



Universidade Católica Portuguesa

Centro Regional de Braga

CLIMA ORGANIZACIONAL, PRAZER-SOFRIMENTO EM TRÊS LARES DE 3ª
IDADE DE UMA INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL
(IPSS) DE BRAGA

Dissertação de mestrado apresentada à
Universidade Católica Portuguesa para obtenção
do grau de mestre em Psicologia do Trabalho e
das Organizações

Amadeu Sérgio Carvalho da Silva Brito



FACULDADE DE FILOSOFIA
SETEMBRO 2013



Universidade Católica Portuguesa Centro Regional de Braga

CLIMA ORGANIZACIONAL, PRAZER-SOFRIMENTO EM TRÊS LARES DE 3ª
IDADE DE UMA INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL
(IPSS) DE BRAGA

Dissertação de mestrado apresentada à
Universidade Católica Portuguesa para obtenção
do grau de mestre em Psicologia do Trabalho e
das Organizações

Amadeu Sérgio Carvalho da Silva Brito

Sob a Orientação da Prof.^a Doutora **Fátima Lobo**
Co-Orientação da Dra. **Sónia Basto**



FACULDADE DE FILOSOFIA
SETEMBRO 2013

AGRADECIMENTOS

São 20h00 do dia 24 de Setembro de 2013, e dou por mim a limar as últimas arestas do relatório de estágio, para na próxima quinta-feira às 12h00 ir à Faculdade de Filosofia e ter a última orientação com a Professora Fátima Lobo. Foram meses muito duros, vividos intensamente, que não teriam sido possíveis sem o apoio de todos aqueles que sempre tiveram um gesto, que por mais pequeno que tenha sido, funcionou como um empurrão neste caminho que agora termina.

Já chega de treta e passemos ao que interessa realmente, esta página de agradecimentos é principalmente para os meus papis Angelina e Eduardo que me apoiaram, ajudaram e foram também acarinhando ao longo dos últimos cinco anos de licenciatura e mestrado, OBRIGADO, AMO-VOS MUITO.

O meu vizinho que faleceu em Janeiro, num dia especial, merece que lhe preste esta homenagem, pois foi um dos pilares da minha educação e formação como Homem, NUNCA TE ESQUECEREI TRAQUINA.

A poucos dias de completar um ano, quem diria, maravilhoso, tenho de agradecer-te Sandra por tudo o que representas na minha vida. Foste e és uma luz na minha vida, uma força que me faz ser ainda mais forte, OBRIGADO, AMO-TE MUITO.

Sem desconsiderar todo o apoio que fui tendo, refiro apenas algumas pessoas, AGRADEÇO IMENSO ao meu irmão Teófilo Eduardo (Tamata), aos meus tios Lice Maria e Zeca, aos meus primos Marta e Luisinho, aos meus amigos Carlos (Pirica – Figura), Berto, e aos pais da Sandra, porque não chamar de sogros, que nestes últimos meses sempre me deram força para terminar e não desanimar, Jesus e António Faustino MUITO OBRIGADO por tudo, são um exemplo para mim em todos os aspectos, principalmente o Sr. António Faustino. Este homem é um HERÓI, uma força da natureza.

Para terminar, os últimos que serão “sempre” os primeiros. Professora Fátima Lobo AGRADEÇO todos os ensinamentos que me proporcionou, todos os conselhos, todos os momentos que passamos juntos, ótimos e bons, sem dúvida marcou e continuará a marcar a minha vida, pois os PTO estão sempre unidos. Padrinho, sempre foste um amigo presente e com sentido de sensatez, que me fez refrear, pensar e ponderar em muitas situações, mesmo que apenas as fizesse mais tarde. Vivemos

momentos fantásticos ao longo destes cinco anos, mas os últimos dois de forma mais intensa, serás um AMIGO PARA SEMPRE, OBRIGADO POR TUDO PADRINHO.

Sei que me esqueci de alguém, desculpem-me, mas sabem que mesmo não estando aqui, estão no meu coração.

RESUMO

Os fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho percebidos por todos os trabalhadores, são indicadores importantes no diagnóstico organizacional. Esse diagnóstico torna-se ainda mais importante quando essas percepções vêm de trabalhadores de uma IPSS, que possuindo várias respostas sociais, estas estão inseridas em contextos específicos e prestam serviços diferenciados a um público bastante vulnerável. Os objectivos deste estudo são: investigar o clima organizacional e o prazer-sofrimento no trabalho em três lares de 3ª idade de uma IPSS de Braga, efectuando correlações que permitam saber se existem diferenças significativas nas percepções dos trabalhadores das três respostas sociais. A investigação iniciou-se com a revisão bibliográfica e à fundamentação teórica. O desenho da investigação é descritivo e procedeu à comparação entre grupos. Para o efeito foram utilizados dois instrumentos: a Escala de Clima Social no Trabalho e a Escala de Indicadores de Prazer-Sufrimento no Trabalho. A amostra é de 31 sujeitos, sendo a população de 50 sujeitos. A investigação aponta para a existência de diferenças nas percepções dos trabalhadores dos três lares de 3ª idade. A análise descritiva permite concluir que os trabalhadores do lar 3 obtiveram valores mais elevados do que os trabalhadores dos restantes lares, nas dimensões coesão, organização e controlo, e na valorização, desgaste e reconhecimento. Não foi possível efectuar testes de correlação com validade científica, pois a amostra era demasiado pequena (N=31). A avaliação efectuada é importante para a organização, pois permite que a Direcção tome conhecimento acerca do modo como os trabalhadores se sentem na organização e na execução das suas tarefas diárias. A Direcção pode implementar medidas que previnam e/ou eliminem comportamentos prejudiciais à organização e aos trabalhadores.

Palavras-chave

Trabalho, clima organizacional e prazer-sofrimento.

ABSTRACT

The organizational climate phenomenon and pleasure-grief at work perceived by all workers, are important indicators in organizational diagnosis. This diagnosis becomes even more important when these perceptions come from IPSS workers who have multiple answers, these are inserted in specific contexts and provide differentiated services to an audience quite vulnerable. The objectives of this study are: to investigate the organizational climate and the pleasure-grief at work in three homes for the elderly in IPSS from Braga, correlations in order to know if there are significant differences in workers perceptions of the three social responses. The investigation began with a literature review and theoretical foundation. The design of the research is descriptive and proceeded to the comparison between groups. For this purpose we used two instruments: the Social Climate at Work and the *Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho*. The sample is of 31 subjects, being the population of 50. Research points to the existence of differences in the perceptions of workers of three homes for the elderly. The descriptive analysis leads to the conclusion that home 3 workers have higher values than those remaining workers homes, in cohesion, organization and control dimensions, and in appreciation, recognition and wear. It has not been possible to carry out tests of correlation with scientific validity, because the sample was too small (N=31). The evaluation is important to the Organization, because it allows the direction becomes aware about how workers feel in the Organization and in the execution of their daily tasks. The direction can implement measures to prevent or eliminate harmful behaviors the Organization and employees.

Keywords

Work, organizational climate and pleasure-grief.

ÍNDICE

Agradecimentos	3
Introdução	8
Formulação do problema	10
Objectivos gerais e específicos	11
Enquadramento teórico e estado da arte	12
Clima organizacional	15
Prazer e Sofrimento no trabalho	25
Desenho	48
Variáveis	48
População e amostra	48
Instrumentos	50
Questões de investigação	54
Métodos e técnicas	55
Procedimento	55
Análise de dados	56
Conclusão	73
Bibliografia	77

INTRODUÇÃO

A investigação que se desenha, pretende investigar os fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho. Nesse sentido e de forma a contextualizar teoricamente os fenómenos, referem-se as teorias e investigações de alguns autores, que se dedicam a estas áreas de estudo. Assim, a formulação do problema da investigação vai no sentido de perceber se existem diferenças significativas entre os três grupos da amostra quanto à percepção dos fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho. O enquadramento teórico e estado da arte antecedem a fundamentação teórica dos fenómenos que se pretende investigar, clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho. O clima organizacional sendo um constructo composto por clima psicológico e clima colectivo, resulta das percepções individuais do indivíduo que segundo Ferreira e Martinez (2008) agrega diversas dimensões, como cultura organizacional, comunicação, motivação, liderança, entre outras. Por outro lado, Moos (1973) enfatiza as percepções do indivíduo, como sendo resultado da interacção do indivíduo com os vários ambientes envolventes. No entanto, o clima organizacional é investigado abordando outras perspectivas teóricas e conceptuais, obtendo resultados distintos, respeitando as dimensões analisadas, a conceptualização e o modelo de partida. O prazer-sofrimento é também um constructo composto por duas dimensões, prazer e sofrimento. Mendes (1999) considera-o um binómio emocional, percebido individualmente. Essa percepção resulta dos valores do indivíduo, mas ao mesmo tempo da forma como esses valores fazem os indivíduos perceberem o trabalho (Garay, 2008; Mendes, 1999; Mendes & Tamayo, 2001).

Esta investigação, desenvolvida num contexto social e económico adverso, procura assim abordar as problemáticas que constituem, os fenómenos do clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho numa Instituição Particular de Solidariedade Social da cidade de Braga. Antecedendo esta investigação, diversos estudos foram desenvolvidos com o objectivo de avaliarem os efeitos que a crise económica despoletada em 2008 poderia ter nos trabalhadores e, por sua vez, nas organizações. Os resultados obtidos nas investigações, a nível individual, foram sintomas depressivos, ansiedade, pensamentos suicidas, perturbações do comportamento alimentar, dependência de substâncias (tabaco, drogas, álcool), comportamentos violentos (agressividade e violência doméstica), insegurança, isolamento e baixa auto-estima (Bastos & Gondim, 2010; Jusot, Khlat, Rochereau &

Sermet, 2007; Monteiro, Pesenti, Maus, 2008; Stuckler, Basu, Suhrcke, Coutts & McKee, 2009). As organizações sendo constituídas por esses indivíduos, sofrem alterações no seu funcionamento e no exercício das funções prescritas aos trabalhadores, afectando o clima organizacional e o prazer e ou sofrimento no trabalho, através de comportamentos como *burnout*, absentismo e *turnover*, mas também pela somatização provocada por acidentes e doenças laborais (Nasurdin, Ramayah & Berg, 2006 cit in Ferreira & Martinez, 2008).

Atendendo à organização, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), onde a investigação foi desenvolvida e, ao mesmo tempo, às especificidades que cada resposta social, Lares de 3ª Idade, reúne, efectuou-se uma pesquisa aos instrumentos que poderiam ser utilizados de forma a poder-se recolher dados que permitissem quantificar as percepções que os trabalhadores têm dos fenómenos que se investigam. Assim, os instrumentos escolhidos foram a Escala de Clima Social no Trabalho (Moos, 1974) para o fenómeno clima organizacional e, a Escala de Indicadores de Prazer-Sufrimento no Trabalho (Mendes, 1999).

FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

A Instituição Particular de Solidariedade Social da cidade de Braga, que se investiga, possui várias respostas sociais, cada uma com os seus trabalhadores e respectivas idiossincrasias. Essa diversidade levou a desenhar uma investigação cujo objectivo é descrever e comparar, correlacionando, os fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho em três dessas respostas sociais, Lares de 3ª Idade.

Assim e sendo distintas as realidades vividas nos três Lares de 3ª Idade, devido à população (utentes) e ao espaço físico, torna-se pertinente apurar se o clima organizacional e o prazer-sofrimento no trabalho, como constructos de percepção individual que envolvem várias dimensões, são significativamente diferentes ou se não existem diferenças significativas. Assim, esta investigação permitirá a recolha de dados que, por sua vez, serão usados na quantificação dos níveis de clima organizacional e prazer-sofrimento que os trabalhadores percebem, e posterior desenvolvimento de estratégias que vão de encontro à prevenção dos sintomas que daí emanem.

QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

As questões de investigação foram elaboradas a partir da análise efectuada à IPSS e às respostas sociais existentes. A IPSS dedica-se à prestação de serviços sociais a vários extractos da população, ou seja, desde pessoas com fracos recursos económicos até pessoas com bons recursos económicos. Na mesma medida, cada uma das respostas sociais, Lares de 3ª Idade, possui trabalhadores que com a sua individualidade, têm que interagir com pessoas que exigem delas comportamentos ajustados, mas diferentes, pois cada uma dessas pessoas exige essa diferenciação. Assim e atendendo ao que se deu nota, decidiu-se elaborar três questões de investigação que permitissem saber se existem diferenças significativas nos fenómenos em investigação nas três respostas sociais.

- O clima organizacional percebido pelos trabalhadores é significativamente diferente entre os três Lares de 3ª Idade?
- O prazer-sofrimento no trabalho percebido pelos trabalhadores é significativamente diferente entre os três Lares de 3ª Idade?

- Não existem diferenças significativas, percebidas pelos trabalhadores dos três Lares de 3ª Idade, no clima organizacional e o prazer-sofrimento no trabalho?

OBJECTIVOS GERAIS

O objectivo geral desta investigação é descrever e comparar o clima organizacional e o prazer-sofrimento no trabalho, *intra* e *inter*, nos Lares de 3ª Idade 1, 2 e 3 de uma Instituição Particular de Solidariedade Social da cidade de Braga.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Os objectivos específicos desta investigação visam descrever e comparar os fenómenos, clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho, efectuando correlações, *intra* e *inter*, de forma a verificar se existem diferenças significativas no fenómeno clima organizacional entre as trabalhadoras dos três Lares de 3ª Idade 1, 2 e 3, se existem diferenças significativas no fenómeno prazer-sofrimento no trabalho entre as trabalhadoras dos três Lares de 3ª Idade 1, 2 e 3; e se existem diferenças significativas nos fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho entre as trabalhadoras dos Lares de 3ª Idade 1, 2 e 3.

ENQUADRAMENTO TEÓRICO E ESTADO DA ARTE

Os modelos teóricos existentes em Psicologia são diversos, no entanto neste ponto dá-se apenas ênfase aos modelos que sustentam e orientam a investigação. O modelo sistémico que Moos desenvolveu e adoptou nas suas investigações, e o modelo psicodinâmico desenvolvido por Dejours na década de 80 do século passado e adoptado por Mendes nas suas investigações.

O fenómeno clima organizacional vem sendo estudado à décadas, acompanhando a evolução das organizações. Alguns investigadores elaboraram conceitos teóricos que definem o fenómeno. Griffin e Neal (2000), tal como Lobo (2003) definem o clima organizacional como sendo o conjunto de vários climas existentes na organização. Por outro lado, Zohar e Luria (2005 cit in Schulte, Shmulyian, Ostroff & Kinicki, 2009), ao contrário de Griffin e Neal (2000) e Lobo (2003), que o clima organizacional resulta da construção individual do trabalhador mas, ao mesmo tempo, da construção social interactiva da organização. No entanto, Chiavenato (1994 cit in Spiri, 1998), refere que o clima organizacional depende da percepção dos trabalhadores e da preparação para o trabalho que executam, e Spiri (1998) refere que o clima organizacional é uma percepção do ambiente humano vivido na organização.

Um dos dinamizadores na investigação do fenómeno clima organizacional é Moos, que desde a década de 60 tem desenvolvido investigações na área (Moos, 1969, *cit in* Moos, 1973), dando sequência às investigações que Barker e Gump (1964, *cit in* Moos, 1973) desenvolveram, obtendo resultados que apontam para a existência de diferenças substanciais no comportamento das pessoas quando estão em diferentes ambientes. Assim, estas investigações sustentam Moos (1973) no desenvolvimento de um modelo ambiental, no qual estão inscritas seis dimensões. A ecológica que inclui as variáveis geográfico-metereológica e arquitectura-física, a dos padrões de comportamento, as estruturas organizacionais, as características pessoais e/ou colectivas, as características psicológicas, e as variáveis relevantes para a análise funcional ou de reforço de ambientes. Estas dimensões não são consideradas individualmente, fazem parte do sistema ecológico desenvolvido por Moos (1973), de onde decorre e emerge o modelo sistémico de investigação, na medida que as investigações do fenómeno clima organizacional têm como objectivo o estudo de várias

dimensões na organização, tal como se pode verificar no instrumento Escala de Clima Social no Trabalho (ECST) (Moos, 1974). Moos (1973) testou o instrumento ECST em vários ambientes, tendo para isso recolhido dados em enfermarias psiquiátricas, programas de tratamento psiquiátrico voltado para a comunidade como *halfway homes*, hospitais de dia, lares comunitários, instituições correcionais para adultos e jovens, empresas de formação de base militar, residências universitárias (e.g. dormitórios, fraternidades e irmandades), escolas, grupos sociais, tarefas orientadas, grupos terapêuticos, ambientes laborais e famílias. A aplicação do teste nesses ambientes consolidou o modelo sistémico e, ao mesmo tempo, o instrumento ECST.

O fenómeno prazer-sofrimento no trabalho tem sido estudado nas últimas décadas do século passado, resultando em investigações nas diversas áreas onde as organizações se inserem. Desde o início do século passado, quando Taylor (1856-1915) teorizou, *Teoria da Administração Científica*, acerca da forma como o trabalho deveria ser desenvolvido nas fábricas (Matos & Pires, 2006), que o Homem era considerado como uma peça da engrenagem laboral, tal como uma máquina. Daí decorreu que a comunidade científica, através da psicopatologia, tomando conhecimento do adoecimento físico e mental dos trabalhadores, desenvolveu investigações no sentido de perceber o porquê desse adoecimento. Dejours, sendo formado em psicanálise, investigou a origem do adoecimento dos trabalhadores, direccionando as suas investigações para a forma como os trabalhadores se relacionam com o trabalho. É na sequência dessas investigações que surge o termo psicodinâmica, que associado ao trabalho resulta em psicodinâmica do trabalho, que Dejours e Abdoucheli (1994) definem como sendo a análise dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pela relação do sujeito com a realidade do trabalho. Todos os indivíduos possuem uma história de vida, que se inicia após o nascimento prolongando-se até ao fim da vida, e como as organizações e o contexto laboral possuem as suas especificidades, é nessa interacção que o trabalhador se realiza e obtém prazer, ou não se realiza e vivencia o sofrimento. Esta interacção influencia ambas as partes, trabalhador e organização.

