhada dos conteúdos (Flick, 2009).

O filme escolhido para analisar foi “O Diabo Veste Prada”, lançado em setembro de 2006. Esse filme foi escolhido por apresentar importantes relações de trabalho, e conter um conteúdo contemporâneo o que se torna um facilitador na interpretação e compreensão dos conteúdos apresentados.

Sinopse do filme: Andy, uma moça recém-formada. Vai trabalhar na conceituada revista de moda Runway; sua função é ser assistente da diabólica Miranda Priestly. Andy, passa por diversas situações inusitadas em seu novo trabalho. Não se sente bem no ambiente tenso em que está inserida, e questiona sua habilidade em continuar como assistente de Miranda.

INSTRUMENTOS

Como instrumento foi utilizada a ficha catalográfica. De acordo com Gil (2002) as fichas catalográficas têm como objetivo identificar as obras, registrar conteúdos, comentários e organizar os materiais pesquisados.

PROCEDIMENTOS

Os procedimentos utilizados para a realização desta pesquisa foram assistir ao filme várias vezes, selecionar as cenas de acordo com os objetivos específicos propostos, descrevê-las na ficha catalográfica contextualizando-as, para posteriormente serem analisadas.

REFERENCIAL DE ANÁLISE

Como referencial de análise foi utilizada a análise de conteúdo. Para Bardin (2009) a análise de conteúdo, é um conjunto de técnicas que analisa as comunicações, utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição da temática das mensagens. Laville e Dionne (1999) consideram que com a análise de conteúdo é possível esclarecer características distintas e extrair a significação dos conteúdos abordados. Atitudes, valores, representações, metodologias, entre outros objetos podem ser investigados a partir dessa análise.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados que serão apresentados foram extraídos de cenas do filme “O Diabo Veste Prada”. Após assistir ao filme várias vezes, foram selecionadas cenas de acordo com os objetivos específicos definidos para esta pesquisa. As cenas têm a finalidade de demonstrar eventos associados ao comportamento dos gestores e a qualidade de vida no ambiente de trabalho. Serão apresentadas as descrições das cenas escolhidas, a análise individual de cada uma, utilizando a revisão da literatura.

A Tabela 1 apresenta as categorias e as cenas que foram utilizadas. A categoria “Comportamento dos Gestores” foi analisada nas cenas 1, 2 e 3 e a categoria “Qualidade de vida no Trabalho” nas cenas 4, 5 e 6.

Tabela 01

Caracterização das Categorias

| Categorias | Cena | Tempo (em min e seg.) |
|-------------------------------|---------|-----------------------|
| Comportamentos dos gestores | Cena 01 | 07:28 à 07:49 |
| | Cena 02 | 15:30 à 16:22 |
| | Cena 03 | 12:10 à 13:05 |
| Qualidade de vida no trabalho | Cena 04 | 28:00 à 28:50 |
| | Cena 05 | 35:00 à 35:33 |
| | Cena 06 | 01:15:25 à 01:15:54 |

Na Tabela 2 é apresentada a Cena 1, relacionada a categoria “Comportamento do gestor”. Nesta cena, a gestora (Miranda) chega na organização e vai delegando várias atribuições para sua funcionária, questiona porque tem uma pessoa esperando na recepção e Emily explica que a moça (Andy) está esperando para a entrevista. Emily relata que está agilizando o processo e está entrevistando a candidata. Miranda diz que terá que entrevistar Andy novamente porque as entrevistas que ela havia feito anteriormente não tinham sido adequadas. Solicita que Emily chame Andy para entrevista na sua sala.

Tabela 2

Cena 1 “Comportamentos dos Gestores”

| Cena 1 | Tempo - 07:28 à 07:49 |
|--|--|
| <p>Sala da recepção, com duas mesas para duas secretárias e em frente a sala principal da Miranda. Sala ampla com paredes com quadros e prateleiras, nelas livros, uma janela de vidro ao fundo com vista para a cidade (prédios).</p> <p>Miranda chegou e Emily foi conversar com ela sobre a nova candidata de assistente que estava aguardando para entrevista.</p> <p>Andy estava aguardando para ser chamada para a entrevista.</p> | <p>Emily: - Bom, o departamento pessoal enviou essa garota para o cargo de assistente. Eu estava entrevistando ela para você mas ela não serve.</p> <p>Miranda: - É óbvio que tenho que entrevistá-la eu mesma, por que as últimas duas que me enviou eram totalmente inadequadas, então mande-a entrar, é só isso!</p> <p>Emily: Claro!</p> |

É possível verificar, conforme descrito na Cena 1, o comportamento da gestora na interação com seus funcionários. Lopes (2008), descreve que comportamento é a relação entre o organismo e o ambiente. Pode ser entendido, do ponto de vista dinâmico, como uma coordenação sensorio motora e ponto de vista da análise do comportamento como uma relação de interdependência entre eventos ambientais (estímulos) e comportamentais (respostas), estados e processos comportamentais. A gestora demonstra estar coordenando o que acontece na organização e quer saber sobre tudo o que se passa no ambiente da organização e nesta cena, em especial, sobre uma pessoa diferente que estava na recepção.

De acordo com Skinner (em Lopes, 2008) “O comportamento é um processo e não uma coisa, não pode ser facilmente imobilizado para observação. Ele é mutável, fluido e evanescente”. (p. 15). A partir dos comportamentos evidenciados na cena, é possível perceber o modo como as relações de trabalho entre trabalhador e gestor acontecem neste ambiente organizacional. Parece ser um comportamento de desconfiança com relação aos trabalhadores.

Esse comportamento pode influenciar diretamente na qualidade de vida desses trabalhadores, de maneira positiva ou negativa.

O comportamento das pessoas é influenciado por diferentes fatores. Brito e Elias (2009) consideram que as emoções influenciam diretamente no comportamento das pessoas. Emoções como alegria, tristeza e medo, fazem parte do contexto atual e histórico do sujeito. A maneira como a pessoa sente suas emoções interfere na forma como ela se comporta. A Miranda evidencia claramente sua emoção ao dizer que não confia nas escolhas da funcionária.