O modelo psicodinâmico tem origem no Homem e na sua relação com o trabalho. É uma relação intersubjectiva e social. Dessa relação o trabalhador vivencia dois estados emocionais: prazer ou sofrimento no trabalho, que podem ser despoletados por inúmeros factores existentes nas organizações. Alguns factores são o trabalho real e prescrito, a organização do trabalho, a remuneração, as normas e regras organizacionais,

as condições de trabalho, a interacção entre os trabalhadores e chefias, entre outros. Tal como foi referido no fenómeno clima organizacional, estes factores não devem ser estudados individualmente, na medida que é da interacção entre todos os factores que resulta o prazer-sofrimento no trabalho. Esta interacção funciona em circuito fechado, na medida que todos os factores constituintes e contribuintes no funcionamento do circuito, dependem todos de todos e não individualmente, não existindo hierarquia dos factores.

Dessa forma, o fenómeno prazer-sofrimento no trabalho tem sido investigado por autores como Garay (2008), Guimarães e Martins (2010), Mendes e Silva (2006), Mendes e Tamayo (2001) e Lopes, Beck, Prestes, Weiller, Colomé e Silva (2012). Assim, Mendes (1996) desenvolveu estudos na senda das investigações desenvolvidas por Dejours (1982), adoptando para si o modelo psicodinâmico. A autora procurou recolher dados para quantificar o binómio prazer-sofrimento e lhe permitissem identificar problemas e desenvolver estratégias de prevenção e resolução de estados psicológicos dos trabalhadores e desenvolve-los e aplica-los em qualquer organização.

CLIMA ORGANIZACIONAL

O conceito de clima surgiu na década de trinta do século passado, tendo sido adoptado da meteorologia para o domínio do trabalho. Essa adopção e a evolução das sociedades, proporcionaram o desenvolvimento de investigações ligadas ao fenómeno (Lobo, 2003). O clima organizacional está assim presente em todas as organizações, derivando das percepções dos trabalhadores que as integram. Entende-se que o clima organizacional se desenvolve através da forma como os trabalhadores se relacionam entre si, mas também pelos significados atribuídos. É no interior da organização que o clima organizacional se modifica em função da presença e oscilação de certas variáveis (Lobo, 2003).

Lobo (2003) refere a importância da metáfora acerca do clima, dando nota que a mesma não reduz o vocábulo clima às combinações de diversos factores meteorológicos, tendo também influência na vida dos seres vivos. Considera-se esta metáfora muito importante, pois vai no sentido da validação e adopção do vocábulo *clima* no domínio do trabalho, devido à diversidade de climas existentes. As organizações são constituídas por indivíduos e o clima organizacional emerge das suas percepções. Dessa forma, a metáfora referente ao clima, dá o mote para a existência de vários tipos de clima organizacional, tal como na meteorologia. A variabilidade e diversidade presente no fenómeno clima organizacional, provocará o desenvolvimento de diferentes tipos de relações laborais, com influência nas percepções dos trabalhadores, condicionando a sua avaliação do clima organizacional (Lobo, 2003).

A dinâmica da economia de mercado proporciona constantes evoluções organizacionais, potenciando situações e comportamentos que alteram o seu *status*, pressupondo-se assim a necessidade do clima organizacional ser estudado de forma que as organizações possam estar aptas a incorporar essas evoluções. Nesse sentido, Coda (1992 cit in Amaral, Venicio, Ramos & Scalise, 2005) refere que o termo clima organizacional se fundamenta na psicologia, tendo proposto o desenvolvimento de estudos que respondessem à necessidade de esclarecer qual a melhor nomenclatura para as suas classificações.

O fenómeno clima organizacional emerge como constructo através das percepções individuais dos trabalhadores, sendo abordado pela comunidade científica através de várias dimensões. Assim, elencar-se-ão alguns autores que se dedicaram ao estudo do

fenómeno clima organizacional. Griffin e Neal (2000), tal como Lobo (2003) definem o clima organizacional como sendo o conjunto de vários climas existentes na organização, ou seja, o clima organizacional emerge das percepções individuais dos trabalhadores. Por outro lado, Zohar e Luria (2005 cit in Schulte, Shmulyian, Ostroff & Kinicki, 2009) definem o clima organizacional como sendo uma construção individual do trabalhador mas, ao mesmo tempo, uma construção social interactiva da organização, chamando mesmo a si o papel de instrumento fundamental na gestão dos recursos humanos, na medida que o clima organizacional resulta de um processo activo de percepções que permite aos trabalhadores o entendimento relativo aos comportamentos formais esperados pela organização e quais os que são recompensados. Uma outra perspectiva do clima organizacional é referida por Chiavenato (1994 cit in Spiri, 1998), afirmando que o clima organizacional depende, entre diversos factores, da percepção dos trabalhadores e da preparação para o trabalho que possuem, bem como da sua participação nas actividades da organização e das oportunidades que lhes são proporcionadas. Nesse sentido, Spiri (1998) refere que o clima organizacional é uma percepção do ambiente humano vivido na organização, não sendo palpável nem podendo ser visualizado, é resultado das percepções dos trabalhadores, podendo ser favorável (e.g. proporciona a realização das necessidades pessoais dos trabalhadores, elevando a moral interna dos mesmos dentro da organização) ou desfavorável (e.g. proporciona um sentimento de frustração, na medida que as necessidades pessoais dos trabalhadores não foram satisfeitas, contribuindo para o abaixamento da moral dos trabalhadores, provocando dessa forma indiferença e levando-os ao não comprometimento com a organização). Esta situação influencia a motivação, o desempenho e a satisfação dos trabalhadores.

Kopelman e colaboradores (1990 cit in Schulte, Shmulyian, Ostroff & Kinicki, 2009) abordam o clima organizacional como sendo a percepção das práticas organizacionais, representando e transmitindo o efeito que a gestão dos recursos humanos tem sobre os trabalhadores (Schulte, Shmulyian, Ostroff & Kinicki, 2009). Na mesma linha de pensamento, Jesus, Leal e Vivas (2010) dão nota que o clima organizacional é definido pela percepção que os trabalhadores têm dos efeitos percebidos e subjectivos do sistema formal da organização, pelo estilo *informal* dos gestores e por outros factores ambientais importantes como as atitudes, as crenças, os valores e a motivação dos trabalhadores. Ainda uma outra perspectiva na área da

Psicologia Organizacional define o clima organizacional como sendo uma abstração do ambiente, baseando-se nas percepções dos trabalhadores, mas que devido à sua complexidade é analisado de múltiplas formas. Schulte, Shmulyian, Ostroff e Kinicki (2009) referem que o clima organizacional é percebido pelos trabalhadores, mas além disso são representações cognitivas consistentes com a sua situação laboral, ou seja, são referidas como espaço de vida.

As perspectivas que se referiram vão no sentido das percepções individuais dos trabalhadores. Dar-se-á de seguida uma outra perspectiva na definição de clima organizacional. Assim, as organizações possuem o *seu* próprio clima organizacional, que Chiavenato (1994 cit in Spiri, 1998) define como sendo o meio interno da organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização. As organizações são constituídas por vários departamentos/sectores, cada um com os seus trabalhadores. Bernardes (1984 cit in Spiri, 1998) refere que cada departamento/sector da organização desenvolve o seu próprio clima organizacional, que indicia o conjunto de comportamentos formais e informais, de subcultura, de crenças, de valores espirituais e materiais percebidos pelos trabalhadores. É através destas percepções que as organizações tomam conhecimento do nível de clima organizacional *total* na organização (Spiri, 1998).

O fenómeno clima organizacional desenvolveu-se como conceito nos anos 60 do século passado, embora na época não tivesse a importância que a comunidade científica hoje em dia lhe atribui. Emergem dois grandes movimentos paralelos nas organizações que geraram preocupação. Os modelos de gestão e as teses acerca da motivação dos trabalhadores. Foi na década de 80 que se registou um maior aumento da importância dada ao fenómeno, muito por culpa do declínio da economia dos Estados Unidos da América em contraciclo com a economia japonesa, que aumentou a sua competitividade. Segundo Santos (2000 cit in Amaral, Venicio, Ramos & Scalise, 2005), o sucesso que os gestores japoneses obtiveram nas suas organizações, instigou muitos investigadores a desenvolverem estudos, no sentido de analisarem a importância que a gestão dos recursos humanos e dos valores partilhados pela organização tem nos resultados obtidos (Amaral, Venicio, Ramos & Scalise, 2005). Por outro lado, James e Jones (1974 cit in Jesus, Leal & Vivas, 2010) dão sustentabilidade aos resultados de Santos (2000 cit in Amaral, Venicio, Ramos & Scalise, 2005), pois referem que as percepções que os trabalhadores têm das tarefas, colegas, líderes, salários, expectativas

de desempenho, oportunidades de promoção, justiça, entre outros, são preditores do nível de clima organizacional. Daí resulta que estas percepções influenciam o bem-estar e a satisfação dos trabalhadores ao longo da jornada de trabalho, bem como do clima organizacional Santos (2000 cit in Amaral, Venicio, Ramos & Scalise, 2005).

O clima organizacional é uma característica intrínseca das organizações, ou seja, é uma característica do ambiente organizacional, sendo ao mesmo tempo uma importante orientação na estratégia de gestão da organização, reflectindo as percepções dos trabalhadores (Amaral, Venicio, Ramos & Scalise, 2005). Essas percepções emergem após os trabalhadores experimentarem, perceberem e interpretarem as funções laborais da organização, tendo como resultado o desenvolvimento das percepções que avaliam e posteriormente classificam o clima organizacional (Carr et al, 2003 cit in Jesus, Leal & Vivas, 2010). Campbell, Dunnette, Lawler e Weick (1970 cit in Jesus, Leal & Vivas, 2010) corroboram os resultados obtidos por Carr (2003 cit in Jesus, Leal & Vivas, 2010) afirmando que as percepções que os trabalhadores têm acerca do clima organizacional são vistas como factores determinantes do seu comportamento organizacional.

Nesse sentido, as organizações com o objectivo de conseguirem obter os melhores resultados, adaptam-se à realidade, conforme as suas estratégias de gestão, incluindo o seu capital humano (Bolwijn & Kumpe, 1990 cit in Machado, 2007). Os resultados das organizações dependem, em grande parte, da sua capacidade de adaptação de resposta às exigências que o ambiente onde se insere proporciona (Machado, 2007). O autor refere que foram desenvolvidas investigações em algumas organizações, tendo sido proposto um modelo de avaliação onde as *exigências do mercado* fosse uma variável independente, para que fosse possível adoptar um critério de desempenho organizacional. O desempenho organizacional vem na sequência do que foi dito quando se referiram as dimensões que permitiam avaliar o clima organizacional, sendo que a variável *exigências de mercado* condiciona o clima organizacional, na medida que as organizações prescrevem o trabalho para a obtenção de melhores resultados, visando o lucro, que podem ou não ir de encontro às pretensões dos trabalhadores (Machado, 2007). Na sequência do modelo de avaliação proposto, Machado (2007) adopta o critério de desempenho da década de 90, exigência da inovação, para as suas investigações e refere-o como sendo estratégico para as organizações, tendo-o apontando como um factor crítico para a obtenção de resultados. No entanto, uma das

dificuldades que encontrou foi a existência de pouco conhecimento acerca da variável inovação, de forma a fomentá-la e a identificar as suas variáveis incentivadoras, dada a subjectividade do trabalhador.

O clima organizacional podendo ser avaliado através da variável inovação, vem sendo investigado à décadas. Rogers (1971 cit in Machado, 2007) também investigou, denominando-a como um processo no qual é desenvolvida uma ideia, um objecto ou é criada ou desenvolvida uma prática. Por outro lado, Zaltman, Duncan e Holbek (1973 cit in Machado, 2007), abordam o tema da inovação, no mesmo sentido de Rogers, mas dão ênfase às percepções que o trabalhador tem do processo, ou seja, inovação será uma ideia, prática ou artefacto material percebido como novo, relevante e único, adoptado em determinado processo, área ou por toda a organização. Isto pressupõe que o tema em discussão, clima organizacional, poderá ser influenciado por estas percepções. Damanpour (1991 cit in Machado, 2007) também aborda o tema da inovação, especificando-a como inovação técnica ou administrativa. O autor refere que inovações técnicas são as que dizem respeito a produtos ou serviços e aos processos e operações de produção; e as inovações que se encaixam nesse perfil fazem parte dos objectivos técnicos da organização, ou seja, no trabalho prescrito, que como se referiu atrás, influencia as percepções dos trabalhadores, na medida que o trabalho prescrito pode ir contra os seus objectivos pessoais. Assim, Machado (2007) sugere que as inovações desenvolvidas em contexto organizacional, tecnológicas ou organizacionais, processam-se de formas complexas, envolvendo actividades realizadas por pessoas dentro e fora das organizações. Knox (2002) refere que os processos de inovação condicionam a avaliação perceptiva que os trabalhadores têm do clima organizacional.

Seguindo outra direcção investigacional, Barreiros e Palma (2009) investigaram o clima organizacional através da mudança organizacional. As mudanças que se verificam nas organizações ocorrem de duas formas, a nível individual e a nível grupal. A mudança individual é habitualmente associada à aquisição de competências ou adopção de determinados comportamentos, ao passo que a mudança grupal incide na promoção da competitividade interna e no aumento dos índices de cooperação. A mudança organizacional, individual e grupal, é influenciada por factores tão díspares como a relação entre os trabalhadores, a dinâmica relacional dos sectores e as unidades que constituem a organização, bem como os processos políticos associados às lutas pelo poder, à representatividade ou ainda pelos recursos organizacionais (Kanter, 1992 cit in

Barreiros & Palma, 2009). Lawrence (1998 cit in Barreiros & Palma, 2009) dá nota que a mudança organizacional implica, necessariamente, mudar as pessoas e as relações entre si estabelecidas, o que resulta em alterações ao nível das percepções que os trabalhadores têm da organização e, por sua vez, do clima organizacional.

A cultura é referida por Schein (1990 cit in Barreiros & Palma, 2009) como sendo um clima e é perpetuada na organização através de processos de socialização, auxiliando-a na manutenção dos comportamentos e atitudes desejados, eliminando os indesejados. Este processo de aculturação organizacional é referido por Sousa e Ramos (2004), como sendo um factor importante na integração dos trabalhadores na organização. Ora e corroborando os resultados de James e Jones (1974 cit in Jesus, Leal & Vivas, 2010) e Carr et al (2003 cit in Jesus, Leal & Vivas, 2010), esta aculturação pode não estar de acordo com os objectivos pessoais do trabalhador e dessa forma influenciará as percepções acerca da organização, nomeadamente o clima organizacional, pois dependendo do investigador, pode englobar diversas dimensões. (Sousa & Ramos, 2004). É curioso verificar que Barreiros e Palma (2009) definem o mesmo factor, aculturação, como um obstáculo poderoso aos processos de mudança organizacional.

Numa perspectiva ainda mais subjectiva e difícil de avaliar, alguns investigadores estudam a espiritualidade nas organizações e a forma como se relaciona na avaliação do clima organizacional. Assim, Rego, Souto e Cunha (2007) referem que os climas organizacionais ricos em espiritualidade organizacional promovem o empenhamento e a produtividade dos trabalhadores, na medida que potenciam a libertação de forças positivas, induzindo os trabalhadores a canalizarem o seu potencial para o benefício da organização e da sua realização pessoal. A emersão de virtudes como honestidade, confiança, temperança, prudência, honradez e compaixão são potenciadas pelo clima de espiritualidade vivido na organização. Deste clima podem decorrer efeitos positivos sobre os comportamentos éticos, da cooperação dos colaboradores e do comprometimento dos mesmos aos desígnios que as organizações prescrevem. O resultado final pode ser um desempenho mais elevado das organizações, do qual os trabalhadores sentem maior orgulho, maior alegria no trabalho e comportamentos virtuosos reforçados, numa espiral de virtuosidade que sustenta o desempenho a longo prazo, sustentando o clima organizacional percebido como positivo (Cameron, Bright & Caza, 2004). Dessa forma, é de crer que as organizações com lideranças

detentoras de virtudes, de carácter e de “forças positivas” fomentem climas organizacionais mais positivos e espiritualmente mais ricos (Cameron, Bright & Caza, 2004). O clima organizacional positivo que permita ao trabalhador satisfazer as suas necessidades básicas (e.g. objectivos pessoais) e espirituais, leva-os a canalizarem as suas energias e capacidades para o trabalho, tornando-o como uma *vocação* e não como um *mero emprego* (Cameron, Dutton & Quinn, 2003; Fry, Vitucci & Cedillo, 2005 cit in Rego, Souto & Cunha, 2007).

Numa síntese de tudo o que se referiu atrás, dá-se nota dos resultados obtidos por Milliman, Czaplewski e Ferguson (2003 cit in Rego, Souto & Cunha, 2007) nas suas investigações. Os autores verificaram que existem três dimensões de espiritualidade nas organizações: trabalho com significado; sentido de comunidade; e alinhamento de valores, que explicam o empenhamento organizacional, as intenções de abandono da organização, a satisfação intrínseca no trabalho, o envolvimento no cargo e a auto-estima dos trabalhadores. Zhou e George (2001 cit in Rego, Souto & Cunha, 2007) também dão nota da existência de razões para presumir que climas organizacionais ameaçadores produzem tomadas de decisão rígidas e simplistas, ao passo que climas organizacionais acolhedores promovem relações de apoio abertas com os colegas e os subordinados, fomentando a produtividade e a criatividade.

O clima organizacional é avaliado através de instrumentos que englobam diversas dimensões. Uma das formas de avaliação e análise do clima organizacional é através do clima psicológico, que segundo Schneider (2000 cit in Schulte, Shmulyian, Ostroff & Kinicki, 2009) representa o conjunto de percepções individuais do trabalhador no seu ambiente de trabalho. Assim, o clima psicológico está sujeito às influências contextuais e sociais da organização, podendo existir o risco de contágio nas percepções individuais dos trabalhadores, na medida que existem crenças socialmente construídas, capazes de produzir uma percepção comum com significado para o desenvolvimento do clima organizacional (Kozlowski Klein, 2000 cit in Schulte, Shmulyian, Ostroff & Kinicki, 2009). As investigações levadas a cabo por Ostroff e Bowen (2000 cit in Schulte, Shmulyian, Ostroff & Kinicki, 2009) dão nota da existência de um pressuposto geral relativamente ao clima organizacional, na medida que os trabalhadores compartilham percepções semelhantes do ambiente de trabalho, que posteriormente influenciam a sua avaliação do clima organizacional

Outra forma de avaliar o clima organizacional é a proposta por Gonçalves (2010), referindo que as organizações, públicas e privadas, podem aferir se o seu clima organizacional está de acordo com os objectivos traçados pelas chefias, através de diversas dimensões como a formação profissional, a liderança, a comunicação, a identidade organizacional e a motivação (Gonçalves, 2010). Por outro lado, outros investigadores relacionaram as dimensões de clima organizacional e as estratégias dos trabalhadores dentro da organização, no sentido de saberem se a obtenção de resultados organizacionais está relacionada com o nível de clima organizacional. Os níveis de clima organizacional são baseados nas percepções que os trabalhadores têm relativamente às práticas, aos procedimentos e às recompensas prescritas pela organização. O nível de clima organizacional que o trabalhador identifica, está relacionado com a avaliação do ambiente de trabalho, benéfico ou prejudicial, e geralmente determina cognições emocionalmente relevantes e atitudes relacionadas com o clima organizacional (James et al, 1990 cit in Schulte, Shmulyian, Ostroff & Kinicki, 2009; Schneider, 2000 cit in Schulte, Shmulyian, Kinicki & Ostroff, 2009).

James e James (1989) referem que o clima organizacional agrega uma série de dimensões que, por sua vez, o eleva a um patamar de avaliação superior dentro da organização, na medida que permite obter dados concretos acerca das percepções dos trabalhadores. Esse patamar de ordem superior onde se situa o clima organizacional, irá reflectir o nível onde o ambiente laboral se situa, se é benéfico ou prejudicial, e também a forma como influencia a percepção que os trabalhadores têm do clima organizacional (James, James & Ashe, 1990 cit in Griffin & Neal, 2000). Nesse sentido, Griffin e Neal (2000) dão nota da necessidade de dicotomizar as percepções do clima organizacional, ou seja, as que originam a percepção do clima organizacional e as percepções que o trabalhador tem acerca das suas capacidades.

O clima organizacional funciona como termómetro para a organização, na medida que permite avaliar o grau de satisfação dos trabalhadores, relativamente às diferentes áreas da organização, tais como as políticas do departamento de recursos humanos, o modelo de gestão, a missão, a valorização profissional e a identificação com a organização. Dessa forma, os trabalhadores necessitam de perceberem um clima organizacional benéfico, isto é, um ambiente laboral com condições apropriadas para desenvolverem a sua criatividade, para inovarem e aumentarem os seus conhecimentos e habilidades. Nesse sentido, o clima organizacional é considerado importante na gestão

organizacional, na medida que permite apurar se as condições laborais são favoráveis ou desfavoráveis à organização. Este apuramento é resultado das acções dos trabalhadores, que pode também mostrar o alcance e o compromisso dos trabalhadores com a organização (Amaral, Venicio, Ramos & Scalise, 2005; Schulte, Shmulyian, Ostroff & Kinicki, 2009).

Griffin e Neal (2000) inserem uma outra dimensão na avaliação do clima organizacional, o desempenho do trabalho individual. Os autores dão nota da possibilidade de através desta dimensão ser possível diferenciar as percepções que o trabalhador tem acerca do clima organizacional. Segundo Griffin e Neal (2000), esta avaliação é importante porque permite avaliar, de forma sistemática, as diversas causas e consequências que o clima organizacional percebido pode ter no seio das organizações. Dessa forma, os trabalhadores aquando da avaliação do clima organizacional, avaliam especificamente as características do ambiente laboral, mediante as suas percepções dos seus valores e a importância que o ambiente laboral tem para o seu bem-estar (Griffin & Neal, 2000). No sentido da avaliação do clima organizacional ser rigorosa, têm sido desenvolvidas pesquisas acerca dos níveis de clima organizacional. No entanto, Schulte, Shmulyian, Ostroff e Kinicki (2009) referem que ainda pouco se sabe acerca da relação existente entre as percepções dos trabalhadores e os resultados obtidos pelas organizações. Assim, as percepções das quais emerge o clima organizacional, interagem e reforçam-se mutuamente, de tal forma que o resultado final, percepção de clima organizacional *total*, é maior que a soma de todas as percepções. O clima organizacional nas organizações desempenha um papel de avaliação importante, no sentido de permitir compreender os comportamentos dos trabalhadores. Permite também obter resultados que demonstrem com alguma consistência as relações individuais entre clima organizacional e as dimensões que se referiram (e.g. satisfação e compromisso). Além disso, James, James e Ashe (1990 cit in Schulte, Shmulyian, Ostroff & Kinicki, 2009) referem que os trabalhadores desenvolvem esquemas de ordem superior, sob a forma de percepções generalizadas ou cognições que ajudam a imputar significados ao ambiente laboral, implementando-os no desenvolvimento e avaliação do clima organizacional.

A comunidade científica internacional, no sentido de medir o clima organizacional, tem desenvolvido inúmeros instrumentos com esse objectivo. Existiu e existe grande preocupação com as percepções dos trabalhadores e, de acordo com

alguns investigadores, os instrumentos desenvolvidos reflectem as características do próprio investigador, da organização e da interacção entre ambos (Hall & Schneider, 1972 cit in Gavin, 1975). Alguns investigadores deram orientações de forma que o desenvolvimento de instrumentos englobasse determinadas categorias de variáveis como processos sociais, lideranças e práticas de gestão, com relevância para a formação das percepções dos trabalhadores (Beer, 1971; Litwin & Stringer, 1968 cit in Gavin, 1975). No entanto, o objectivo desta investigação é responder às questões de investigação que se elaboraram e não proceder a uma enumeração dos instrumentos. Daí que apenas se tenha descrito o *Work Environmental Scale* (WES) (Moos *et al*, 1974) no ponto dedicado à *Descrição de instrumentos* neste trabalho.

PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

O trabalho é um dos fenómenos estruturantes das sociedades, na medida que permite aos indivíduos criar relações com os seus pares, mas também permite que se integrem socialmente. Dessa forma, o constructo prazer-sofrimento está sempre presente na dinâmica laboral, pois é consequência das interações que se desenvolvem no trabalho (Dejours & Abdoucheli, 1994; Resende & Mendes, 2004). A comunidade científica internacional tem dedicado muitos recursos na investigação do fenómeno, no sentido de ser possível compreender as organizações e as relações que os trabalhadores nela desenvolvem nas organizações, mas também com os seus pares e chefias. A importância que o fenómeno do trabalho tem adquirido nas últimas décadas é visível através das investigações que outras áreas do saber, outrora sem conotação com o fenómeno, se passassem a interessar e a desenvolver investigações na área, nomeadamente ao nível do prazer-sofrimento, da produtividade, das tarefas, entre outros (Mendes, 1995).

No início do século XX verificou-se também o início do pensamento laboral, em parte devido à industrialização em massa das sociedades mais desenvolvidas, que coincidindo com o aumento das exigências das populações e a evolução tecnológica, atraiu a atenção dos investigadores para o fenómeno do trabalho. Nesse sentido, o trabalho foi escalpelizado de forma a procurar responder às exigências das populações. Foi então necessário observar o trabalho de duas perspectivas, a concepção do trabalho e a execução do trabalho (Mendes, 1995).

Taylor no início do século passado (1856 - 1915) desenvolveu uma teoria acerca da forma como o trabalho deveria ser desenvolvido nas fábricas. Essa teoria chamou-se *Teoria da Administração Científica*, tendo o autor fundamentado a mesma na aplicação de métodos da ciência positiva, racional e metódica com a finalidade de alcançar a máxima produtividade dos trabalhadores (Matos & Pires, 2006). A aplicação desse método de trabalho, revolucionou a forma como as organizações desenvolviam o trabalho, pois era proposto com a finalidade de aumentar a produtividade, métodos e sistemas de racionalização do trabalho, disciplina do conhecimento operário colocando-o sob comando da gerência, a selecção rigorosa dos mais aptos para a realização de determinadas tarefas e a fragmentação e hierarquização do trabalho. Houve investimento no estudo do processo laboral com o intuito de melhorar a eficiência e eficácia dos trabalhadores, propondo que as actividades de maior complexidade fossem

divididas em partes mais simples, facilitando a sua execução e controlo. Propôs ainda incentivos salariais e prémios para os trabalhadores, pressupondo que as pessoas são motivadas exclusivamente por interesses salariais e materiais (Matos & Pires, 2006).

Os valores dominantes à época eram de um glorioso mundo mecânico, que com a *Teoria da Administração Científica*, viria a transformar as organizações numa espécie de organizações ideais. Uma das máximas à época era *ser perfeito era operar e funcionar como uma máquina*. A metáfora da máquina valorizava o individualismo, a ausência de contextos, a rotina, a mecanização e a passividade, ou seja, o trabalhador não era considerado um ser único, com as suas vicissitudes. Dessa forma, as organizações não acolhiam a doença como algo natural na coexistência do trabalhador com a organização, nomeadamente a existência de doenças psicológicas individuais e organizacionais, que perturbassem o bom funcionamento organizacional (Figueiredo, 2002). No entanto, nas últimas décadas a comunidade científica tem debatido e investigado os efeitos que a adopção da *Teoria da Administração Científica* (Taylor, 1856 - 1915), que considera os trabalhadores como meros operadores e ou máquinas, tem provocado desequilíbrios nas cargas de trabalho, desmotivação e alienação dos trabalhadores no contexto laboral (Matos & Pires, 2006).

O prazer-sofrimento no trabalho é um dos objectos de estudo desta investigação. A necessidade de fundamentar e contextualizar o fenómeno, recorre à literatura e às produções científicas que os diversos investigadores vêm produzindo, de forma a evidenciar-se o significado de prazer-sofrimento no trabalho e as suas implicações nas pessoas e nas organizações. Assim, organização do trabalho é entendida como a divisão do trabalho, a divisão das tarefas e a divisão dos homens. A divisão das tarefas consiste na divisão, repartição e cadência das tarefas entre os operadores, conforme o modo operatório prescrito pela organização. E, por outro lado, a divisão dos homens consiste na repartição das responsabilidades, na hierarquia, no comando e controlo, entre outros (Dejours & Abdoucheli, 1994).

Nesse sentido e na sequência do que foi referido, os autores definem a psicodinâmica do trabalho como sendo “a análise dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pela confirmação do sujeito com a realidade do trabalho”. Dejours e Abdoucheli (1994) enfatizam o termo dinâmico, daí que se julgue pertinente também defini-lo assim “a investigação centra-se no sujeito que possui uma história de vida individual e o contexto laboral que, ao mesmo tempo, também tem características específicas adquiridas, quase sempre, sem influência e ou intervenção do sujeito” (p.

119-145). Este encontro do sujeito com o trabalho, significa que o sujeito corre o risco de sofrer alterações na sua forma de viver a vida e o trabalho, mas também que o contexto laboral poderá ser alterado devido à intervenção e à participação do sujeito, ou seja, as realidades podem ser alteradas através do efeito de uma suplementação da subjectividade (Dejours & Abdoucheli, 1994).

A relação homem-trabalho deve considerar o trabalhador, sempre e em qualquer circunstância, como um sujeito isolado, ou seja, reconhece-lo individualmente. Ele tem sempre participação activa nas relações que se desenvolvem na organização, relação com os outros trabalhadores; relação com os pares, na sua tentativa de reconhecimento da sua originalidade e identidade; relação com a hierarquia, para que possa fazer reconhecer a utilidade das suas habilidades ou das suas descobertas técnicas; relação com os subordinados, na tentativa de procura de um relacionamento da sua autoridade e competências (Dejours & Abdoucheli, 1994).

O sujeito mesmo estando limitado nas acções em que pode intervir ou influenciar as características do contexto laboral, parte de uma posição inicial mais frágil, na medida em que a organização proporciona determinadas *condições de trabalho* que visam principalmente a parte física do sujeito, o corpo, isto é, a organização prescreve o trabalho no sentido do trabalhador aguentar fisicamente o turno de trabalho e a produção adstrita, e ao mesmo tempo com a *organização do trabalho*, a organização pretende visar o sujeito a nível psíquico, de forma que as pressões do trabalho não condicionem o seu desempenho físico prescrito nas *condições de trabalho*. Por outro lado, a divisão das tarefas e o modo operatório como elas devem ser desempenhadas, incitam o sujeito para o sentido e o interesse no trabalho, enquanto a divisão de homens potencia sobretudo as relações entre os trabalhadores, mobilizando emoções e sentimentos como o amor, o ódio, a amizade, a solidariedade, a confiança, entre outros (Dejours & Abdoucheli, 1994).

As relações que se desenvolvem no trabalho entre os sujeitos, proporcionando-lhes as emoções e sentimentos referidos atrás, nascem das relações sociais de produção, constituindo uma forma muito particular de interação entre os vários agentes laborais, que vão desde a base da pirâmide até ao topo, trabalhadores *indiferenciados* e os respectivos empregadores (Júnior & Ésther, 2001). Estas interações que se verificam entre os sujeitos e os vários contextos laborais, originaram diversos estudos que dão ênfase à concepção do significado do trabalho, dando particular atenção para as causas do sofrimento psíquico, pois estas devem ser investigadas nas actividades humanas que

geram algum tipo de significado para o Homem, sendo que uma dessas actividades é o trabalho (Martines & Chaves, 2005).

Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow e Vieira (2003) referam Dejours (1999) lembrando que o trabalho não é somente a execução de actividades que visam a produção, mas é ao mesmo tempo espaço de convivência, pressupondo não somente preocupação com a eficácia técnica, mas procurando incorporar argumentos que dizem respeito à vida em comum relativos ao mundo social do trabalho, de protecção e realização do ego, portanto, relativos à saúde e ao mundo subjectivo.

A organização do trabalho como foi referido atrás, não pode ser desconsiderada, bem como a gestão da saúde, dado que estas foram cronologicamente atravessadas por traços do modelo taylorista, também já descrito, assentando na fragmentação do conhecimento e das práticas (organização parcelar do trabalho, especializações dentro de cada categoria profissional), burocratização, normatizações técnicas, sistemas de controlo de produção de serviços e procedimentos, mecanismos de alienação e imobilidade. Esta organização do trabalho verifica-se nas organizações até aos dias de hoje, através da herança deixada pelo modelo taylorista dos conceitos e processos de trabalho (Martines & Chaves, 2005).

Sabe-se desde há muito tempo que o trabalho, quando executado em ambientes insalubres e penosos, é potenciador causador de doenças, por encurtar a vida ou mesmo matar os trabalhadores. Dejours (1994 cit in Júnior & Ésther, 2001) refere que é fundamental considerar e ter atenção à dimensão organizacional, nomeadamente na divisão das tarefas e nas relações de produção. Esta visão do autor vai no sentido oposto àquele que os ergonomistas concebem como linha orientadora da dimensão organizacional do trabalho (Júnior & Ésther, 2001). No entanto, ambas as ciências, a ergonomia e a psicodinâmica do trabalho, têm como um dos objectos do seu estudo, estudar o contexto de trabalho como um factor que influencia a saúde do trabalhador (Ferreira & Mendes, 2001). A organização do trabalho rompe com a concepção taylorista, que opõe, tradicionalmente, concepção e execução e não vê, na desfasagem entre as duas, mais que anomalias de funcionamento. Dessa forma, alguns investigadores têm a tendência, assim como certos ergonomistas (Wisner, 1986 cit in Dejours & Abdoucheli, 1994) de ver, sobretudo, o compromisso e equilíbrio entre concepção e reconcepção na organização do trabalho (Dejours & Abdoucheli, 1994). É de realçar a importância que os ergonomistas dão e percebem acerca da desfasagem existente entre organização prescrita e a organização real do trabalho, pois esse é um

desfasamento do qual podem surgir problemas psicopatológicos, nomeadamente o prazer-sofrimento (Dejours & Abdoucheli, 1994). Numa outra perspectiva, Resende e Mendes (2004) apontam as vivências de prazer-sofrimento como resultado das relações intersubjectivas vividas em função da organização do trabalho, em questões ligadas directamente à actividade do trabalho em si, mas também às relações sócio-profissionais com a organização, com os superiores hierárquicos e com os colegas de trabalho. Uma outra perspectiva relaciona o modo de organização do trabalho e a pressão por produção e refere o uso, por parte das empresas, de estratégias de “distorção comunicacional”. Estas distorções são uma forma particular de distorção que tem na sua base a negação do trabalho real e também do sofrimento no trabalho (Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003).

Assim, o espaço organizacional onde se desenvolvem as relações de trabalho, mas também as relações sociais e políticas no contexto de trabalho, devem ser monitorizadas em permanência, nomeadamente a organização do processo de trabalho, a elaboração das políticas administrativo-organizacionais e a prática quotidiana dos agentes sociais em relação, de forma a ser possível registar quaisquer alterações no *status quo* da organização (Júnior & Ésther, 2001).

A alteração das relações e do *status quo* no contexto laboral e organizacional levanta algumas questões acerca da forma como se conduzem as investigações desses fenómenos. Siqueira (1991 cit in Júnior & Ésther, 2001) dá nota da necessidade de inserir variáveis significativas na investigação das relações de trabalho, para que a mesma seja mais assertiva “as relações de trabalho que ocorrem no interior de uma organização não podem ser explicadas apenas por variáveis internas à organização, dependendo de variáveis do ambiente organizacional específico e de variáveis da sociedade” (pp. 20-30).