Considerando fatores culturais, diversos conceitos podem ser explorados. Geertz (1926) considera que a cultura, até então vista como padrões complexos de comportamento como por exemplo costumes, tradições e hábitos, na contemporaneidade pode ser entendida como um conjunto de mecanismos de controle, que servem para governar o comportamento das pessoas. Bauman (2012) conceitua a cultura humana como um sistema de significação, que tem como objetivo principal organizar o ambiente humano e padronizar as relações entre as pessoas. Parece que é costume da gestora não reconhecer e valorizar o trabalho que a funcionária realiza.

No ponto de vista psicológico, Massimi (2006) afirma que a cultura possui significados da própria vida psíquica, sendo que esses significados são atribuídos a existência e a realidade do sujeito. Pensando no contexto dos saberes e das práticas psicológicas, não se compreende apenas os significados que a ciência atribui aos fenômenos psíquicos. Considera-se o conjunto de significados que as culturas dão a tais fenômenos. A maneira como Miranda se comporta pode estar associado ao ambiente de trabalho competitivo característico das culturas organizacionais das empresas do mundo da moda.

Araújo, Melo e Segantini (2015) consideram que os objetivos e características pessoais do gestor influenciam diretamente na maneira como a organização será administrada. O perfil do gestor de uma empresa exerce influência direta no processo de tomada de decisão e pode ser mais influente que os fatores externos. Também é importante salientar que o comportamento dos trabalhadores interfere na maneira de agir do gestor. Miranda constantemente está impondo regras e ordenando atividades aos seus funcionários. Em contrapartida, seus funcionários fazem tudo para realizar as suas ordens e não a questionam sobre as atividades que foram delegadas. O gestor é um agente influenciador da cultura das organizações, e esta afirmação é visualizada na cena 01, a partir do momento em que as pessoas que estão sob suas ordens, a seguem.

Gestor é aquele profissional que compreende as mais variadas áreas do conhecimento e suas atribuições estão além do ato de administrar. A gestão abrange um conjunto de processos

que visa alcançar os objetivos de maneira eficiente e eficaz a partir dos recursos que estão disponíveis na organização mantendo a sinergia entre as pessoas que ali estão trabalhando (Dias, 2002). A partir do comportamento da Miranda, o ambiente de trabalho torna-se competitivo entre os funcionários. Conforme apresentado na cena 01, parece que a gestora manifesta comportamentos não muito condizentes com a sua posição hierárquica. Apesar de ser a diretora da revista e possuir poder de decisão em todas as áreas da empresa, a gestora possui comportamentos que podem a curto e longo prazo resultarem em prejuízos para os funcionários e para a organização, como por exemplo a desvalorização e falta de reconhecimento do trabalho da sua funcionária. O comportamento da gestora, pode influenciar na qualidade de vida dos funcionários, um ambiente de trabalho não saudável, onde a competitividade e a pressão para a realização das tarefas são constantes, podem levar o funcionário a quadros de estresse significativos.

Tabela 3

Cena 2 “Comportamento do Gestor”

| Cena 2 | Tempo - 15:30 a 16:22 |
|--|---|
| <p>A cena acontece na sala da recepção da empresa, e na sala principal que é da Miranda.</p> <p>Andy está na sua sala (recepção) sentada na cadeira atrás da sua mesa, Nigel chega e mostra um par de sapatos preto de salto alto e diz para Andy que ela precisa usá-los.</p> | <p>Nigel: Acho que calça 38...</p> <p>Andy: -Ah, muito obrigada, mas não vou usar isso, a Miranda me contratou e ela sabe como me visto!</p> <p>Nigel: -Você sabe?</p> |
| <p>Miranda está na sua sala conversando com outras duas pessoas, começa a chamar por Emily e Andy fica um pouco perdida sem saber o que fazer até que vai até a sala de Miranda.</p> | <p>Miranda:- Emily? Emily?</p> <p>Nigel: -É com você querida...</p> <p>Miranda: Ah você está aí Emily, quantas vezes tenho que gritar seu nome?</p> <p>Andy: -Ah, na verdade é Andy, bom nome é Andrea, mas todo mundo me chama de Andy...</p> <p>Miranda: -Eu preciso de 10 a 15 saias da Calvin Klein</p> <p>Andy: -Que tipo de saias?</p> <p>Miranda: -Por favor não me incomode com suas perguntas.</p> |

Na Tabela 3 é apresentada a Cena 2 que se refere a categoria “Comportamento do Gestor”. Miranda está em reunião com algumas pessoas e Andy está na recepção na sua mesa, seu colega chega e diz que ela precisa usar salto, então Andy diz que não vai usar por que quando Miranda a contratou sabia como ela se vestia. Neste momento, Miranda começou a chamar pelo nome Emily, e Andy permaneceu sentada, pois esse não é seu nome. Seu colega disse que era com ela que Miranda queria falar, então Andy levantou-se e foi até a sala da Miranda.

Chegando na sala Miranda reclamou porque já havia a chamado e ela não tinha aparecido. Andy disse que seu nome não era Emily, e sim Andrea, mas todos lhe chamavam de Andy. Miranda não deu ouvidos ao que Andy falou e rapidamente delegou várias atividades para Andy fazer. Andy ficou apreensiva para realizar os pedidos de Miranda e então questionou sobre uma dúvida que tinha referente a solicitação. Miranda não respondeu sua dúvida, e comentou que não queria ser incomodada com perguntas.

É possível verificar na Cena 2, a maneira como os funcionários precisam adaptar-se ao contexto de trabalho que estão inseridos. Maia e Pastor (1997) descrevem o trabalho como: “Ação ou efeito de trabalhar; exercício material ou intelectual, ocupação em alguma obra ou ministério, lida, esforço ou labutação”.