Dejours e Abdoucheli (1994) mencionam que nas relações de trabalho não existem apenas relações técnicas, cognitivas ou físicas. A organização do trabalho é, antes de tudo, uma relação intersubjectiva e uma relação social. A organização é um compromisso entre Homens e entre pares, de início, para elaborar as regras defensivas e as regras de ofício, entre os níveis hierárquicos. De seguida, esse compromisso serve, ao longo do tempo, para negociar essas regras e obter compromissos que podem ser também renegociados (Dejours & Abdoucheli, 1994). O trabalhador pensa a sua relação com o trabalho, produz interpretações acerca da sua situação e das condições que lhe são proporcionadas, socializa estas últimas em actos intersubjectivos, reagindo e

organizando-se mentalmente, afectiva e fisicamente, em função das suas interpretações. Age, enfim, sobre o próprio processo laboral e contribui para a construção e evolução das relações sociais de trabalho. As vivências e condutas são, fundamentalmente, organizadas pelo sentido que os sujeitos atribuem à sua relação no trabalho (Dejours & Abdoucheli, 1994).

O sentido que o trabalhador constrói é fortemente marcado pela forma através da qual a situação actual de trabalho se encaixa, fazendo ressonância com as experiências passadas e expectativas actuais do sujeito. A situação que o trabalhador vive na organização, na qual tudo é novo para ele, inédito e desprovido de sentido com respeito às expectativas advindas da sua história de vida. Ele procura transportar para o presente os objectivos construídos no passado, sob a forma de um projecto de trabalho e de um projecto de vida (Dejours & Abdoucheli, 1994).

Quando os objectivos e projectos que o sujeito delineou não são passíveis de ser alcançados, verificam-se alterações nas relações existentes. Essas alterações podem ser causadas por uma reviravolta nas condições e na estabilidade do emprego. As pessoas trabalham cada vez mais, sem obterem a compensação monetária pelo seu trabalho. O primeiro elemento desestruturante do trabalho é o medo e a ameaça de desemprego, que poderá ser desencadeador de efeitos psicológicos, nomeadamente de prazer-sofrimento. O trabalhador sentindo a sua posição insegura dentro da organização, vai perdendo o seu fio condutor para a realização dos seus objectivos e expectativas. Esta situação acontecerá quando e sempre que o trabalhador não consiga realizar e conciliar as suas expectativas com as definidas pela organização, fragilizando dessa forma a sua posição. Essa degradação potencia os conflitos psico-afectivo opondo dois ou mais sujeitos, ou seja, o comportamento do chefe, por exemplo, não será somente do domínio da sua personalidade ou das suas reacções singulares, mas levantará um método de dominação que se inscreve numa lógica organizacional (Dejours & Doppler, 1985 cit in Dejours & Abdoucheli, 1994). Da mesma forma que os salários têm vindo a sofrer estagnação ou diminuição, as condições de trabalho e de segurança no emprego degradam-se e isto acontece apesar do crescimento económico das grandes empresas (Chomsky, 2002 cit in Resende & Mendes, 2004). Assim, os próprios trabalhadores esforçam-se por conter, ou mesmo ocultar, aquilo que é insuportável na própria realidade organizacional (Dejours & Abdoucheli, 1994).

É importante que sejam reconhecidas as desigualdades dos sujeitos opondo-se às diferentes pressões da organização do trabalho que são, sem dúvida, uma das

características mais ruidosas das nossas sociedades que, a este respeito, mostram-se bem pouco sequiosas de equidade (Dejours & Abdoucheli, 1994). Certas pressões engendram e despoletam necessariamente estratégias defensivas, nas quais a urgência de resolução da situação prevalece sobre a possibilidade de reelaboração da mesma. Este é um problema inicialmente abordado por diferentes autores (Bourdieu, 1987 cit in Dejours & Abdoucheli, 1994). Já Schultz não diminui o peso que os factos sociais têm, nem tão pouco a história individual e colectiva (Dejours & Abdoucheli, 1994).

O trabalhador desenvolve uma característica chamada inteligência astuciosa, para a psicopatologia do trabalho, como mecanismo de combate às pressões e situações provocadoras de prazer-sofrimento que as pressões exercidas pela organização despoletam. As sobras da inteligência astuciosas são capitalizadas pelo colectivo, trabalhadores, e quem lucra primeiramente com isto é a própria organização do trabalho, a qualidade, a segurança e a produtividade na organização (Dejours & Abdoucheli, 1994). No entanto e para que este espaço, actuação da inteligência astuciosa, seja passível de utilização, é necessário que a realidade dessa desfasagem não seja negada pela hierarquia. A inteligência astuciosa tem origem no imprevisto e inteligência do trabalhador, sendo resultado dum processo de adaptação que o trabalhador desenvolve, no sentido de minorar as dificuldades que a organização do trabalho causa através da prescrição do trabalho. Este processo leva o trabalhador a adaptar as suas necessidades às necessidades da própria organização. Assim, e fundamental, enfim, que o sucesso da inteligência astuciosa seja reconhecido, o que implica certa visibilidade e transparência (Dejours & Abdoucheli, 1994).

A inteligência astuciosa potencia o desenvolvimento de regras que são produzidas pelo colectivo de trabalho e dão lugar a conflitos, litígios e arbitragens que atrapalham a evolução das relações sociais de trabalho e têm um impacto até na própria organização técnica do trabalho (Cru, 1988 cit in Dejours & Abdoucheli, 1994). Perante tudo isto, descreve-se o fenómeno prazer-sofrimento como sendo uma vivência subjectiva do próprio trabalhador, compartilhada colectivamente e influenciada pela actividade de trabalho (Ferreira & Mendes, 2001).

A actividade laboral é dividida pela literatura em dois tipos de trabalho, o *trabalho prescrito* e o *trabalho real*. O trabalho personalizado nestes dois tipos, poderão potenciar situações que despoletarão desequilíbrios psíquicos na saúde e vida dos trabalhadores. Dejours e Abdoucheli (1994) entendem por *trabalho prescrito*, a organização do trabalho, a divisão do trabalho e a divisão de homens, que englobam a

divisão de tarefas entre os operadores, a repartição, a cadência, o modo operatório, a repartição das responsabilidades, a hierarquia, o comando e o controlo. A perspectiva ergonómica acerca do trabalho opera uma distinção importante entre os conceitos de actividade e tarefa. O conceito de tarefa expressa o *trabalho prescrito* que estabelece, principalmente, o *que* e o *como* do trabalho a ser executado, dando visibilidade aos “braços invisíveis” da organização de trabalho, cuja pretensão é, em certa medida, fixar os “caminhos da actividade” (Laville, Teiger & Daniellou, 1989 cit in Ferreira & Mendes, 2001). Esta discrepância, para a ergonomia, entre tarefa e actividade constitui uma dimensão crucial na identificação do custo humano do trabalho prestado na organização (Ferreira & Mendes, 2001).

A diferença que existe entre a tarefa e a actividade pressupõe a necessidade de se efectuar o ajuste necessário, que se caracteriza como uma parte enigmática do trabalho, o chamado domínio do *trabalho real*, cuja resolução fica a cargo do trabalhador, em contraposição aos modos operatórios prescritos, para que a própria tarefa possa ser realmente efectuada. (Merlo, 2000 cit in Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003)

Decorrente do que se falou no ponto anterior acerca do trabalho em si, do trabalho prescrito e do trabalho real, chega-se a um dos objectivos de estudo que é proposto nesta investigação, o sofrimento no trabalho. As pressões existentes pelas condições de trabalho, prescritas pela organização, têm por alvo principal o corpo dos trabalhadores, onde essas pressões podem provocar, ocasionalmente, desgaste, envelhecimento e doenças psicossomáticas. O sofrimento é inevitável e ubíquo e tem origem na história singular de todo o trabalhador (Dejours & Abdoucheli, 1994).

Assim, a psicopatologia do trabalho tem como objecto de estudo o sofrimento no trabalho. Dessa forma, os investigadores referem que o sofrimento é compatível com a normalidade e com a salvaguarda do equilíbrio psíquico do trabalhador, mas que esse equilíbrio implica toda uma série de procedimentos de regulação. Dejours (1994 cit in Brant & Minayo-Gomez, 2003) concebe o sofrimento como a vivência subjectiva intermediária entre doença mental e o conforto (ou bem-estar) psíquico. Se para os investigadores é fácil definir a doença mental, o bem-estar ou boa saúde mental é mais difícil de definir e compreender. Esta dificuldade, quando analisada sistematicamente, conduz à proposta de um novo enfoque da saúde do trabalhador em contexto laboral (Dejours, 1985 cit in Dejours & Abdoucheli, 1994). Martines e Chaves (2005) dão nota de algumas expectativas que os trabalhadores têm e que quando não são correspondidas,

podem causar desdobramentos significativos no que diz respeito às vulnerabilidades para o sofrimento no trabalho. Essas expectativas são a observação, identificação, iniciativa, procura, difusão dos conhecimentos, integração, incorporação de valores, produtividade, postura profissional equilibrada, entre outras. As vivências de sofrimento aparecem assim associadas à divisão e padronização de tarefas com subutilização do potencial técnico e criatividade; rigidez hierárquica, com excesso de procedimentos burocráticos, ingerências políticas, centralização de informações, falta de participação nas decisões e não-reconhecimento; e pouca perspectiva de crescimento profissional (Ferreira & Mendes, 2001).

O sofrimento é percebido quando o trabalhador vivencia situações de insegurança e desgaste no trabalho. A insegurança é vivenciada pelo receio de perder o emprego e por não se conseguir atender a expectativas relacionadas à competência profissional, a exigências de produtividade e a pressões do trabalho. O desgaste é o sentimento de que o trabalho causa *stress*, sobrecarga, tensão emocional, cansaço, ansiedade, desânimo e frustração (Resende & Mendes, 2004). Segundo a Organização Científica do Trabalho (OCT), as organizações ao promoverem a desapropriação do saber operário, estão também a promover uma desapropriação da liberdade de criação (Dejours, 1992 cit in Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003), a qual é fundamental para cada trabalhador adaptar a organização do seu trabalho às necessidades do seu organismo e às suas aptidões fisiológicas. Nesse sentido, as actividades intelectual e cognitiva são necessidades constantes no trabalho para manter a integridade do aparelho psíquico. Daí podem surgir uma série de agravamentos à saúde física, bem como a emergência do sofrimento resultante do choque e da impossibilidade de um rearranjo entre o trabalhador portador de uma história individual e uma organização do trabalho despersonalizante (Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003).

O sofrimento implica, sobretudo, um estado de luta do sujeito contra as forças ligadas à organização do trabalho que o conduzem em direcção à doença mental. O sofrimento foi essencialmente definido como um fenómeno atravessado por forças que favorecem a sua evolução natural para a doença (Dejours & Abdoucheli, 1994).

Dejours (1995, 1997, 1998 cit in Ferreira & Mendes, 2001) refere que o sofrimento, além de ter origem na mecanização e robotização das tarefas, nas pressões e imposições da organização do trabalho, na adaptação à cultura ou ideologia organizacional, representada nas pressões de mercado, nas relações com os clientes e

com o público, é também causado pela retenção de informação vital ao bom funcionamento da organização. Por esse facto, desenvolvem-se incompetências, significando que o trabalhador se sente incapaz de fazer face às situações convencionais, inabituais ou erradas. O trabalho contém vários elementos que influenciam a formação da imagem que o trabalhador tem de si que, por sua vez, é razão para o sofrimento. Pesquisas revelam que situações de medo e de aborrecimento são responsáveis pela emergência do sofrimento, que se reflecte através de sintomas como a ansiedade e a insatisfação. Apontam ainda para a relação entre esses sintomas e a incoerência entre o conteúdo da tarefa e as aspirações dos trabalhadores; a desestruturação das relações psicoafectivas com os colegas; a despersonalização com relação ao produto; frustrações e adormecimento intelectual (Ferreira & Mendes, 2001).

O sofrimento pode ser decomposto em três partes, sofrimento criativo, sofrimento patogénico e sofrimento moral. O sofrimento patogénico emerge quando o trabalhador se sente privado das suas liberdades e quando já foram utilizadas todas as estratégias defensivas. Quando se sente privado de todas as margens de liberdade na transformação, gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho e quando esgotou todas as possibilidades de adaptação ou de ajustamento à organização do trabalho, para coloca-la em concordância com o seu desejo e a relação subjectiva com a organização do trabalho está bloqueada (Dejours & Abdoucheli, 1994). Isto é, quando não existe mais nada além das pressões fixas, rígidas e incontornáveis, inaugurando a repetição e a frustração, o aborrecimento, o medo, ou o sentimento de impotência. Quando todos os recursos defensivos foram consumidos e o trabalhador não conseguiu *resignificar* o sofrimento, o aparelho mental e psíquico começa a deteriorar-se, conduzindo o trabalhador para o desequilíbrio (mental e psicossomático) e posteriormente para a doença. Trata-se então de sofrimento patogénico (Dejours & Abdoucheli, 1994).

O sofrimento podendo ser transformado em criatividade, contribui para o benefício da identidade do trabalhador, aumentando a resistência do sujeito ao risco de desequilíbrio psíquico e somático. O trabalho funciona então como um agente mediador para o garante da saúde do trabalhador. Quando, ao contrário, a situação de trabalho, as relações sociais de trabalho e as escolhas individuais colocam o sofrimento no sentido de sofrimento patogénico, o trabalho funciona como mediador do desequilíbrio e da fragilização da saúde (Dejours & Abdoucheli, 1994).

De outra forma, o sofrimento moral pode ser entendido como o sofrimento que atinge a mente, o corpo ou as relações, em consequência de uma situação, na qual há

consciência da questão moral, pois o trabalhador constata a sua responsabilidade moral e julga moralmente e em consciência o que é correcto. É em consequência do constrangimento que há percepção da sua participação moral ineficaz, com riscos à sua motivação e satisfação, contribuindo, invariavelmente, para um abaixamento da produtividade e queda na qualidade do cuidado prestado (Dalmolin, Lunardi & Filho, 2008).

As definições que pretendem caracterizar o fenómeno do sofrimento, não invalidam o facto de existirem fronteiras entre sofrimento, não-sofrimento e sofrimento-prazer. Essas fronteiras são imprecisas, vagas, e sobrepõe-se em camadas indiscerníveis, muitas vezes inexplicáveis (Brant & Minayo-Gomez, 2003). O sofrimento depende da significação e valor que assume no tempo e no espaço, bem como no corpo (trabalhador) que toca, produzindo algo “além do princípio do prazer” (Brant & Minayo-Gomez, 2003). Segundo Freud (1920 cit in Brant & Minayo-Gomez, 2003), o sofrimento é o estado de expectativa diante do perigo e da preparação para ele, ainda que seja um perigo desconhecido (angústia); ou medo quando ele é conhecido; ou susto quando um sujeito se depara com um perigo sem estar preparado para enfrenta-lo. O sofrimento configura-se assim como uma reacção, uma manifestação da insistência em viver em um ambiente que, na maioria das vezes, não lhe é favorável (Brant & Minayo-Gomez, 2003).

Assim, efectuar algum tipo de interpretação a determinadas manifestações do sofrimento no trabalho como ofensa, loucura, preguiça, malandragem ou alguma patologia, depende daquele que o diagnostica, da sua inserção em determinados discursos e da utilização que faz da linguagem e do vocabulário disponível, da origem social do trabalhador diagnosticado e do seu capital social, pois este deverá ser ajustado ao trabalhador (Brant & Minayo-Gomez, 2003). Segundo a teoria dejouriana, o adoecimento pode acontecer devido à “retenção da energia pulsional” por uma situação de trabalho que impede a descarga adequada da carga psíquica. Nesse sentido, é notória a tentativa da psicodinâmica de reafirmar a centralidade do sofrimento no processo saúde-doença-cuidado (Brant & Minayo-Gomez, 2003).

A “energia pulsional” e a elevada tensão emocional advinda das relações de trabalho, associada às longas jornadas de trabalho, à baixa remuneração, ao cumprimento de tarefas desagradáveis, repulsivas e aterradoras, gera danos à saúde, propiciadores de acidentes, de encurtamento de vida ou até mesmo de morte prematura no trabalho. Sem escolha, os trabalhadores são obrigados a submeterem-se a relações,

organizações, condições e ambientes que contribuem significativamente para um sofrimento inevitável e ubíquo, que idealmente deveria ser gerido pelos trabalhadores em proveito da sua saúde e qualidade de vida (Júnior & Ésther, 2001). Perante isto, o ambiente laboral tem sido causa de mortes, doenças e algum tipo de incapacidades. O conjunto de condições de vida no local de trabalho, engloba as características do próprio lugar (dimensões, iluminação, aeração, presença de poeiras, gases ou vapores e fumos, entre outros) e os elementos ligados à actividade em si (tipo de trabalho, posição do trabalhador, ritmo do trabalho, ocupação do tempo, horário diário, horário semanal, sistema de turnos, alienação e não-valorização do património intelectual e profissional) (Oddone, 1986 cit in Júnior & Ésther, 2001).

Ainda em relação ao sofrimento, Jayet (1994 cit in Ferreira & Mendes, 2001) através das suas investigações, concluiu que o sofrimento associado ao trabalho pode ser categorizado de diversas formas, como medo físico; medo moral; aborrecimento; sobrecarga de trabalho; indiferença; ambivalência (vários tipos); conflitos entre valores; incerteza; perda do sentido de trabalho; dúvidas sobre a utilidade do trabalho; sentimento de injustiça; falta de reconhecimento; sentimento de inutilidade e inactividade; falta de confiança; negação e sentimento de desordem, de culpabilidade, de vergonha e de fatalidade. O sofrimento pode ser assim definido a partir do factor desgaste, que é a sensação de cansaço, desânimo e descontentamento com relação ao trabalho (Ferreira & Mendes, 2001).

A natureza do tipo de trabalho não pode ser eliminada, na medida que cada trabalho tem as suas especificidades. No entanto pode-se minorar ou empreender acções que contribuam para a melhoria das suas condições e organização de trabalho, a fim de permitir ao trabalhador o exercício da criatividade e a prática do lúdico, transformando o sofrimento patogénico em sofrimento criativo, objectivando o prazer (Júnior & Ésther, 2001).