Bastos, Pinho e Costa (1995) consideram que o trabalho pode ser compreendido a partir de dois eixos conceituais. O primeiro refere-se, ao trabalho à noção de sacrifício, de esforço incomum, de carga, fardo, algo esgotante para quem o realiza. Está relacionado a aspectos negativos. Está associada a origem do significado da palavra trabalho, que do latim “*Tripallium*” – denominação de um instrumento de tortura. No segundo eixo de compreensão, é feita uma análise com viés positivo. O trabalho é entendido como a realização das capacidades humanas para propiciar o domínio da natureza, sendo responsável pela própria condição humana. Acompanha a noção de empenho, esforço para atingir determinado objetivo. Trabalhar algo, significa também fazer com cuidado, aprimorar-se na execução de uma atividade. Andy acredita que essa é a oportunidade para o seu crescimento profissional, por esse motivo se esforça para fazer o trabalho da melhor maneira e tenta adequar-se as imposições da sua chefe para a realização das tarefas solicitadas.

Gerir também é um trabalho. Para Perez e Oliveira (2015), os gestores podem demonstrar autoridade formal, implementar regras, exercer controle sobre os processos e equipes minimizando riscos e buscando atender as necessidades da organização. Com as constantes mudanças no contexto de trabalho em um mundo globalizado, onde as mudanças

acontecem rapidamente, novos modelos de gestão surgiram para suprir as necessidades organizacionais. O conceito de liderança por exemplo nos remete a ideia de que um líder é capaz de organizar as atividades de determinado grupo para a realização de alguma atividade, atendendo as necessidades do grupo (Knickerbocker, 1961).

O gestor busca os interesses voltados a organização e o líder com as pessoas, assim mantendo o equilíbrio necessário na organização (Perez & Oliveira, 2015). O fato de Andy ter que se adaptar e mudar o seu estilo pessoal, conforme descrito Cena 2, não necessariamente é exigência do trabalho, mas sim de valores da organização que normalmente são instituídos pelos gestores. O sujeito precisa adaptar-se ao contexto de trabalho que está inserido. Muitas vezes o comportamento do gestor com seus funcionários tem forte influência nesta adaptação.

Entende-se por relações socioprofissionais os elementos de interação que expressam as relações profissionais de trabalho. Interações hierárquicas entre chefes e subordinados, coletivas entre membros da equipe e colegas de trabalho e de grupos externos como usuários, consumidores e fornecedores (Ferreira, 2011).

Alguns comportamentos contribuem para condições que facilitam ou dificultam a adaptação ao contexto de trabalho. Na Cena 2, a gestora não se disponibiliza para passar as informações necessárias para a funcionária realizar a atividade que foi designada a ela. Ferreira (2011) considera que um bom relacionamento socioprofissional entre colegas, chefia e usuários é fundamental para a qualidade de vida no trabalho.

Para que essa interação aconteça com qualidade é importante que a comunicação entre os membros ocorra de forma clara e objetiva, sendo um elemento que contribui para o bom relacionamento pessoal nas organizações. Silva e Zanelli (2004) consideram que os valores pessoais, as crenças particulares e as certezas que os empreendedores possuem, são transferidos aos seus funcionários como modelos ideais de sentir, pensar e agir. É a partir da maneira como os idealizadores da organização pensam, que será definido o modelo de trabalho. Para que este modelo seja implementado, é necessário que as interações ocorram principalmente em termos de orientações do trabalho.

Podemos considerar esse contexto como característica da cultura organizacional. Morgan (2009) conceitua que a cultura organizacional é vista a partir de crenças ou conceitos que são compartilhados, divididos ou integrados. São sustentados a partir de diversas normas operacionais e rituais dentro da organização. A cultura pode ser expressada através do seu código de ética, da visão, missão e valores da organização.

O comportamento dos funcionários da organização e a influência do contexto sócio cultural que empresa está inserida também são fatores que contribuem para a definição da cultura organizacional (Luz, 2003). Na cena 2 é possível verificar que aspectos como a maneira de se vestir e a forma como a Miranda trata seus funcionários fazem parte dos valores da cultura da organização. Os funcionários que estão a mais tempo na organização já estão acostumados com essas regras. Essa questão é claramente descrita quando o colega de Andy oferece sapatos de salto alto para ela usar, para adequar-se à cultura da organização.

Tabela 4

Cena 3 “Comportamento do Gestor”

| Cena 3 | Tempo: 12:10 a 13:05 |
|---|---|
| <p>A cena inicia-se na casa de Andy, no horário da manhã, em seguida ela sai de casa para comprar o café que a colega solicitou para levar para a empresa, anda por algumas ruas na cidade e em seguida chega no seu trabalho.</p> | |
| <p>O relógio despertador está em cima de um criado mudo ao lado da cama de Andy, e começa a despertar às 06: 15 da manhã. Andy estava dormindo em sua cama, nesse momento o telefone toca, Andy atende era sua colega de trabalho solicitando que levasse o mais rápido possível o café para a empresa.</p> | <p>Andy: -Alô! Emily: -Expresso com leite magro sem espuma e três cafés sem leite bem quente, olha eu disse bem quente! Andy: Alô! Emily: Cadê você? Andy: Ah eu já estou chegando!</p> |
| <p>Andy compra o café e vai rapidamente para a empresa, durante o caminho recebe uma ligação da colega informando que ela está atrasada e precisa chegar rápido</p> | <p>Miranda questiona Emily sobre onde está Andy e Emily tenta ligar para Andy. Miranda: Por que o meu café não está aqui? Ela morreu ou o que? Emily: Não...</p> |
| <p>Neste momento Andy entra na recepção com os copos de café. Andy permanece parada sem reação, e em seguida faz o que a colega solicitou.</p> | <p>Emily: Olha aqui esse é um trabalho difícil para qual você não serve e se você estragar tudo minha cabeça vai rolar, anda pendura isso aí não joga em qualquer lugar...</p> |

Na Tabela 4 é apresentada a Cena 3, relacionada a categoria “Comportamento do gestor”. A descrição da cena inicia-se a partir das 06:15h da manhã, quando Andy ainda está dormindo e seu despertador toca para ela acordar e ir para o trabalho, ao mesmo tempo seu telefone também começa a tocar. Quando Andy atende, percebe que é a sua colega solicitando para que leve café para a empresa. Andy levanta, se arruma e sai de casa para comprar o café e chegar o mais rápido possível no trabalho. Enquanto anda pelas ruas da cidade, para chegar até o trabalho, seu telefone toca. Andy atende e é a sua colega dizendo que ela está atrasada e precisa chegar rápido. Quando Andy chega na empresa, sua colega a recebe dizendo que ela está atrasada e que o trabalho que está fazendo é difícil, ela não serve para fazê-lo e precisa se esforçar, caso contrário vai prejudicá-la. Andy permanece em silêncio.