Na sequência do que foi abordado anteriormente, o trabalhador desenvolve estratégias de defesa no sentido de evitar e ou minorar as causas que despoletam o sofrimento. A literatura refere as estratégias de defesa que os trabalhadores possuem, no sentido de combaterem a doença física e mental, efectuando uma readaptação social para o trabalho e desadaptação ao trabalho perigoso. Os empregadores devem também proporcionar as condições ideais para a reinserção profissional dos trabalhadores que sofreram desequilíbrios mentais (no trabalho) e não colocar as pessoas a exercer funções em postos de trabalho inadequados às suas características físicas e mentais. A

organização propicia o despoletamento de conflitos entre organização do trabalho e o funcionamento psíquico do trabalhador pode ser reconhecido como fonte potenciadora de sofrimento, mas ao mesmo tempo funciona como chave da possibilidade de análise (Dejours, 1980: 23-45 cit in Dejours & Abdoucheli, 1994).

Certas pressões geram necessariamente estratégias defensivas, nas quais a urgência de resolução da situação prevalece sobre a possibilidade de reelaboração da mesma. Este é um problema inicialmente sublinhado por diferentes autores (Bourdieu, 1987 cit in Dejours & Abdoucheli, 1994). O objectivo do trabalhador com a construção e emergência das estratégias defensivas é permitir e levar os seus comportamentos à modificação, transformação e, em geral, à eufemização da percepção que tem da realidade que o faz sofrer. Entre as pressões do trabalho e a doença mental, causada pelo sofrimento, está um indivíduo, que não somente é capaz de compreender a sua situação no contexto laboral, mas também é capaz de reagir e de se defender. As reacções de defesa são fortemente individualizadas em função da sua história individual e da estrutura de personalidade (Dejours & Abdoucheli, 1994).

As estratégias defensivas funcionam, de uma forma geral, por ser uma resposta à relação subjectiva com as pressões patogénicas. Assim, o trabalhador passa do papel de vítima passiva, para se colocar na posição de agente activo de um desafio, de uma atitude provocadora ou de uma minimização diante da dita pressão patogénica. Esta operação é estritamente mental, já que ela apenas modifica a percepção do trabalhador face à realidade, mas geralmente não modifica a realidade da pressão patogénica (Dejours & Abdoucheli, 1994). A estratégia defensiva pode significar que o sofrimento emergiu pelo enfraquecimento da estratégia defensiva e não como consequência do trabalho. Dessa forma, a estratégia de defesa que não era vista como nada além de uma defesa contra o sofrimento, passa a ser vista como promessa de felicidade, e a defesa da defesa, é erigida em ideologia (Dejours & Abdoucheli, 1994).

As estratégias defensivas são construídas colectivamente para lutar contra os efeitos desestabilizadores e patogénicos do trabalho. As estratégias de defesa sendo individuais, mas ao mesmo tempo fazendo parte de um todo colectivo, não têm validade se não forem analisadas individualmente. E isto porque tal como o sofrimento, o prazer e a identidade são conceitos individuais. Prazer e sofrimento são vivências subjectivas, que implicam um ser de carne e um corpo onde estes se exprimem e se experimentam, da mesma forma, que a angústia, o desejo, o amor, entre outros. A diferença fundamental entre um mecanismo de defesa individual e uma estratégia colectiva de

defesa, consiste no facto de que o nascimento de defesa está interiorizado (no sentido psicanalítico do termo), ou seja, ele persiste mesmo sem a presença física de outros, enquanto a estratégia colectiva de defesa não se sustenta a não ser por um consenso, dependendo assim, de condições externas. A relação entre estratégia colectiva de defesa e alienação, consiste na transformação da percepção que os trabalhadores têm da realidade (Dejours & Abdoucheli, 1994). Quando não há espaço para a expressão da individualidade, quando não há reconhecimento, quando o sistema laboral se apresenta rígido de forma que não permite a mobilização do trabalhador, este recorre aos mecanismos de defesa, caracterizando-se por comportamentos de isolamento psicoafectivo e profissional do grupo de trabalho, de resignação, de descrença, de renúncia à participação, de indiferença e de apatia. Estas defesas têm papel ambíguo, se por um lado, são necessárias para manter o equilíbrio psíquico, por outro podem levar a imobilismo e alienação (Resende & Mendes, 2004). Se as estratégias defensivas são necessárias para a continuação do trabalho e adaptação às pressões para evitar a loucura, em contrapartida elas contribuem para estabilizar a relação subjectiva com a organização do trabalho, no estado em que ela se encontra e a alimentar uma resistência à mudança (Dejours & Abdoucheli, 1994).

As estratégias colectivas de defesa funcionam além da prevenção contra o sofrimento, também como um sistema de selecção psicológica dos trabalhadores, guardando no seu seio colectivo os trabalhadores que trazem as suas contribuições para a defesa colectiva, eliminando sem dó aqueles que se mostram reticentes, chegando por vezes até a persegui-los e até mesmo a considera-los como bodes expiatórios do sofrimento. Assim, as estratégias defensivas contribuem para assegurar a coesão e a construção do colectivo de trabalho, ou seja, também a cooperação com vista a acompanhar os objectivos fixados pela organização do trabalho (Dejours & Abdoucheli, 1994).

A estratégia de defesa funciona como um deslocamento que vai em direcção ao domínio do imaginário, ou seja, em direcção à substituição da imagem da realidade por uma imagem gerada pela ordem do pensamento. No mesmo sentido, a Psicologia Social refere que se passa insensivelmente da ordem colectiva, onde as regras permitem coordenar as personalidades que são dotadas de identidade singular e reconhecida, à ordem do grupo homogeneizado, ou seja, apagando as diferenças singulares e as originalidades, criando uma defesa colectiva (Dejours & Abdoucheli, 1994).

O encobrimento do sofrimento, não falar sobre doença-sofrimento, trata-se de uma estratégia defensiva, que pode ser percebida pelos trabalhadores como uma forma de intensificar o trabalho, e portanto, relacionada com o aparecimento da doença. O medo também encobre o sofrimento, desligando os trabalhadores, tanto do seu próprio sofrimento físico e psíquico, como dos seus pares. Os trabalhadores não falam sobre as pressões, não falam sobre a dor, cada um vive-as na solidão. Como Dejours (1992, p.51 cit in Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003) refere “cada um deve-se preocupar antes de mais nada, em resistir” (Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003).

Uma outra estratégia defensiva é o medo. Essa quebra a solidariedade entre os trabalhadores, engendrando o individualismo e caracterizando o que Dejours (Dejours, 1999 cit in Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003) denomina de “pressão social do trabalho”; ou seja, quando os próprios colegas de trabalho criam obstáculos entre si, quando cada um trabalha por si e para si, e sonegando informações que prejudicam a cooperação entre eles (Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003).

Uma estratégia de defesa exógena aos trabalhadores consiste na necessidade de construir uma rede de comunicação, envolvendo profissionais de saúde, gestores e familiares do trabalhador que, de comum acordo, decidem num determinado momento o afastamento ou a hospitalização do trabalhador de forma a poder ser tratado da sua patologia (Brant & Minayo-Gomez, 2003).

As defesas decorrem da elaboração das estratégias de defesa por parte do trabalhador e visam tornar úteis as estratégias de defesa, de forma que estas possam proteger o trabalhador das causas potenciadoras do sofrimento. Segundo Dejours e Abdoucheli (1994), as defesas colectivas constituem um mecanismo de adaptação às pressões que a organização gera a partir das condições e organização de trabalho prescritas, que irão ferir os homens e mulheres.

As defesas individuais que o trabalhador desenvolve ao longo do processo abarcam diversas áreas. O trabalhador intenta negar a percepção das situações causadoras do sofrimento, tentando a transformação das situações no seu oposto. No entanto, convém realçar que esta defesa, negação da percepção, é operada colectivamente e a nova realidade é construída e emerge a partir do colectivo. Convém referir que o resultado desta estratégia de defesa colectiva é uma percepção irrealista da realidade e esse é um facto facilmente constatável. Dejours e Abdoucheli (1994)

referem que na ausência de um consenso colectivo sobre a nova realidade, que o trabalhador construiu, ele entra num mundo delirante.

É importante referir que para colocar em prática as estratégias de defesa e as defesas é necessário que o trabalhador reúna as condições psicológicas ideais para o efeito. Para o trabalhador colocar em execução a defesa inteligência astuciosa é também necessário que tenha as condições sociais, tendo em conta que é uma situação transgressiva, que durante algum tempo é elaborado no espaço psíquico privado. A eficácia da defesa passa por uma validação social, que em caso de reprovação, a defesa surtirá ineficaz e permanecerá na esfera individual, não passando para a esfera colectiva, sendo eventualmente objecto de condenação pelos outros trabalhadores por falta de profissionalismo (Dejours & Abdoucheli, 1994). A psicopatologia do trabalho dá nota e insiste sobre as raízes fundamentais da emersão da inteligência astuciosa, situando precisamente no próprio sofrimento, pois a inteligência astuciosa é um dos resultados. A diferença desta defesa para outras situa-se no facto de que leva não apenas à diminuição do sofrimento, mas no caso de surtir os efeitos pretendidos, conduzir o trabalhador a atingir o prazer (Dejours & Abdoucheli, 1994).

Uma outra defesa que o trabalhador desenvolve tem origem nos processos psíquicos mobilizados para a invenção, imaginação, inovação, criatividade, ajustamentos, bricolagem, entre outros. Estes processos levam o trabalhador a uma outra defesa, quase um desdobramento da inteligência astuciosa, e que tem origem no corpo, nas percepções e na intuição sensível, é a inteligência do corpo. Esta é também uma defesa que existe e mantém uma ruptura constante com as normas e regras que a organização dita, é em último caso uma inteligência transgressiva (Dejours & Abdoucheli, 1994).

A auto-aceleração é uma outra defesa (Dejours, 1980: 100-180 cit in Dejours & Abdoucheli, 1994) e funciona como defesa individual ao sofrimento. Esta defesa vai de encontro às estratégias de defesa contra o sofrimento associado ao aborrecimento no trabalho, conduzindo o trabalhador a aumentar a intensidade das suas tarefas laborais, “acelerações frenéticas dos ritmos de trabalho”, gerando um retorno perverso contra a sua própria paz laboral. Neste caso, a organização sai beneficiada pelo facto de estas auto-acelerações aumentarem a produtividade do trabalhador. No entanto, a repressão funcional (ou repressão do funcionamento psíquico) surge como eixo direccionado e orientador da defesa auto-aceleração, na medida que permite a repressão do sofrimento

causado pelas pressões laborais psíquicas exercidas pela organização do trabalho (Dejours & Abdoucheli, 1994).

A validação social, que se referiu atrás, aquando da defesa inteligência astuciosa, funciona em dois registos, despoletando uma defesa. Assim, o primeiro registo é o reconhecimento pela chefia (hierarquia) e o segundo é o reconhecimento pelos pares. O reconhecimento pela chefia é o da utilidade do trabalhador para a organização, e o reconhecimento pelos pares é o da habilidade, inteligência, talento pessoal, originalidade e mesmo até da sua beleza. O reconhecimento funciona também como meio de transporte para outra defesa, a identidade, isto é, torna o trabalhador num indivíduo único, sem igual. Em outros tempos, a validação social levava a fazer da sublimação um processo social, sendo também uma defesa, não só em função das relações sociais do trabalho, mas também em função das relações sociais (Hirata & Kergoat, 1988 cit in Dejours & Abdoucheli, 1994). Todos os tipos reconhecimento que se desenvolvem, dão origem ao processo de mudança do objecto de pulsão, dentro da teoria da personalidade, canalizando a energia para outro objectivo, evitando o sofrimento (Dejours & Abdoucheli, 1994).

Para concluir este ponto, aborda-se a defesa que o autor julga ser mais pertinente, a memória do sofrimento. Este é o elemento capaz de implicar o trabalhador na preservação da sua vida e sanidade; daí que o sofrimento seja uma parte importante no desenvolvimento do indivíduo (Brant & Minayo-Gomez, 2003).

A relação do trabalhador com o seu trabalho, tal como se foi referindo nos pontos anteriores, é influenciada pela forma como ele percepçiona as condições e organização do trabalho que a organização proporciona. Essas percepções podem resultar de causas que podem despoletar o sofrimento no trabalho.

O processo no qual o sofrimento se pode transformar em adoecimento, no contexto laboral, dá-se à medida que as pressões resultantes da organização do trabalho se vão desenvolvendo. Essas pressões provêm de várias esferas, das quais se pode nomear a esfera política (dominação e resistência), a esfera social ou de gozo (mistura de prazer e dor) e a esfera económica (prescrição e consumo abusivo de medicamentos) capazes de agravar o sentimento que o trabalhador percepçiona na organização. Por sua vez, o trabalhador possui várias formas de se exprimir, especialmente para os seus sentimentos no trabalho, e dessa forma o trabalhador manifesta o sofrimento vivenciado através da fala, dos sonhos, do corpo, dos comportamentos e pelo trabalho efectuado (Brant & Minayo-Gomez, 2003).

O trabalhador elabora estratégias de defesa e conseqüentemente defesas para combater e minorar o sofrimento, tendo desenvolvido a capacidade de improvisação (e.g. inteligência astuciosa) ao inventar truques do ofício, o que lhe irá permitir aceder a meios não prescritos pela organização, mas que o ajudarão a dominar os eventuais incidentes decorrentes do processo laboral. Esses truques não são nada mais do que procedimentos e linguagem específica que visam também combater os perigos latentes no contexto laboral. São as “habilidades da prudência” (Dejours & Abdoucheli, 1994). Os truques do ofício que os trabalhadores constroem, são verdadeiras “regras do trabalho” que não estão de acordo com a organização do trabalho oficial, prescrito. Essas regras não são produzidas individualmente, mas pelo colectivo de trabalho. O colectivo de trabalho agrega vários trabalhadores que como se disse anteriormente reúne várias sensibilidades e percepções, daí que dê lugar a conflitos, litígios e arbitragens que atrapalham a natural evolução das relações sociais de trabalho, tendo mesmo impacto na própria organização técnica do trabalho (Cru, 1988 cit in Dejours & Abdoucheli, 1994). Dessa forma, o trabalhador quando se relaciona e em confronto com a dinâmica interna das relações de trabalho e da organização do trabalho, poderá produzir sentimentos de sofrimento e prazer. Daí as relações subjectivas, de poder, das condutas e as acções permitidas pela organização do trabalho, condicionarem a relação que o trabalhador tem com a organização (Júnior & Ésther, 2001).

Dentro deste cenário, o trabalhador coloca em dúvida a sua relação com o trabalho. Será a manutenção do emprego a sua principal motivação? Se a resposta for afirmativa, seria então um prazer que estaria encobrindo o sofrimento de ter de permanecer, sem opção, em determinada actividade? Ou essa motivação propiciaria em primeiro lugar o prazer, apesar do contexto actual vivenciado na organização? (Resende & Mendes, 2004). As relações que o trabalhador assiste e vivencia no seu ambiente de trabalho, são situações em que o trabalhador percepção ameaças às suas necessidades de realização pessoal e profissional, mas também à sua saúde física e mental, prejudicando a interação deste com o trabalho e com o ambiente de trabalho, na medida em que esse ambiente contenha demasiadas obrigações prescritas ou então que a organização não possua recursos adequados para enfrentar tais situações (Silva & Merlo, 2007). A organização visando obter do trabalhador o máximo rendimento, poderá coloca-lo num posto de trabalho que o trabalhador considere ser particularmente duro, afectando desde logo a sua produtividade, a relação com os colegas, mas também as normas, regras e a disciplina vigente na organização. Esta situação laboral pode

provocar o surgimento do medo no trabalhador e a estreita relação que este estabelece com o trabalho e com o risco. O medo é uma emoção transversal a todas as profissões e ocupações profissionais, ou seja, não é exclusivo de uma qualquer profissão nem de algum trabalhador em especial. Os riscos que atingem o corpo do trabalhador são geralmente inerentes ao trabalho e, via de regra, colectivos, comuns àqueles que exercem as mesmas tarefas (Dejours, 1992 cit in Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003).

É importante destacar os tipos de organização do trabalho no qual, mesmo que os indivíduos partilhem colectivamente a vivência do espaço de trabalho, eles são confrontados individualmente com as violências da produtividade (Dejours, 1992 cit in Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003). Ao mesmo tempo em que as individualidades se uniformizam, apagando as iniciativas espontâneas, quebrando as responsabilidades, o saber e anulando as defesas colectivas, ela conduz a uma diferenciação do sofrimento de cada trabalhador que, por sua vez, exige respostas fortemente personalizadas, de forma a conseguir conciliar o trabalho com o sofrimento (Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003).

Pode-se pensar que o medo está directamente relacionado com a possibilidade de serem demitidas, e isso influencia a relação do trabalhador com o trabalho, pois não sente segurança. Dejours (1999 cit in Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003) propõe que se analise o medo, inserindo-o no processo de demissões e precarização do trabalho na conjuntura actual. O autor afirma que são quatro os efeitos principais para a emergência do medo por parte do trabalhador, a intensificação do trabalho e aumento do sofrimento subjectivo; a neutralização da mobilização colectiva; a emergência da estratégia colectiva do silêncio, cegueira e surdez no sentido de “não perceber” o sofrimento e a injustiça infligidas a outrem; e, como quarto efeito, o individualismo. Dessa forma, o trabalhador sofre as pressões da organização e fica condicionado nas suas relações com o trabalho e com os pares.

O sofrimento poderá evoluir para o prazer, objectivo do trabalhador, mas para que essa evolução possa acontecer, são necessárias determinadas condições. Uma dessas condições é a validação das suas competências na organização, pelas chefias e também pelos pares. O trabalhador obtém assim o reconhecimento que permitirá superar os sintomas que o sofrimento lhe provoca, mas ao mesmo tempo, consegue fortalecer a sua identidade como ser único dentro da organização, mas também na sua vida. O reconhecimento permite desenvolver o processo de mudança do objecto de pulsão,

dentro da teoria da personalidade, mudando o foco e alterando a percepção que o trabalhador tem do trabalho (Dejours & Abdoucheli, 1994).