Na cena 3 é possível verificar como o comportamento da gestora possui influência direta no comportamento dos funcionários. A maneira como o relacionamento profissional entre as duas colegas de trabalho acontece, está associado às ordens delegadas pela gestora. É possível observar que existe um clima desfavorável e até competitivo em relação às funcionárias.

A partir da descrição da Cena 3 é possível afirmar que o comportamento da gestora influencia para que exista rivalidade no ambiente de trabalho. Para que uma equipe se desenvolva é preciso que a mesma construa atitudes de constante aprendizado, os erros devem ser vistos como oportunidade de aprendizado. O clima precisa ser baseado em confiança, a partir do compartilhamento de informações, ideias e capacidades. Todos devem se comunicar com franqueza e honestidade. Precisam valorizar as diferenças, os pontos de vista diferentes são importantes e auxiliam na criatividade. A equipe precisa ser vista como um todo (Carew, Carew, Good e Blanchard, 2012).

De acordo com as análises apresentadas nas Cenas 1, 2 e 3, é possível observar que a forma como o gestor comporta-se na organização influencia no desempenho dos trabalhadores e no funcionamento da organização. Os funcionários precisam adaptar-se ao contexto de trabalho que estão inseridos. Tal adaptação pode causar sofrimento e angústia individual e coletiva no contexto organizacional. Para permanecer no trabalho as pessoas precisam sujeitar-se às condições que talvez não estejam de acordo. Em contrapartida, existe um ganho secundário que contribui para que as pessoas continuem mantendo um ciclo vicioso em relação suas atividades de trabalho. Quando o sujeito está inserido em um contexto de constante pressão e exigências para realizar suas atividades de trabalho e não recebe apoio e suporte necessário é provável que a sua qualidade de vida venha a sofrer impactos negativos.

Tabela 5

Cena 4 “Qualidade de Vida”

| Cena 4 | Tempo - 28:00 à 28:50 |
|---|--|
| Andy está jantando com seu pai em um restaurante. Andy e seu pai começam a conversar sobre o seu trabalho. | Pai: Estamos preocupados querida! Até a gente recebe e-mails lá do seu escritório as duas da manhã, te pagam pouco e não está escrevendo nada! Andy: Ei não é justo, eu escrevo e-mails... Pai: Eu só estou tentando entender por que alguém que foi aceita na Universidade de Stanford para fazer jornalismo e agora nem está nessa área. Andy: Pai, tem que confiar em mim, ser assistente da Miranda, vai me abrir muitas portas, Emily vai para Paris por alguns meses ela vai se encontrar com editores e escritores de muitas revistas importantes e no ano que vem pode ser eu! É sério, eu vou conseguir essa é a minha chance... |
| O telefone de Andy começa a tocar. Andy olha o telefone e surpresa diz: Esta é... é a minha chefe! O pai olha para ela e para de falar. | Andy: Desculpa pai, mas eu tenho que atender. |

Na Tabela 5 é apresentada a Cena 4, relacionada a categoria “Qualidade de Vida”. Nesta cena Andy está jantando em um restaurante com seu pai. Começam a conversar sobre a sua rotina de trabalho e o pai demonstra preocupação com a filha, pois até eles recebem e-mails do seu trabalho em horários inadequados. O pai também reforça para Andy que sua remuneração é muito baixa pela formação e competência que ela possui. Andy tenta tranquilizar o pai e explica que seu trabalho é uma grande oportunidade. Explica que por meio dessa atividade poderá conhecer pessoas que futuramente poderão auxiliá-la a novas oportunidades de trabalho na área em que possui formação. Neste momento seu telefone começa a tocar. É a sua chefe solicitando para Andy fazer uma atividade. Andy encerra o jantar com o pai, eles saem do restaurante e vai tentar solucionar a situação em que Miranda precisa resolver.

Na Cena 4 é possível verificar a situação que se refere a como o trabalho pode interferir na vida pessoal dos funcionários, como por exemplo em jornadas além da carga horária normal de trabalho e situações que interferem nas atividades de lazer e descanso do trabalhador.

O equilíbrio entre a jornada de trabalho e as atividades fora dele é fundamental para que o sujeito possa ter uma qualidade de vida adequada. A globalização e as constantes mudanças tecnológicas, a pressão por resultados e a concorrência estão cada vez mais presentes no ambiente organizacional. O excesso de sobrecarga é um dos principais fatores que influenciam no desequilíbrio entre a vida profissional e familiar do sujeito. Quanto mais o sujeito trabalha, menos tempo tem para dedicar à sua família. Tais interferências produzem diversas consequências negativas para o sujeito para a família e para organização (Júnior, Feijó, Cunha, Corrêa e Gouveia, 2013).

Tabela 6

Cena 5 “Qualidade de Vida”

| Cena 5 | Tempo - 35:00 à 35:33 |
|---|---|
| Nigel leva Andy no estoque da Runway para escolher roupas e acessórios novos para ela usar no trabalho. | |
| O estoque possui diversas opções de produtos de renomadas marcas famosas mundialmente. | Nigel: Muito bem vamos ver se isso serve! Andy: Um poncho? |
| Nigel leva Andy para lhe dar roupas e sapatos novos que ela deve usar para trabalhar, escolhe roupas e sapatos de marcas famosas. | Nigel: Vai adorar! Esse poncho vai bem com você! Andy: Hum... |
| Andy sai cheia de roupas, sapatos e bolsas novas. | Nigel: Ah e sapatos do Jimmy Choo, Manolo Blahnik, Nancy Gonzalez, muito bem Narciso Rodrigues eu adoro esse, acho que deve servir... Agora Chanel precisa urgentemente de Chanel! Vamos querida precisamos ir ao salão de beleza, sabe lá Deus quanto tempo vão levar! |

Na Tabela 6 é apresentada a cena 5 relacionada a categoria “Qualidade de Vida”. Nesta cena, Nigel que é colega de Andy e já trabalha há muitos anos para Miranda, leva Andy no estoque da empresa para escolher roupas, sapatos e bolsas novas para ela usar no trabalho e escolhem diversas peças. Inicialmente Andy ficou um pouco resistente em relação às escolhas do colega, mas depois escolhem vários modelos e posteriormente vão para o salão de beleza juntos.