Quando o reconhecimento, que as chefias e os pares fazem, sendo convincente, as contribuições da inteligência astuciosa poderão ser eventualmente estabilizadas e retomadas pelo colectivo dos trabalhadores. Em outras palavras, pode-se dizer que o reconhecimento é condição indispensável no processo de mobilização subjectiva da inteligência e da personalidade do trabalho, desempenhando um papel fundamental na possibilidade de transformar o sofrimento em prazer. Dejours (1992 cit in Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003) refere que o reconhecimento também se dá por duas vias de julgamento, o julgamento de utilidade e o julgamento de “beleza”. O de utilidade diz respeito à utilidade técnica, social ou económica dada a actividade individual desempenhada pelos trabalhadores. O de “beleza”, por outro lado, é aquele efectuado pelos pares, aqueles que situados na mesma base hierárquica e compartilhando o mesmo trabalho, estão em condições de avaliar a singularidade e a “beleza” do trabalho executado (Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003). O reconhecimento é também importante na medida em que é um componente essencial para o engajamento subjectivo. Isso permite dar sentido ao sofrimento, ou seja, abre-se a possibilidade de que, através do reconhecimento, o indivíduo possa encontrar-se com as suas potencialidades e singularidades, para que este se transforme no que Dejours e Abdoucheli (1994) chamam de “sofrimento criativo” (Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003).

Dessa forma, desenvolvem-se e disseminam-se as regras de trabalho por toda a organização. É através e graças às regras de trabalho (chamadas também de regras da arte) que são proferidos os julgamentos de validação e reconhecimento de um trabalhador pelo colectivo ou pela comunidade onde se insere. As regras de trabalho são necessárias ao desenvolvimento das relações de confiança que os trabalhadores constroem, que ao mesmo tempo, determinam a forma de trabalhar em conjunto é resultado das regras de trabalho (Dejours & Abdoucheli, 1994).

Essas regras detêm um poder organizador sobre o colectivo, nomeadamente na coesão, construção e desenvolvimento. Este colectivo de regra fará oposição ao colectivo que é desenvolvido pelas estratégias de defesa, ainda que na realidade ordinária as duas dimensões coexistam. No entanto, geralmente uma pode subjugar a outra (Dejours & Abdoucheli, 1994).

Segundo Pharo (1990 cit in Dejours & Abdoucheli, 1994), a discussão em torno da construção de acordos normativos e regras, pode ser compreendida sem dificuldade, as regras de trabalho são regras técnicas e também podem ser fundamentalmente regras éticas. A organização real do trabalho e os ajustes que se vão implementando decorrem de conflitos técnicos, sociais e psicoafectivos. O autor refere algumas regras, a regra técnica, fixa a maneira de fazer; a regra social, enquadra as condutas de interacção; a regra linguística, passa por modos próprios de enunciação, estabilizadas em práticas de linguagem; e a regra ética, em face da justiça e equidade, servindo de referência às arbitragens e aos julgamentos das relações ordinárias de trabalho (Dejours & Abdoucheli, 1994). A discussão dos acordos normativos e das regras, e a organização real do trabalho, decorrem de conflitos psicoafectivos, entre outros, daí que o sofrimento seja inevitável, quer no ambiente privado, quer no contexto laboral. Quando o sofrimento se pode transformar em criatividade, há uma clara contribuição para a identidade do trabalhador, acabando por aumentar a sua resistência ao risco de adoecimento psíquico ou somático. O trabalho funciona, nesse caso, como um mediador de saúde, promovendo a evolução do sofrimento para o prazer (Silva & Merlo, 2007). Por outro lado e quando a situação de trabalho, as relações sociais de trabalho e as escolhas individuais do trabalhador empregam o sofrimento no sentido de sofrimento patogénico, o trabalho funcionará como mediador da desestabilização e da fragilização da saúde (Dejours & Abdoucheli, 1994).

A psicopatologia do trabalho tem um desafio prático, que consiste na definição de acções concretas e susceptíveis de modificar o resultado final do sofrimento, favorecendo a sua transformação (prazer) e não a sua eliminação, na medida que o prazer emerge da resignificação do sofrimento pelo trabalhador. Não se pode excluir de tudo isto a natureza de determinado tipo de trabalho, mas pode-se minora-lo ou empreender acções que contribuam para a melhoria das suas condições e organização do trabalho, a fim de permitir ao trabalhador o exercício da sua criatividade e a prática do lúdico. A transformação do sofrimento patogénico em sofrimento criativo, tem como objectivo a obtenção do prazer (Júnior & Ésther, 2001). Além do tipo de trabalho, da qual depende a inter-relação entre trabalhador e trabalho, do saber-fazer e do colectivo de trabalho, há a um processo de transformação do sofrimento em situações geradoras de prazer, que é denominado mobilização subjectiva, sendo caracterizada pelo uso do espaço público de discussões sobre o trabalho. (Resende & Mendes, 2004). Analisando de uma outra forma, o trabalho pode ser compreendido como um território ambivalente,

podendo originar processos de alienação e mesmo de descompensação psíquica, como também pode ser fonte de saúde e instrumento de emancipação do trabalhador (Dejours, 1999 cit in Merlo, Vaz, Spode, Elbern, Karkow & Vieira, 2003).

As vivências de prazer-sofrimento formam um único constructo, constituído por quatro factores: gratificação, liberdade, insegurança e desgaste. Sendo que se abordarão neste ponto apenas as respeitantes ao prazer, gratificação e liberdade. O prazer no contexto de trabalho emerge quando se vivencia a gratificação e a liberdade. A gratificação é percebida através do sentimento de satisfação, realização, orgulho e identificação com um trabalho que vai de encontro às aspirações profissionais. A liberdade é percebida pelo sentimento de ser e estar livre para pensar, organizar e falar sobre o trabalho, considerando-se que o modo particular de trabalhar é reconhecido pelas chefias e colegas (Resende & Mendes, 2004).

O prazer-sofrimento tem sido estudado pela psicodinâmica do trabalho, desde os anos 80, como um constructo dialético. Alguns investigadores (Mendes, 1995, 1999; Mendes & Abrahão, 1996 cit in Ferreira & Mendes, 2001) referem que o fenómeno do prazer no trabalho é vivenciado quando o trabalhador percebe que o trabalho favorece a sua valorização e reconhecimento, especialmente, pela realização de uma tarefa significativa e importante para a organização e a sociedade. O sentimento de reconhecimento significa ser aceite e admirado no trabalho e ter liberdade para expressar a sua individualidade. O uso da criatividade e a possibilidade de expressar uma marca pessoal, são também fontes de prazer e, ainda, o orgulho e admiração pelo que se faz, aliados ao reconhecimento das chefias e colegas de trabalho. Tal como se referiu anteriormente, o prazer pode resultar do sucesso das estratégias de defesa que o trabalhador desenvolve, como as redes de comunicação, o medo, o encobrimento, entre outras (Dejours & Abdoucheli, 1994).

Dejours (1992b cit in Júnior & Ésther, 2001) afirma quase contrariando tudo o que se referiu nos pontos anteriores, na medida em que os trabalhadores se empenham em lutar contra as situações que lhes causam sofrimento mas, por outro, não procuram evitar no contexto laboral as situações de trabalho isentas de sofrimento, chegando até a detestá-las. Os trabalhadores enfrentam, sem qualquer hesitação, as adversidades das situações vividas no contexto laboral, de forma a aspirarem atingir o prazer. O prazer no trabalho é, assim, resultado do sofrimento. (Júnior & Ésther, 2001).

O exercício que o trabalhador faz com o desenvolvimento das estratégias de defesa, exige condições muito particulares de concordância entre o teatro real do

trabalho e o teatro interno dos “fantasmas” e da história singular. A transição do sofrimento para o prazer, necessita que a tarefa tenha sentido para o sujeito, tendo em vista a sua história individual. A psicopatologia do trabalho chama este sentido para o trabalhador de *epistemofilia*, herdeira da curiosidade que o trabalhador em criança sente das suas origens e do que esteve em jogo para permitir a sua vinda ao mundo. Essas condições psicoafectivas foram chamadas de “*ressonância simbólica*” *entre o teatro da situação de trabalho actual e o teatro interno herdado do passado*. Essas condições são aquelas das mudanças de objectivos da pulsão no processo de sublimação, tal como é conhecido em psicanálise (Dejours, 1987:115-124 cit in Dejours & Abdoucheli, 1994).

DESENHO

O desenho da investigação é observacional descritivo, na medida que recolhe dados e descreve as percepções de cada grupo da amostra, acerca dos fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho. A comparação entre grupos permitirá verificar se existem diferenças significativas entre os grupos de trabalhadoras dos três Lares de 3ª Idade. O método é experimental natural, pois o investigador não manipulará as variáveis independentes, recolhendo apenas os dados resultantes dos instrumentos aplicados.

VARIÁVEIS

As variáveis que se investigam são resultado das pesquisas bibliográficas efectuadas pelo investigador. A análise dos diversos artigos acerca dos fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho, definiram o caminho a seguir desde o início da investigação. O estudo do fenómeno clima organizacional na IPSS, vem no seguimento dos estudos efectuados por Amaral, Venicio, Ramos e Scalise (2005) e Spiri (1998), entre outros, que investigaram o fenómeno em áreas distintas. Por outro lado, o estudo do fenómeno prazer-sofrimento no trabalho, é influenciado pelos estudos de Dejours e Abdoucheli (1994), Brant e Minayo-Gomez (2003) e Dalmolin, Lunardi e Filho (2009), que investigaram e teorizaram acerca do fenómeno. Assim e no seguimento da revisão bibliográfica e dos objectivos traçados na investigação, definiram-se as seguintes variáveis:

- Variáveis dependentes: clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho.
- Variáveis independentes: Lar de 3ª Idade 1, Lar de 3ª Idade 2, Lar de 3ª Idade 3, género e escolaridade.

POPULAÇÃO E AMOSTRA

O processo de amostragem escolhido é o probabilístico heterogéneo, no sentido de ser possível reunir os trabalhadores de cada uma das respostas sociais objecto desta

investigação, e para que cada grupo da amostra seja heterogéneo, garantindo a representatividade da mesma. Este processo decorreu com normalidade, ou seja, não houve qualquer impedimento à participação dos trabalhadores. No entanto, houve alguns condicionalismos impostos pela Direcção da Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) de Braga, na medida que condicionou a recolha dos dados sóciodemográficos, tendo autorizado apenas, para salvaguardar o anonimato dos trabalhadores, a recolha das variáveis *género, escolaridade e local de trabalho*, o que é manifestamente reduzido para os objectivos da investigação.

Na investigação participaram 31 trabalhadores da IPSS de Braga, sendo que do total de sujeitos, 24 são do género feminino (77,4%) e 7 não responderam (22,6%). Deste total de 31 sujeitos, 4 têm como grau de escolaridade o ensino primário (12,9%), 8 têm como grau de escolaridade o ensino preparatório (25,8%), 10 têm como grau de escolaridade o ensino secundário (32,3%), 4 têm como grau de escolaridade o ensino superior (12,9%) e 5 não responderam (16,1%).

A distribuição dos sujeitos por local de trabalho, teve uma representatividade de 8 trabalhadores do lar de 3ª idade 1 (25,8%), 9 trabalhadores do lar de 3ª idade 2 (29,0%), 9 trabalhadores do lar de 3ª idade 3 (29,0%) e 5 trabalhadores não responderam (16,1%) (Tabela 1).

Tabela 1

Características da amostra (N=31)

	<i>N</i>	%	% válida	% acumulada
Género				
Masculino	0	0,0	0,0	0,0
Feminino	23	77,4	100,0	77,4
Não resposta	8	22,6		100,0
Escolaridade				
Ensino primário	4	12,9	15,4	15,4
Ensino preparatório	8	25,8	30,8	46,2
Ensino secundário	10	32,3	38,5	84,6
Ensino superior	4	12,9	15,4	100,0
Não resposta	5	16,1		
Local de trabalho				
Lar de 3ª idade 1	8	25,8	30,8	30,8
Lar de 3ª idade 2	9	29,0	34,6	65,4
Lar de 3ª idade 3	9	29,0	34,6	100,0
Não resposta	5	16,1		

DESCRIÇÃO DOS INSTRUMENTOS

Os instrumentos utilizados nesta investigação são de acordo com o que se pretende investigar e com os objectivos definidos, ou seja, medir e quantificar o Clima Organizacional e o Prazer-Sofrimento no Trabalho nos Lares de 3ª Idade de uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) de Braga. Dessa forma, pretende-se efectuar uma análise descritiva dos fenómenos, de cada uma das respostas sociais, em análise, mas também responder às questões de investigação.

Escala de Clima Social no Trabalho (ECST)

O instrumento utilizado para medir o clima organizacional foi a *Escala de Clima Social no Trabalho* (ECST) que Moos e colaboradores (1974) desenvolveram, é constituído por três dimensões, *relações; auto-realização; e estabilidade/mudança*, que, por sua vez são constituídas pelas subescalas *implicação; coesão; apoio; autonomia; organização; pressão; clareza; controlo; inovação; e comodidade*. Dessa forma, o instrumento é constituído por 90 itens distribuídos por dez subescalas (Quadro 1).

A Direcção da IPSS não autorizou a aplicação de um instrumento com um número tão elevado de itens (90), tendo sido necessário efectuar a redução do instrumento. Assim e conforme indicações do autor, procedeu-se em conformidade com as suas instruções. As instruções foram no sentido de seleccionar obrigatoriamente uma subescala de cada dimensão. Escolheu-se a subescala *coesão* da dimensão *relações*; a subescala *organização* da dimensão *auto-realização*; e a subescala *controlo* da dimensão *estabilidade/mudança*, na medida que permitem estudar e obter dados da organização onde o autor desta dissertação está a desenvolver o seu estágio curricular. A organização onde o estágio curricular decorreu, tem características particulares, desde logo os 500 anos de existência, a missão que se propõe na sociedade, o cumprimento das 14 obras de misericórdia, entre outros. A organização hierárquica é vertical e com vários departamentos e respectivas chefias, dedicando-se como qualquer IPSS à prestação de serviços, ao bem-estar e cuidado dos outros. Daí que as subescalas escolhidas vão nesse sentido; a *coesão* vai permitir saber o quão coesos os trabalhadores são; a *organização* vai permitir saber se os comportamentos e procedimentos são eficientes e eficazes; e o *controlo* vai permitir saber que liderança está implementada e

desenvolvida na IPSS e qual a relação entre chefias e colaboradores. O manual de descrição de funções da IPSS define as funções de cada posto de trabalho, ou seja, existem funções comuns a vários postos de trabalho que as subescalas em estudo vão permitir confirmar da sua eficácia. Contudo, nesta investigação apenas as subescalas assinaladas (sublinhado) foram utilizadas (Quadro 1).

O instrumento foi desenvolvido por Moos e colaboradores (1974) na sequência das investigações efectuadas em diferentes ambientes, como o local de trabalho, a escola, os círculos sociais e a família. A necessidade da existência de um instrumento que permitisse medir o clima organizacional nos vários contextos, culminou no desenvolvimento da *Escala de Clima Social no Trabalho* (Moos et al, 1974).

O interesse do autor nesta área da investigação, deveu-se, também, ao facto das conceptualizações que se elaboravam acerca das interacções entre os indivíduos não satisfazerem completamente as questões que eram levantadas pela comunidade científica. Por outro lado, Moos (1973) sentiu necessidade de desenvolver este instrumento, devido ao cada vez maior número de evidências que apontavam para a correlação entre os diversos ambientes com os mais diversos comportamentos das pessoas (Moos, 1973). Dessa forma, o instrumento aborda várias dimensões que, por sua vez, agregam subescalas que permitem recolher dados para a dimensão que lhes está associada. No entanto, abordam-se apenas as subescalas que se utilizaram nesta investigação. As dimensões são *relações*, *auto-realização* e *estabilidade/mudança*; e as subescalas que lhe estão subordinadas são a *coesão*, a *organização* e o *controlo*, respectivamente (Lobo & Fernández, 2001). A *Coesão*, refere-se à percepção que os indivíduos têm relativamente à amizade e afecto entre si; a *Organização*, refere-se ao grau de planificação das tarefas que os trabalhadores têm dentro da organização; e o *Controlo*, refere-se aos elementos de supervisão e controlo utilizados pela direcção sobre os indivíduos.

Assim e desta forma, o instrumento agrega áreas importantes para a avaliação do clima organizacional no trabalho através das percepções dos indivíduos nos diferentes ambientes internos onde interagem. O facto de a organização reunir um número alargado de trabalhadores, em várias respostas sociais, permitirá fazer inferências, respostas às questões de investigação, do fenómeno vivido e percebido em locais específicos, tais como os lares de 3ª idade, a cozinha e a lavandaria.

Quadro 1 – especificação do instrumento ECST

Escala de Clima Social no Trabalho (Moos <i>et al</i> , 1974)		
Dimensões	Plano dos itens	Subescalas
Relações	1, 11, 21, 31, 41, 51, 61, 71, 81	Implicação
	2, 12, 22, 32, 42, 52, 62, 72, 82	Coesão
	3, 13, 23, 33, 43, 53, 63, 73, 83	Apoio
Auto-realização	4, 14, 24, 34, 44, 54, 64, 74, 84	Autonomia
	5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75, 85	Organização
	6, 16, 26, 36, 46, 56, 66, 76, 86	Pressão
Estabilidade / mudança	7, 17, 27, 37, 47, 57, 67, 77, 87	Clareza
	8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78, 88	Controlo
	9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79, 89	Inovação
	10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90	Comodidade

Fonte: Moos *et al*, 1974 cit in Lobo & Fernández, 2001.

Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho (EIPST)

O instrumento utilizado para medir o prazer-sofrimento no trabalho foi a *Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho* (EIPST) (Mendes, 1999) na senda das investigações desenvolvidas por Dejours na década e 80. Dessa forma, a autora procurou quantificar o binómio prazer-sofrimento, no sentido de obter resultados que lhe permitissem a possibilidade de identificar problemas e desenvolver estratégias de prevenção e resolução de estados psicológicos negativos que apareçam em qualquer trabalhador e em qualquer organização onde estejam inseridos. Assim e para que o instrumento fosse de encontro aos objectivos pretendidos, a autora desenvolveu um conjunto de afirmações, com opções de resposta do tipo *Lickert* (1-nunca; 2-raramente; 3-às vezes; 4-frequentemente; 5-sempre), que visam o enquadramento conjunto da psicodinâmica do trabalho e a personalidade da pessoa, tal como Dejours concluiu nas

suas investigações. A perspectiva psicodinâmica dejouriana, potenciou o desenvolvimento deste instrumento, no sentido de permitir medir e quantificar o fenómeno prazer-sofrimento no trabalho. A autora definiu três factores no instrumento, *valorização, desgaste e reconhecimento*. Na medida que estes três factores enquadram o binómio do fenómeno prazer-sofrimento no trabalho, e permitem obter resultados quantificáveis. Assim, o prazer é consubstanciado pelos factores *valorização e reconhecimento* e, por outro lado, o sofrimento é consubstanciado pelo factor *desgaste* (Quadro 2).

A utilização do instrumento teve de seguir os procedimentos normativos exigidos numa investigação. O instrumento foi desenvolvido em 1996, mas ao longo dos anos a autora foi efectuando alguns ajustes necessários a mantê-lo eficaz e com capacidade de responder aos objectivos que a autora projecta (Quadro 2).

Quadro 2 – especificação do instrumento EIPST

Escala de Indicadores de Prazer-Sufrimento Trabalho (Mendes, 1996)	
Dimensões	Plano dos itens
Valorização	3, 5, 13, 15, 25
Reconhecimento	1, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 19, 20, 24, 27, 28
Desgaste	2, 7, 9, 11, 17, 21, 22, 23, 26, 29, 30

Fonte: Mendes, 1996.

A *Escala de Indicadores de Prazer-Sufrimento no Trabalho (EIPST)* é composta por 30 afirmações que pretendem medir e quantificar as respostas à questão que a autora coloca *Como se sente no trabalho?*

Os factores *valorização, reconhecimento e desgaste* incidem na obtenção de dados que permitam mensurar o impacto que os valores organizacionais têm nas vivências de prazer-sofrimento dos trabalhadores em contexto laboral. A EIPST permite também correlacionar os valores organizacionais com a organização do trabalho, com os vários estilos de carácter e com as vivências de prazer-sofrimento no trabalho. Na

sequência permitirá também proceder à identificação e explicação de estratégias para a procura do prazer e enfrentamento do sofrimento no trabalho, considerando sempre as influências que os valores organizacionais têm nessas vivências.

QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

A investigação centra-se no estudo dos fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho numa IPSS de Braga, que desenvolve a sua actividade, prestação de serviços, na área social. A IPSS possui diversas respostas sociais, no entanto a investigação limita-se apenas aos três lares de 3ª idade. Os lares situam-se na cidade de Braga e possuem características e especificidades bem distintas, como a população / utentes, a localização, a estrutura, os trabalhadores, entre outros. A escolha do método de análise estatística vai no sentido de se eliminar a subjectividade e as considerações pessoais do investigador. Assim, optou-se pelo método quantitativo em detrimento do qualitativo, que embora a amostra registe um número reduzido de sujeitos (N=31) e de variáveis sociodemográficas, de forma a manter-se o anonimato dos sujeitos. Julga-se ser pertinente a investigação dos fenómenos nos três lares, recolhendo dados que permitissem analisar, avaliar e responder às questões de investigação definidas. Posto isto, as questões de investigação são:

- O clima organizacional percebido pelos trabalhadores é significativamente diferente entre os três Lares de 3ª Idade?
- O prazer-sofrimento no trabalho percebido pelos trabalhadores é significativamente diferente entre os três Lares de 3ª Idade?
- Não existem diferenças significativas, percebidas pelos trabalhadores dos três Lares de 3ª Idade, no clima organizacional e o prazer-sofrimento no trabalho?

PROCEDIMENTO

A investigação começou a ser pensada durante o primeiro ano do Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações, devido aos conteúdos leccionados nas aulas, mas também pelo interesse pessoal do investigador. O desenho e implementação de todos os processos inerentes à investigação começaram com o início do estágio curricular numa Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) de Braga, no âmbito do Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações. Foram efectuadas algumas reuniões, no sentido de auscultar a Orientadora Institucional e saber se haveria interesse em algum tema que pretendessem ser investigado. De seguida e após essas reuniões, o tema e área a investigar foram definidos, procedendo-se então aos trâmites burocráticos e obrigatórios no sentido de se obter todas as autorizações para o desenvolvimento da investigação. Houve mais algumas reuniões preparatórias com a Orientadora Institucional, de forma a integra-la e a dar-lhe conhecimento do andamento do processo. Na sequência elaborou-se um documento destinado à Direcção da IPSS, solicitando autorização para a distribuição/aplicação, aos trabalhadores da IPSS, dos dois instrumentos que iriam ser utilizados na investigação.

A Direcção da IPSS deferiu o pedido de autorização enviado, procedendo-se à distribuição individual dos instrumentos, em envelope A4 de fecho fácil (fita adesiva), onde constavam os dois instrumentos (*Escala de Clima Social no Trabalho* e *Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho*), o questionário sóciodemográfico, o Termo de Consentimento Informado e as respectivas instruções de preenchimento e objectivos da investigação. Os envelopes foram sendo devolvidos avulso, permitindo uma primeira avaliação do preenchimento dos questionários. A abertura de todos os envelopes, devolvidos, e conseqüente contacto com os dados inscritos nos questionários, foi da única e exclusiva responsabilidade do investigador, para que assim fosse possível garantir a confidencialidade dos dados obtidos e cumprir o Código Ético e Deontológico dos Psicólogos. Do total de 45 envelopes entregues, foram devolvidos 31 envelopes com os questionários preenchidos, considerados válidos para a investigação, representando um retorno e adesão superior a uma taxa de 64%.

O tratamento e análise estatística dos dados recolhidos foram efectuados no programa IPSS (versão 20.0.0 para Windows).

RESULTADOS E ANÁLISE DE DADOS

Nesta secção analisam-se os valores médios de algumas variáveis da investigação. Inicia-se a análise pelas subescalas que integram o instrumento ECST, *coesão, organização e controlo*, analisando os valores recolhidos dos trabalhadores da IPSS, nas respostas sociais a que pertencem (Tabela 2). De seguida, analisam-se os factores que integram o instrumento EIPST, *valorização, desgaste e reconhecimento*, analisando também os valores experienciados pelos trabalhadores da IPSS, nas respostas sociais a que pertencem (Tabela 4).

A análise dos valores globais, que agregam os itens (nove por subescala) que compõe cada uma das três subescalas, permite verificar que as subescalas *coesão, organização e controlo* registam valores acima da média. A subescala *coesão* regista um valor médio de $M=6,54$ e um $DP=1,506$ para um n de 13, demonstrando que os trabalhadores possuem um nível aceitável de coesão no seu posto de trabalho. No entanto, o elevado valor registado no desvio padrão condiciona a análise na medida que aponta para uma dispersão das respostas dos trabalhadores. Por outro lado, a subescala *organização* regista também um valor acima da média de $M=6,83$ e um $DP=1,337$ para um n de 12, demonstrando que os trabalhadores têm comportamentos organizados durante a jornada de trabalho. Tal como na subescala *coesão*, o elevado valor registado no desvio padrão condiciona a análise na medida que aponta para uma dispersão das respostas dos trabalhadores. Por último, a subescala *controlo* regista o valor médio mais baixo $M=5,87$ e um $DP=1,187$ para um n de 15, permitindo concluir que os trabalhadores exibem comportamentos controlados durante a sua jornada de trabalho. No entanto, o elevado valor registado no desvio padrão condiciona a análise na medida que aponta para uma dispersão das respostas dos trabalhadores. Analisando de forma resumida, conclui-se que a generalidade dos trabalhadores dos três lares de 3ª idade da IPSS exibem comportamentos mais coesos e organizados do que controlados (Tabela 2).

Tabela 2

Valores relativos aos níveis globais de *coesão, organização e controlo* experienciados pelos colaboradores

	<i>N</i>	Média	<i>M (DP)</i>	DP	Min.-Máx.
Coesão	13	6,54	0,418	1,506	4 – 9
Organização	12	6,83	0,386	1,337	4 – 9
Controlo	15	5,87	0,307	1,187	4 – 8

No sentido de se poder compreender os valores totais apresentados na tabela 2, analisam-se de seguida os itens que compõe as subescalas *coesão* (2, 12, 22, 32, 42, 52, 62, 72 e 82), *organização* (5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75 e 85) e *controlo* (8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78 e 88), de forma a poder-se inferir, para a IPSS em análise, acerca dos valores globais obtidos em cada um dos lares de 3ª idade, analisando o contributo de cada item (Tabela 3).

Inicia-se a análise pela subescala *coesão*, pois é a primeira subescala do instrumento ECST. A análise será feita por resposta social, lares 3ª idade 1, 2 e 3, para que dessa forma se possa ir respondendo às questões de investigação. Pela análise dos itens, fica demonstrado que no lar 1, o item 72 (*Os trabalhadores falam com frequência entre si dos seus problemas pessoais*) regista o valor médio mais alto de $M=0,67$ e $DP=0,333$, o que demonstra alguma separação entre a vida privada de cada trabalhador e o contexto laboral. Os itens 12 (*O ambiente é bastante impessoal*), 42 (*Em geral, expressamos com franqueza o que pensamos*) e 62 (*Os empregados com tarefas muito distintas, nessa organização, não se entendem perfeitamente*) registam valores abaixo da média de $M=0,33$ e um $DP=0,333$, o que demonstra que os trabalhadores não se conseguem identificar com o ambiente laboral e, ao mesmo tempo sentem-se inibidos para verbalizar os seus sentimentos. Existe afastamento entre os trabalhadores dos diversos sectores. A conclusão que se pode fazer, permite concluir que os trabalhadores, que responderam aos questionários, possuem uma relação próxima ao ponto de partilharem eventuais problemas pessoais. No entanto, verifica-se que essa relação é mais distante entre os trabalhadores de sectores distintos, ou seja, existe pouca coesão laboral, na medida que a entidade patronal é a mesma (Tabela 3).

O lar 2 regista no item 82 (*Com frequência, as pessoas criam problemas falando dos outros com os mais próximos*) regista um valor médio de $M= 0.67$ e um $DP=0,333$,

o que demonstra alguma falta de coesão e, ao mesmo tempo, a falta de respeito pelos colegas. Os itens 12 (*O ambiente é bastante impessoal*) e 62 (*Os empregados com tarefas distintas, nesta organização, não se entendem perfeitamente*) registam um valor médio de $M= 0.33$ e um $DP=0,333$, o que demonstra a pouca identificação dos trabalhadores com o ambiente laboral e a pouca interacção entre os sectores. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores são pouco coesos, havendo mesmo probabilidade da evolução ser negativa. No entanto, verifica-se que a relação entre trabalhadores com funções distintas é fraca, existe afastamento entre os trabalhadores (Tabela 3).

O lar 3 regista nos itens 22 (*As pessoas ocupam-se pessoalmente dos demais*), 42 (*Em geral, expressamos com franqueza o que pensamos*) e 72 (*Os trabalhadores falam com frequência entre si dos seus problemas pessoais*), registam valores acima da média de $M=0,75$ e um $DP=0,250$, demonstrando que existe entreajuda entre os trabalhadores, bem como a partilha de confidências e ou desabafos. O item 12 (*O ambiente é bastante impessoal*) regista um valor médio de $M=0,33$ e um $DP=0,333$, demonstrando que os trabalhadores não se identificam com o ambiente laboral. O item 32 (*Os empregados raramente participam juntos em outras actividades fora do trabalho*), regista um valor médio de $M=0,25$ e um $DP=0,250$, o que demonstra que os trabalhadores apenas interagem no local de trabalho. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores têm grande sentido de coesão laboral e individual, na medida que existem partilhas ao nível pessoal. No entanto a interacção fora do local de trabalho é diminuta (Tabela 3).

A análise da dimensão *organização* nas respostas sociais, inicia-se com a análise detalhada dos itens referentes ao lar 1. Assim e pela análise dos itens, fica demonstrado que no lar 1, Os itens 35 (*O nosso grupo de trabalho é muito eficiente e prático*), 45 (*Aqui não é importante realizar muito trabalho*), 65 (*Os empregados trabalham intensamente*) e 75 (*O pessoal parece ser pouco eficiente*) registam valores médios de $M=0,67$ e de $DP=0,333$, demonstrando que os trabalhadores trabalham com vigor, sentindo que a qualidade do trabalho é mais importante do que a quantidade. Por outro lado, os trabalhadores sentem que o grupo funciona bem, contrariamente ao que sucede individualmente. Os itens 15 (*Perde-se muito tempo por falta de eficácia*) e 55 (*Toma-se a sério a frase “o trabalho antes do jogo”*) registam valores médios de $M=0,33$ e de $DP=0,333$, demonstrando que os trabalhadores desenvolvem as suas tarefas com afinco e

comprometimento, permitindo obter resultados positivos. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores organizados. No entanto, necessitam de um maior acompanhamento na execução das suas tarefas, de forma que sejam cada vez mais eficientes e eficazes (Tabela 3).

O lar 2 regista nos itens 5 (*O pessoal presta muita atenção ao fim do trabalho*) e 75 (*O pessoal parece ser muito pouco eficiente*) registam valores médios de $M=0,67$ e de $DP=0,333$, demonstrando que os trabalhadores apenas cumprem as suas horas de trabalho, observando também que os colegas são pouco eficientes na execução das suas tarefas. O item 15 (*Perde-se muito tempo por falta de eficácia*) regista um valor médio de $M=0,33$ e de $DP=0,333$, demonstra que os trabalhadores tendo comportamentos pouco eficientes, conseguem que os mesmos sejam eficazes. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores são organizados, cumprindo com rigor os horários prescritos e, ao mesmo tempo, são críticos relativamente aos colegas. No entanto, verifica-se a necessidade dos comportamentos serem objecto de reciclagem/formação, de forma que a sua eficiência e eficácia seja cada vez maior (Tabela 3).

O lar 3 regista nos itens 5 (*O pessoal presta muita atenção ao fim do trabalho*), o 15 (*Perde-se muito tempo por falta de eficácia*), 25 (*Muito poucas vezes as coisas se deixam para o dia seguinte*) e 65 (*Os empregados trabalham intensamente*) registam valores médios de $M=0,75$ e de $DP=0,250$, o que demonstra que os trabalhadores não sentem necessidade de trabalhar além do prescrito, cumprindo as suas tarefas com afinco. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores demonstram ser organizados, havendo a necessidade de aprimorar a eficácia dos seus comportamentos, no sentido de ajustar os tempos despendidos na execução das suas tarefas (Tabela 3).

A análise da subescala *controlo* nas respostas sociais, inicia-se com a análise detalhada dos itens referentes ao lar 1. Assim e pela análise dos itens, fica demonstrado que no lar 1, o item 88 (*Se um empregado chega tarde, pode compensar a empresa saindo mais tarde*) regista um valor médio de $M=0,67$ e um $DP=0,333$, o que demonstra a flexibilidade da organização e ao mesmo tempo a vontade dos trabalhadores compensarem eventuais atrasos. Os itens 38 (*Os chefes vigiam constantemente os empregados*), 58 (*Os chefes estão sempre a controlar o pessoal e supervisionam-no*

constantemente) e 68 (*Os chefes cedem às pressões dos empregados*) registam valores médios de $M=0,33$ e de $DP=0,333$, demonstrando a confiança que as chefias depositam nos trabalhadores. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores exibem controlo nos seus comportamentos, havendo comprometimento entre os trabalhadores e a organização. Fica também demonstrado que a pressão exercida sobre os trabalhadores é mínima, pois não se sentem pressionados, mas também não têm capacidade de pressão sobre as chefias (Tabela 3).

O lar 2 regista no item 48 (*Obriga-se a cumprir com bastante rigor as tarefas e as normas*) regista um valor médio de $M=0,67$ e um $DP=0,333$, o que demonstra a percepção que os trabalhadores têm quanto ao cumprimento das normas. Os itens 68 (*Os chefes cedem às pressões dos empregados*) e 88 (*Se um empregado chega tarde, pode compensar a empresa saindo mais tarde*) registam valores médios de $M=0,33$ e um $DP=0,333$, demonstrando a assertividade das chefias no cumprimento das normas. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores exibem controlo nos seus comportamentos, demonstrado pela sua percepção quanto ao respeito pelas normas e tarefas prescritas. Fica também demonstrado que a pressão exercida sobre os trabalhadores é mínima, pois não se sentem pressionados, mas também não têm capacidade de pressão sobre as chefias (Tabela 3).

O lar 3 regista nos itens 38 (*Os chefes vigiam constantemente os empregados*) e 58 (*Os chefes estão sempre a controlar o pessoal e supervisionam-no constantemente*) valores médios de $M= 0,50$ e de $DP=0,289$, demonstrando que os trabalhadores têm percepção da supervisão que os chefes desenvolvem. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores exibem controlo nos seus comportamentos, demonstrado pela sua percepção quanto ao respeito pelas normas e tarefas prescritas. Fica também demonstrado que a pressão exercida sobre os trabalhadores é mínima, pois não se sentem pressionados, mas também não têm capacidade de pressão sobre as chefias (Tabela 3).