Na cena 5 é possível verificar a situação em que o colega auxilia Andy a se adaptar às exigências do seu contexto de trabalho. Este contexto é relacionado a moda e ela precisa

demonstrar estar conectada a esse ambiente. Ferreira (2011) afirma que o contexto de trabalho está dividido em condições de trabalho, organização do trabalho e relações socioprofissionais. Quando Andy toma a decisão de se adaptar ao contexto em que está inserida, vestindo-se conforme exigências do tipo de trabalho que executa, ela está se adaptando aos critérios considerados importantes da organização do trabalho.

A esse contexto podemos considerar também as relações socioprofissionais no ambiente de trabalho entre a funcionária e a sua gestora. Entende-se que relações socioprofissionais saudáveis que proporcionam qualidade de vida aos trabalhadores acontecem quando existe o bom relacionamento entre colegas, chefias e usuários. Um dos principais aspectos para que isso aconteça está associado a comunicação clara e objetiva (Ferreira, 2011). Andy recebeu a ajuda do colega de trabalho para mudar o seu estilo pessoal e adequar-se ao contexto de trabalho em que está inserida. Tal mudança poderá influenciar positivamente na sua relação de trabalho com colegas e chefia. O gestor normalmente procura ter em sua equipe pessoas que possuem o perfil da empresa e do seu grupo de trabalho. Dessa maneira o funcionário terá mais facilidade para adaptar-se ao ambiente em que está inserido, proporcionando a partir do seu trabalho sucesso profissional e contribuindo positivamente para a organização.

Tabela 7

Cena 6 “Qualidade de Vida”

| Cena 6 | Tempo: 01:15:25 a 01:15:54 |
|---|--|
| A cena acontece em uma galeria onde está acontecendo uma exposição fotográfica, promovida pela amiga de Andy. | Nate: Vai para Paris? |
| Nate escuta a conversa de Andy com a amiga e fica sabendo que ela vai para Paris. | Andy: É... é... pois é, aconteceu! Nate: Hum, achei que Paris fosse tudo para a Emily...ou... |
| Andy sai do evento e Nate vai atrás dela. Os dois começam a discutir. | Andy: Legal, vai me criticar também! Nate: Andy! Andy! O que está acontecendo? Andy: Olha! Eu não tive escolha tá! A Miranda me pediu e eu não pude dizer não... Nate: Eu sei, eu sei, essa é a sua resposta para tudo, “ eu não tive escolha”, parece que seu trabalho te obriga e que você não toma suas próprias decisões. |

Na Tabela 7 é apresentada a cena 6 relacionada a categoria “Qualidade de Vida”. A cena descreve o que acontece em uma galeria da arte. A amiga de Andy está promovendo uma exposição fotográfica. Andy encontra a amiga e lhe dá parabéns pelo evento e conta que vai viajar para Paris à trabalho. Nate, que é seu namorado, escuta a conversa das duas e questiona Andy sobre a viagem. Começam a discutir por que Andy não tinha falado para ele que iria viajar e entendeu que ele iria criticá-la sobre sua decisão. Saíram da galeria discutindo e Nate comentou que o trabalho de Andy não possibilita que ela tivesse suas próprias escolhas e que essa situação se repetia sempre e ele já sabia como era.

Na Cena 6 é apresentada a cena relacionada em como o trabalho influencia na vida pessoal. Nesta cena Andy vai fazer uma viagem para Paris à trabalho. Neste contexto é possível observar como o trabalho pode influenciar nas relações afetivas dos trabalhadores. A princípio a viagem para Paris pode ser vista como uma situação positiva para Andy, pois ela estaria conhecendo novas pessoas, lugares e adquirindo experiências novas, seria uma espécie de promoção profissional.

Quando analisamos a cena pensando nas relações afetivas e na qualidade de vida do trabalhador é possível perceber que essa situação gerou um conflito com seu namorado. Sobral (2013) descreve que o trabalho e a família representam importantes papéis na vida da maioria das pessoas da atualidade. As experiências vivenciadas em cada um desses ambientes são extremamente distintas, mas influenciam diretamente uma a outra.

A partir da análise das cenas que se referem a qualidade de vida, podemos considerar que diversos fatores relacionados ao ambiente de trabalho podem influenciar no bem-estar e na qualidade de vida das pessoas. Nas cenas analisadas é possível perceber de maneira clara algumas formas de interferência na vida do trabalhador que dificultam o seu bem-estar. Como por exemplo o ambiente competitivo, a carga de trabalho além do horário normal, a falta de reconhecimento e valorização entre outras questões. Quando o sujeito está trabalhando em uma organização, muitas vezes essas interferências acontecem de forma sutil e acabam passando por despercebido e quando somadas em quantidade e determinado período de tempo podem causar um impacto relevante na vida das pessoas, inclusive resultando em prejuízos pessoais, profissionais e para a organização.

POSSÍVEIS INTERVENÇÕES DO PSICÓLOGO RELACIONADAS AO COMPORTAMENTO DOS GESTORES E A QUALIDADE DE VIDA DOS TRABALHADORES

A partir das análises realizadas no decorrer do trabalho é possível sugerir algumas intervenções do psicólogo no contexto de trabalho. Uma das atribuições do Psicólogo de trabalho é o treinamento e desenvolvimento de pessoas nas organizações. Na Cena 1, é possível identificar como é o comportamento da gestora com suas funcionárias. É possível perceber a necessidade de um desenvolvimento gerencial para esta gestora, pois apresenta dificuldades de relacionamento com seus funcionários. O psicólogo poderia trabalhar inicialmente com o gestor, estratégias saudáveis que oportunizassem uma reflexão sobre um bom relacionamento os colaboradores. Essas estratégias poderiam ser trabalhadas a partir de técnicas de comunicação, dentro de um programa de desenvolvimento. Exemplos: atividades que oportunizem desenvolver habilidades de dar e receber feedback positivo, negativo, construtivo; atividades que favoreçam o desenvolvimento de habilidade de comunicação assertiva etc.

Entende-se que preparar a gestora para realizar o acompanhamento da avaliação de desempenho de pessoal, é outra atividade importante e o psicólogo pode auxiliar na construção desse processo. É importante que os gestores façam parte desse processo considerando que eles são os profissionais que estão mais próximos da sua equipe no dia a dia e seu comportamento e maneira de trabalhar influencia diretamente nas relações de trabalho da sua equipe. Quando o gestor avalia o desempenho individual dos trabalhadores da sua equipe, tem a possibilidade de trabalhar com cada um, os pontos fortes e aspectos de melhoria individual, que podem contribuir para o desenvolvimento da equipe como um todo.

Outra atividade que poderia ser realizada é o aconselhamento psicológico. A partir da análise das Cenas 2 e 3 entende-se que o psicólogo poderia atuar no aconselhamento psicológico dos funcionários dentro da própria organização, considerando que as condições de trabalho neste contexto proporcionam níveis de estresse significativos. O aconselhamento seria realizado individualmente para acolher as demandas do momento com foco na solução de problemas que foram gerados por uma situação específica no ambiente de trabalho.

No que se refere a gestão de pessoas, outra atribuição do psicólogo é participar dos processos de recrutamento e seleção. O psicólogo pode utilizar técnicas e ferramentas específicas da área para compor um processo eficaz e assertivo. A realização de avaliação

psicológica, entrevistas com foco em competências, por exemplo e a percepção mais focada em relação aos aspectos comportamentais para identificar aptidões e capacidades profissionais são fundamentais para um processo seletivo de qualidade.

O psicólogo desenvolve, analisa, diagnostica e orienta casos na área da saúde observando níveis de prevenção e reabilitação. É possível observar nas Cenas 4, 5 e 6, aspectos no contexto de trabalho que estão influenciando na qualidade de vida dos profissionais de forma negativa. O psicólogo pode atuar realizando programas e atividades que contribuam para proporcionar bem-estar e qualidade de vida no ambiente de trabalho. Tais programas estão relacionados aos aspectos psicossociais que englobam o contexto de trabalho, os programas devem ser focados para proporcionar melhores condições de trabalho aos funcionários. Como exemplo de programas poderiam ser desenvolvidos inicialmente *workshops*, oficinas, seminários com os trabalhadores para a identificação das situações problema do contexto de trabalho em que estão inseridos. Depois de identificados os problemas, treinamentos, capacitações com o objetivo fortalecer o diálogo no contexto organizacional, palestras psicoeducativas sobre o bem-estar, sobre saúde no trabalho.

O psicólogo também tem como atribuição realizar pesquisas e ações no campo das relações capital/ trabalho, para identificar quais são as melhores atividades que podem ser desenvolvidas para contribuir na qualidade de vida dos trabalhadores. Discutir e propor ações juntamente com a gestão de pessoas sobre lazer, como por exemplo: programas como áreas de lazer para funcionários e familiares, assessorias ou aconselhamentos em contextos psicológicos, financeiros e jurídicos, além de auxiliar no desenvolvimento de ferramentas que oportunizem reconhecimento e valorização dos funcionários, são alguns aspectos que contribuem para o desenvolvimento da organização e qualidade de vida dos trabalhadores. As possíveis intervenções são diversas e precisam ser adequadas de acordo com os valores e crenças da organização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desse trabalho foi realizar um estudo referente ao comportamento dos gestores nas organizações e os seus impactos na qualidade de vida dos trabalhadores e a partir dessa análise propor intervenções que o Psicólogo pode desenvolver no contexto organizacional. Para a realização dessa análise foram definidos três objetivos específicos.

O primeiro objetivo foi descrever comportamento dos gestores nas organizações. A categoria “Comportamento dos Gestores” foi desenvolvida para descrever os comportamentos identificados nas cenas escolhidas. Entende-se que no contexto de trabalho os gestores possuem importante influencia perante seus funcionários, que seguem desde a adaptação no contexto organizacional, individual e coletiva, onde podem ser construídos contextos positivos ou negativos. É possível afirmar que este objetivo foi atingido, pois foi evidenciado em muitas situações, as características do comportamento da gestora Miranda.

Outro objetivo específico planejado foi caracterizar a qualidade de vida nas organizações. Quando o ambiente se torna desfavorável em função dos comportamentos dos gestores, os riscos psicossociais tendem a surgir de maneira negativa atingindo os funcionários, tornando um ambiente de trabalho não saudável, causando prejuízos aos funcionários e para a organização. É possível considerar que este objetivo foi atingido, pois por meio da categoria “Qualidade de vida”, foi demonstrado cenas e identificado consequências do comportamento da gestora que interferem na qualidade de vida dos funcionários.

O último objetivo específico foi descrever “As Atribuições do Psicólogo” pois a partir destas é que foi possível planejar possíveis intervenções nas organizações para promover qualidade de vida. Também foi atingido, uma vez que, foi possível utilizar as atribuições deste profissional para planejar possíveis intervenções a partir do contexto identificado no filme.

Considerando que foram atingidos os objetivos, é possível afirmar que o problema de pesquisa, que foi: quais as possíveis intervenções do psicólogo relacionado ao comportamento dos gestores, que podem contribuir na qualidade de vida das pessoas nas organizações? Possíveis soluções foram apresentadas. Podem ser desenvolvidas atividades que possibilite o gestor a desenvolver habilidades de dar e receber feedback positivo, negativo, construtivo; atividades que favoreçam o desenvolvimento de habilidade de comunicação assertiva. A reflexão sobre o bom relacionamento com os trabalhadores. O psicólogo poderia atuar no aconselhamento psicológico dos funcionários dentro da própria organização. Desenvolver

programas relacionados aos aspectos psicossociais que englobam o contexto de trabalho, os programas devem ser focados para proporcionar melhores condições de trabalho aos funcionários.

A partir da descrição das possíveis intervenções do psicólogo no contexto organizacional, é possível demonstrar que o trabalho é importante e na vida das pessoas no contexto pessoal, social e financeiro. O psicólogo pode contribuir com ações nas organizações, tanto diretamente com trabalhadores, mas também com os gestores, por meio de projetos que venham a contribuir na qualidade de vida das pessoas. Entende-se que existem diversas maneiras de atuação no contexto organizacional, cabe ao profissional analisar e identificar quais são as ações mais adequadas e eficazes para cada contexto de trabalho.

Neste trabalho, foram consideradas algumas análises de cenas e situações específicas e até extremas. É possível afirmar que a análise realizada se refere uma percepção particular e que diversas intervenções a análises podem ser desenvolvidas a partir da percepção do pesquisador que realiza o estudo. A contribuição do Psicólogo é extremamente importante e se faz necessária nos contextos organizacionais. Existe uma dificuldade para as organizações entenderem a importância real do trabalho do Psicólogo neste contexto. Cabe a nós profissionais da Psicologia promover intervenções de qualidade, e mostrar de maneira prática que no contexto de trabalho atual e futuro o capital humano é e será o bem mais valioso de uma organização.

REFERÊNCIAS

- Barbosa, S. R. C. S. (1998). Qualidade de Vida e ambiente: uma temática em construção. In: S. R. C. S. Barbosa (org.). *A temática ambiental e a pluralidade do Ciclo de Seminários do Nepam*. (pp. 401-423) Campinas: Unicamp.
- Bardin, L. (2009). *Análise de Conteúdo*. Lisboa, Portugal; Ed. 70, LDA.
- Bastos, A. V. B., Loiola, E., Queiroz, N. & Silva D. T. (2004). Conceito e perspectivas de estudo nas organizações. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade. & A.V. B. Bastos (Orgs). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. (pp.73-108) Porto Alegre: Artmed.
- Bastos. A. V. B., Pinho. A. P. M., & Costa. A. C. (1995). Significado do trabalho: um estudo entre trabalhadores inseridos em organizações formais. *Rae - Revista de Administração de Empresas São Paulo.*, v. 35, n. 6, p. 20-29 nov./dez.
- Bauman, Z. (2012). *Ensaio sobre o conceito de cultura*. Editora Zahar.
- Bernal, A. O. (2010). *Psicologia do trabalho em um mundo globalizado: como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho*. Porto Alegre: Artmed.
- Botomé, S. P. (2013). O conceito de comportamento operante como problema. Universidade Federal de Santa Catarina. *Revista Brasileira de Análise do Comportamento. Brazilian Journal of Behavior Analysis*. vol. 09 nº 1- 19-46. Acesso em 27 de outubro de 2018.
- Britto, I. A., Souza. G. & Elias, O. P. V. (2009). Análise comportamental das emoções. *Psicologia para América Latina*, (16) Recuperado em 21 de abril de 2019, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2009000100004&lng=pt&tlng=pt.
- Carew. D., Carew. P. E., Good. L. & Blanchard. K. (2012). Liderança Situacional de Equipes. In. K. Blanchard. *Liderança de alto nível: como criar e liderar organizações de alto desempenho* (pp. 155-178). Retirado de <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788540700475/>. Acesso 03 de maio 2019.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 4 ed. Barueri, São Paulo: Manole.
- Conselho Federal de Psicologia. Atribuições profissionais do psicólogo no Brasil. https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2008/08/atr_prof_psicologo.pdf. Acesso em 15 de outubro de 2018.

- Daft, R. (2002). *Organizações: teorias e projetos*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Daft, R. L. (2010). *Administração*. Tradução por Harue Ohara Avritcher. São Paulo: Cengage Learning.
- Dias, E. P. (2002). *Conceitos de Gestão e Administração: uma revisão crítica*. Revista Eletrônica de Administração- Facef- Vol. 01. Edição 01, julho-dezembro. Acesso 30 de abril de 2019.
- Ducker, P. F. (1975). *Administração, tarefas, responsabilidades, práticas*. São Paulo: Pioneira.
- Ferreira, A. B. H. (2008). *Mini Aurélio: minidicionário da língua portuguesa*. 7. ed. Curitiba: Positivo.
- Ferreira, M. C. (2011). *Qualidade de Vida no Trabalho. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores*. Brasília, DF: Edições Ler, Pensar, Agir.
- Ferreira, M.C, Alves, L. & Tostes, N. (2009). Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o desequilíbrio entre problemas e práticas gerenciais. *Psicologia teoria e pesquisa*, 25 (3),319327.<https://dx.doi.org/10.1590/S0102-37722009000300005>.
- Finerman, W. (Produtora) & Frankel D. (Diretor). (2006). *O diabo veste Prada*. [Filme]. Estados Unidos: Fox Filme do Brasil.
- Flick, U. (2009). *Introdução à pesquisa qualitativa*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed.
- França, A. C. L. (2008). *Práticas de recursos humanos (prh): conceitos e procedimentos*. São Paulo: Atlas.
- França, L.A. C. (11/2012). *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2ª edição. [Versão Eletrônica]. Retirado de <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522478514/>. Acesso em 18 de outubro de 2018.
- Geertz, C. (1926). *A interpretação das culturas*. 1.ed. - [Reimpressão.]. - Rio de Janeiro: LTC, 2013.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. - São Paulo: Atlas.
- Goulart, J. E., Feijó, M. R., Cunha, E. V., Corrêa, B. J. & Gouveia, P. A. E. S. (2013). *Exigências familiares e do trabalho: um equilíbrio necessário para a saúde de trabalhadores e organizações*. *Pensando famílias*, 17(1), 110-122. Recuperado em 02 de maio de 2019.http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-494X2013000100011&lng=pt&tlng=pt.

- Junior, J. H. P., Pestana, A. O. & Franco S. P. C. (1995). *Controladoria de Gestão: teoria e prática*. 2. ed. São Paulo: Atlas.
- Kanaane, R. (2017). *Comportamento humano nas organizações: o desafio dos líderes no relacionamento intergeracional*. 3. ed. - São Paulo: Atlas.
- Knickerbocker, I. (1961). *Liderança: uma conceituação e algumas implicações*. *Revista de Administração de Empresas*, 1(2), 137-161. <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-75901961000200008>.
- Laville, C. & Dionne J. (1999). *Construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Tradução Heloisa Monteiro e Francisco Settineri. Porto Alegre: Artmed. Belo Horizonte: Editora UFMQ.
- Lopes, C. E. (2008). Uma proposta de definição de comportamento no behaviorismo radical. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 10 (1), 1-13. Retirado em 16 de abril de 2019, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-55452008000100002&lng=en&tlng=en.
- Luz, R. (2003). *Gestão do Clima Organizacional*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Maia, J. R. & Pastor. N. (1997). *Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa*. São Paulo: Difusão Cultural do Livro.
- Massimi, M. (2006). *Psicologia e cultura na perspectiva histórica*. *Temas em Psicologia*, 14(2), 177-187. Recuperado em 22 de abril de 2019, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2006000200006&lng=pt&tlng=pt.
- Melo, S. H., Segantini G. T. & Araújo A. O. (2015). *Modelos de Gestão e Perfil de Gestores: uma análise das publicações científicas do portal da Capes*. <https://seminario2015.ccsa.ufrn.br/anais/> . Acesso em 25 de abril de 2019.
- Mendes. A. M. (2007). Novas formas de organização do trabalho ação dos trabalhadores e patologias sociais. In A.M. Mendes., A. Tadeschi., J. C. Alquieri & M. H. Hoffmann. *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas* (pp. 49- 62). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Minayo, M. C. (2015). O desafio da pesquisa social. In S. F. Deslandes, R. G. Ferreira & M. C. Minayo. *Pesquisa Social: teoria método e criatividade*. Ed. 34. Petrópolis Rio de Janeiro, Vozes.

- Minayo, M. C. S., Hartz, Z. M. A. & Buss, P. M. (2000). Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. *Ciência & Saúde Coletiva*, 5(1), 7-18. <https://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232000000100002>. Acesso em 10 de outubro de 2018.
- Mintzberg, H. (2014). *Managing: desvendando o dia a dia da gestão*. Trad: Francisco Araújo da Costa; revisão técnica: Roberto Fachin. – Porto Alegre: Bookman.
- Monteiro, R., Braile, D. M., Brandau, R. & Jatene, F. B. (2010). Qualidade de vida em foco. *Brazilian Journal of Cardiovascular Surgery*, 25(4), 568-574. <https://dx.doi.org/10.1590/S0102-76382010000400022>. Acesso em 19 de outubro de 2018.
- Morgan, G. (1996). *As imagens da Organização*. São Paulo: Atlas.
- Nahas, M. V. (2003). *Atividade física, saúde e Qualidade de Vida: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo*. 3. ed. Londrina: Midiograf.
- Orlickas, E. (2012). *Modelos de gestão: das teorias da administração à gestão estratégica* [Versão Eletrônica]. Série Administração Estratégica. Curitiba: Intersaberes.
- Pereira, E. F., Teixeira, C. S., & Santos, A. (2012). Qualidade de vida: abordagens, conceitos e avaliação. *Revista Brasileira de Educação Física e Esporte*, 26(2), 241-250. <https://dx.doi.org/10.1590/S1807-55092012000200007>. Acesso em 25 de outubro de 2018.
- Perez, O. C. & Oliveira A. P. M. (2015). *Liderança eficaz: o poder e a influência de um líder no comportamento organizacional de uma empresa*. Administração de Empresas em Revista, Centro Universitário Curitiba (Unicuritiba) v. 14. n 15.
- Robbins, S. P. (2005). *Comportamento organizacional*. Tradução por Reynaldo Marcondes. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S.P. (1996) *Psicologia Social das Organizações*. Rio de Janeiro: LTC- Livros Técnicos e Científicos.
- Silva, N., Zanelli, J. C. & Tolfo, S. R. (2004). Cultura Organizacional. In J. C. Zanelli, J. E Borges-Andrade., A. V. B. Bastos. *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. (pp.491-525). Porto Alegre: Artmed.
- Siqueira, M. M. M. & Júnior, S. G. (2004). *Vínculos do Indivíduo com o Trabalho e com a Organização*. In J. C. Zanelli. *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. (pp.300-330). Porto Alegre: Artmed.

- Sobral, T. M. I. F. (2013). *A importância da relação trabalho-família: relação entre conflito, enriquecimento, engagement e burnout*. Universidade de Lisboa. Mestrado integrado em psicologia Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Orientadora Maria José Chambel. <http://hdl.handle.net/10451/9514> acesso em 05 de maio de 2019.
- Stoner, J.A F. & Freeman, R. E. (1995). *Administração*. Rio de Janeiro: Prentice- Hall.
- Todorov, J. C. (2012). Sobre uma definição de comportamento. *Perspectivas em análise do comportamento*, 3(1), 32-37. Recuperado em 04 de junho de 2019, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S217735482012000100004&lng=pt&tlng=pt.
- Wagner, J. A. & Hollembeck, J. R. (2003). *Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva*. Tradução Cid Kinapel Moreira. Revisão Técnica Luara Zaccarelli, São Paulo. Saraiva.
- Williams, C. (2017). *Adm: princípios de administração*. 2 ed. São Paulo: Cengage Learning.
- Zanelli, J. C. & Kanan, L. A. (2018). *Fatores de risco e de proteção psicossocial: Organizações que emancipam ou que matam*. Lages: Editora da Uniplac.