Tabela 3

Valores mais significativos relativos aos ítems das subescalas *coesão*, *organização* e *controlo* experienciadas pelos colaboradores

Ítem	Descrição	Lar 1		Lar 2		Lar 3	
		M	DP	M	DP	M	DP
Coesão							
12	O ambiente é bastante impessoal	0,33	0,333	0,33	0,333	0,33	0,333
22	As pessoas ocupam-se pessoalmente dos demais					0,75	0,250
32	Os empregados raramente participam juntos em outras actividades fora do trabalho					0,25	0,250
42	Em geral, expressamos com franqueza o que pensamos	0,33	0,333			0,75	0,250
62	Os empregados com tarefas muito distintas, nesta organização, não se entendem perfeitamente	0,33	0,333	0,33	0,333		
72	Os trabalhadores falam com frequência entre si dos seus problemas pessoais	0,67	0,333			0,75	0,250
82	Com frequência, as pessoas criam problemas falando dos outros com os mais próximos			0,67	0,333		
Organização							
5	O pessoal presta muita atenção ao fim do trabalho			0,67	0,333	0,75	0,250
15	Perde-se muito tempo por falta de eficácia	0,33	0,333	0,33	0,333	0,75	0,250
25	Muito poucas vezes as coisas se deixam para o dia seguinte					0,75	0,250
35	O nosso grupo de trabalho é muito eficiente e prático	0,67	0,333				
45	Aqui não é importante realizar muito trabalho	0,67	0,333				
55	Toma-se a sério a frase “o trabalho antes do jogo”	0,33	0,333				
65	Os empregados trabalham intensamente	0,67	0,333			0,75	0,250
75	O pessoal parece ser muito pouco eficiente	0,67	0,333	0,67	0,333		
Controlo							
38	Os chefes vigiam constantemente os empregados	0,33	0,333			0,50	0,289
48	Obriga-se a cumprir com bastante rigor as tarefas e as normas			0,67	0,333		
58	Os chefes estão sempre a controlar o pessoal e supervisionam-no constantemente	0,33	0,333			0,50	0,289
68	Os chefes cedem às pressões dos empregados	0,33	0,333	0,33	0,333		
88	Se um empregado chega tarde, pode compensar a empresa saindo mais tarde	0,67	0,333	0,33	0,333		

No que respeita aos valores globais de prazer-sofrimento, que agregam os itens dos factores que compõe o instrumento EIPST (cinco no factor *valorização*, catorze no factor *desgaste* e onze no factor *reconhecimento*), verifica-se que os factores *valorização*, *desgaste* e *reconhecimento* registam valores abaixo da média. O factor *valorização* regista um valor médio de $M=17,04$ e um $DP=2,142$ para um n de 23, demonstrando que os trabalhadores sentem-se pouco valorizados no seu posto de trabalho. Com um valor médio mais alto, o factor *desgaste* regista um valor médio de $M=21,57$ e um $DP=8,565$ para um n de 21, demonstrando que os trabalhadores sentem-se desgastados com o seu trabalho. Por fim, o factor *reconhecimento* regista o valor médio mais alto $M=28,43$ e um $DP=6,087$ para um n de 21, permitindo concluir que os trabalhadores se sentem mais reconhecidos pelo seu trabalho, do que valorizados e desgastados durante a sua jornada de trabalho. No entanto, o elevado valor registado no desvio padrão condiciona a análise na medida que aponta para uma dispersão das respostas dos trabalhadores. Analisando de forma resumida, conclui-se que na generalidade, os trabalhadores dos três lares de 3ª idade da IPSS, percebem o reconhecimento e valorização demonstrados pela organização e colegas, além do desgaste que a jornada de trabalho provoca (Tabela 4).

Tabela 4

Valores relativos aos níveis globais de *valorização*, *desgaste* e *reconhecimento* experienciados pelos colaboradores

	<i>N</i>	Média	<i>M (DP)</i>	DP	Min.-Máx.
Valorização	25	16,80	0,440	2,198	13 – 20
Desgaste	22	22,00	1,911	8,966	8 – 44
Reconhecimento	24	27,75	1,308	6,408	13 – 38

No sentido de se poder compreender os valores totais apresentados na tabela 4, analisam-se de seguida os itens que compõe os factores *valorização* (3, 5, 13, 15 e 25), *desgaste* (1, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 19, 20, 24, 27 e 28) e *reconhecimento* (2, 7, 9, 11, 17, 21, 22, 23, 26, 29 e 30), de forma a poder-se inferir, para a IPSS em análise, acerca dos valores globais obtidos em cada um dos lares de 3ª idade, analisando o contributo de cada item (Tabela 5).

Assim, a identificação dos itens nos factores, foi efectuada com base na sua interpretação. No factor *valorização*, a escolha do item 3 (*Tenho liberdade para organizar o meu trabalho da forma que quero*), do item 13 (*O meu trabalho é gratificante*) e do item 15 (*O meu trabalho é compatível com as minhas aspirações profissionais*) estão elaborados para permitir quantificar o factor *valorização*, e obter resultados para efectuar inferências. No factor *desgaste*, a escolha dos itens 12 (*O meu trabalho causa-me ansiedade*), 14 (*Tenho receio de ser demitido ao cometer erros*), 16 (*O meu trabalho causa-me stress*), 18 (*Receio não ser capaz de executar as minhas tarefas no prazo estipulado pela empresa*), 20 (*Sinto-me ameaçado de demissão*), 24 (*Sinto-me pressionado no meu trabalho*), 27 (*O meu trabalho causa-me tensão emocional*) e 28 (*Sinto-me inseguro diante da ameaça de perder o emprego*) estão elaborados para permitir quantificar o factor *desgaste*, e obter resultados para efectuar inferências. No factor *reconhecimento*, a escolha dos itens 2 (*Sinto-me inseguro quando não correspondo às expectativas da empresa em relação ao meu trabalho*), 7 (*Sinto-me inseguro quando não cumpro o ritmo imposto pela minha empresa*), 21 (*Sinto-me identificado com as tarefas que realizo*) e 23 (*Sinto disposição mental para realizar as minhas tarefas*) estão elaborados para permitir quantificar o factor *reconhecimento*, e obter resultados para efectuar inferências.

Inicia-se a análise pelo factor *valorização*, pois corresponde ao primeiro factor do instrumento EIPST. A análise será feita por resposta social, lares 3ª idade 1, 2 e 3, para que dessa forma se possa ir respondendo às questões de investigação. Assim e pela análise dos itens, fica demonstrado que no lar 1, os itens 5 (*Sinto orgulho no trabalho que realizo*) e 25 (*Quando realizo as minhas tarefas realizo-me profissionalmente*) são os que registam valores médios mais altos de $M=3,80$ e um $DP=0,200$. O item 13 (*O meu trabalho é gratificante*) regista um valor médio de $M=3,60$ e um $DP=0,400$. O item 15 (*O meu trabalho é compatível com as minhas aspirações profissionais*) regista um valor médio de $M=3,40$ e um $DP=0,400$, demonstrando que os trabalhadores se sentem integrados e realizados com o seu posto de trabalho. O item 3 (*Tenho liberdade para organizar o meu trabalho da forma que quero*) regista um valor médio de $M=2,60$ e um $DP=0,748$, o que permite concluir que os trabalhadores se sentem satisfeitos, realizados e orgulhosos com o trabalho que desenvolvem e, ao mesmo tempo sentem liberdade na sua organização e execução. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores se sentem valorizados no seu posto de trabalho, na medida que as tarefas

que executam permitem que se sintam realizados e orgulhosos. A liberdade que a organização lhes dá, facilita a execução das tarefas (Tabela 5).

O lar 2 regista no item 25 (*Quando realizo as minhas tarefas realizo-me profissionalmente*) regista um valor médio de $M=3,767$ e um $DP=0,333$, no item 3 (*Tenho liberdade para organizar o meu trabalho da forma que quero*) e 15 (*O meu trabalho é compatível com as minhas aspirações profissionais*) registam valores médios de $M=3,33$ e um $DP=0,333$, o que demonstra a realização dos trabalhadores com o seu trabalho e, ao mesmo tempo, a percepção de liberdade na organização do mesmo. O item 13 (*O meu trabalho é gratificante*) regista um valor médio de $M=2,67$ e um $DP=0,882$, permitindo concluir que grande parte dos trabalhadores sente-se satisfeita com o trabalho. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores se sentem valorizados no seu posto de trabalho, na medida que as tarefas que executam permitem que se sintam realizados e orgulhosos. A liberdade que a organização lhes dá, facilita a execução das tarefas (Tabela 5).

O lar 3 regista nos itens 5 (*Sinto orgulho no trabalho que realizo*) e 25 (*Quando realizo as minhas tarefas realizo-me profissionalmente*) são os que registam valores médios mais altos de $M=3,71$ e um $DP=0,286$. O item 13 (*O meu trabalho é gratificante*) regista um valor médio de $M=3,43$ e um $DP=0,429$. O item 3 (*Tenho liberdade para organizar o meu trabalho da forma que quero*) regista um valor médio de $M=3,29$ e um $DP=0,477$. O item 15 (*O meu trabalho é compatível com as minhas aspirações profissionais*) regista um valor médio de $M=3,00$ e um $DP=0,488$. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores se sentem valorizados no seu posto de trabalho, na medida que as tarefas que executam permitem que se sintam integrados, realizados e orgulhosos (Tabela 5).

A análise do factor *desgaste* nas respostas sociais, inicia-se com a análise detalhada dos itens referentes ao lar 1. Assim e pela análise dos itens, fica demonstrado que no lar 1, o item 10 (*Sinto satisfação em executar as minhas tarefas*) regista o valor médio mais alto de $M=3,80$ e um $DP=0,200$, o que demonstra a identificação que os trabalhadores sentem no seu trabalho. O item 1 (*O meu trabalho é cansativo*) regista um avlor médio de $M=3,00$ e um $DP=0,447$. O item 6 (*O meu trabalho é desgastante*) regista um valor médio de $M=2,60$ e um $DP=0,400$. Os itens 14 (*Tenho receio de ser demitido ao cometer erros*), 16 (*O meu trabalho causa-me stress*) e 27 (*O meu trabalho*

causa-me tensão emocional) registam valores médios de $M=2,20$ e um $DP=0,490$, o que demonstra que os trabalhadores sentem alguma insegurança e pressão na execução das suas funções laborais. O item 12 (*O meu trabalho causa-me ansiedade*) regista um valor médio de $M=2,00$ e um $DP=0,447$. Os itens 8 (*Sinto desânimo no trabalho*) e 24 (*Sinto-me pressionado no meu trabalho*) registam valores médios de $M=1,80$ e um $DP=0,200$, o que demonstra que os trabalhadores mesmo sentindo alguma tensão, desenvolvem o seu trabalho com ânimo. O item 4 (*Sinto frustrações com o meu trabalho*) regista um valor médio de $M=1,40$ e um $DP=0,600$, o item 28 (*Sinto-me inseguro diante da ameaça de perder o emprego*) regista um valor médio de $M=1,40$ e de $DP=0,245$, que permite concluir que os trabalhadores se sentem seguros no seu trabalho e com um nível de frustração baixo. O item 8 (*Sinto desânimo no trabalho*) regista um valor médio de $M=1,80$ e um $DP=0,200$, o item 24 (*Sinto-me pressionado no meu trabalho*) regista um valor médio de $M=1,80$ e um $DP=0,663$, o que demonstra que os trabalhadores sentem um pouco de desânimo e pressão no seu local de trabalho. O item 18 (*Receio não ser capaz de executar as minhas tarefas no prazo estipulado pela empresa*) regista um valor médio de $M=1,00$ e um $DP=0,316$. O item 20 (*Sinto-me ameaçado de demissão*) regista um valor médio de $M=0,80$ e um $DP=0,800$, o que demonstra a confiança dos trabalhadores na execução do seu trabalho e, ao mesmo tempo, a pouca percepção de ameaça de demissão. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores se sentem desgastados no seu posto de trabalho, na medida que as tarefas que executam provocam desgaste, cansaço e ansiedade. Por outro lado e embora sintam satisfação com as suas tarefas, a pressão e insegurança laborais acentuam o desgaste laboral (Tabela 5).

O lar 2 regista valores acima da média nos itens 6 (*O meu trabalho é desgastante*), 1 (*O meu trabalho é cansativo*), 16 (*O meu trabalho causa-me stress*), 19 (*Sinto-me sobrecarregado no meu trabalho*) e 27 (*O meu trabalho causa-me tensão emocional*). O item 6 regista um valor médio de $M=3,67$ e um $DP=0,333$, o item 1 regista um valor médio de $M=3,33$ e um $DP=0,667$, o item 16 regista um valor médio de $M=3,00$ e um $DP=0,577$, e os itens 19 e 27 registam um valor médio de $M=3,00$ e um $DP=0,577$, o que permite concluir que os trabalhadores sentem que trabalham muito e que o trabalho lhes provoca *stress* e tensão. O item 8 (*Sinto desânimo no trabalho*) regista um valor médio de $M=1,67$ e um $DP=0,333$. O item 12 (*O meu trabalho causa-me ansiedade*) regista um valor médio de $M=1,67$ e um $DP=0,882$. O item 28 (*Sinto-me inseguro*

diante da ameaça de perder o emprego) regista um valor médio de $M=1,67$ e um $DP=1,202$. O item 14 (*Tenho receio de ser demitido ao cometer erros*) regista um valor médio de $M=1,00$ e um $DP=0,577$. Os itens 18 (*Receio não ser capaz de executar as minhas tarefas no prazo estipulado pela empresa*) e 24 (*Sinto-me pressionado no meu trabalho*) registam valores médios de $M=0,67$ e um $DP=0,667$. A análise destes itens permite concluir que os trabalhadores têm confiança no desempenho das suas tarefas, bem como na segurança do seu posto de trabalho. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores se sentem desgastados no seu posto de trabalho, na medida que as tarefas que executam provocam desgaste, cansaço e ansiedade. Por outro lado, os trabalhadores sentem segurança, perante a ameaça de demissão, no seu posto de trabalho (Tabela 5).

O lar 3 regista valores acima da média nos itens 10 (*Sinto satisfação em executar as minhas tarefas*), 6 (*O meu trabalho é desgastante*) e 1 (*O meu trabalho é cansativo*). O item 10 regista um valor médio de $M=3,86$ e um $DP=0,143$, o item 6 regista um valor médio de $M=2,43$ e um $DP=0,429$, e o item 1 regista um valor médio de $M=2,29$ e um $DP=0,474$, o que demonstra que os trabalhadores sentem que o trabalho além de cansativo e desgastante, é também satisfatório. O item 19 (*Sinto-me sobrecarregado no meu trabalho*) regista um valor médio de $M=1,86$ e um $DP=0,459$, o item 16 (*O meu trabalho causa-me stress*) regista um valor médio de $M=1,71$ e um $DP=0,474$, o item 27 (*O meu trabalho causa-me tensão emocional*) regista um valor médio de $M=1,43$ e um $DP=0,429$, o item 12 (*O meu trabalho causa-me ansiedade*) regista um valor médio de $M=1,14$ e um $DP=0,553$, o item 14 (*Tenho receio de ser demitido ao cometer erros*) regista um valor médio de $M=1,14$ e um $DP=0,508$, o item 28 (*Sinto-me inseguro diante da ameaça de perder o emprego*) regista um valor médio de $M=1,00$ e um $DP=0,577$, o item 8 (*Sinto desânimo no trabalho*) regista um valor médio de $M=0,86$ e um $DP=0,404$, o item 18 (*Receio não ser capaz de executar as minhas tarefas no prazo estipulado pela empresa*) regista um valor médio de $M=0,71$ e um $DP=0,286$, o item 4 (*Sinto frustrações com o meu trabalho*) regista um valor médio de $M=0,57$ e um $DP=0,297$, o item 24 (*Sinto-me pressionado no meu trabalho*) regista um valor médio de $M=0,29$ e um $DP=0,184$, e o 20 (*Sinto-me ameaçado de demissão*) regista um valor médio de $M=0,14$ e um $DP=0,143$. O que permite concluir que os trabalhadores sentem confiança nas suas capacidades para a execução das suas tarefas e, ao mesmo tempo, sentem-se seguros no seu posto de trabalho. A conclusão que se pode fazer, permite

inferir que os trabalhadores se sentem desgastados no seu posto de trabalho, na medida que as tarefas que executam provocam desgaste e cansaço. Embora o cansaço esteja presente, a ansiedade e tensão emocional registam valores baixos, o que permite dizer que os trabalhadores têm um suporte psicológico e emocional. Por outro lado, os trabalhadores sentem segurança, perante a ameaça de demissão, no seu posto de trabalho (Tabela 5).

A análise do factor *reconhecimento* nas respostas sociais, inicia-se com a análise detalhada dos itens referentes ao lar 1. Assim, fica demonstrado que no lar 1, e pela análise dos itens 21 (*Sinto-me identificado com as tarefas que realizo*), 22 (*Sinto o reconhecimento das chefias pelo trabalho que realizo*), 17 (*Sinto que os meus colegas são solidários comigo*), 26 (*Tenho liberdade para dizer o que penso acerca do meu trabalho*), 29 (*No meu trabalho posso usar o meu estilo pessoal*), 9 (*Sinto-me reconhecido pelos colegas no trabalho que realizo*) e 30 (*Tenho espaço para discutir, abertamente, com os colegas as dificuldades com o trabalho*) registam valores acima da média. O item 21 regista um valor médio de $M=3,80$ e um $DP=0,200$ e o item 22 regista um valor médio de $M=3,00$ e um $DP=0,548$, o que demonstra que os trabalhadores se sentem realizados com os eu trabalho e, ao mesmo tempo, que o seu trabalho é reconhecido pelas chefias. Os itens 17 e 26 registam valores médios de $M=2,60$ e um $DP=0,400$, o que demonstra a união dos trabalhadores e que a organização permite que os trabalhadores opinem acerca do trabalho. O item 29 regista um valor médio de $M=2,40$ e um $DP=0,812$, o item 9 regista um valor médio de $M=2,20$ e um $DP=0,490$, e o item 30 regista um valor médio de $M=2,20$ e um $DP=0,663$, o que vem confirmar os itens 27 e 26, demonstrando que os trabalhadores se sentem reconhecidos e que têm liberdade para emitir as suas opiniões. O item 11 (*O tipo de trabalho que faço é admirado pelos outros*) regista um valor médio de $M=1,80$ e um $DP=0,200$, o que demonstra que alguns trabalhadores não sentem que o seu trabalho seja apreciado. O item 2 (*Sinto-me inseguro quando não correspondo às expectativas da empresa em relação ao meu trabalho*) regista um valor médio de $M=1,00$ e um $DP=0,447$ e o item 7 (*Sinto-me inseguro quando não cumpro o ritmo imposto pela minha empresa*) regista um valor médio de $M=0,60$ e um $DP=0,245$, o que permite concluir que os trabalhadores não sentem insegurança pelo incumprimento dos *timings* do trabalho prescrito.

A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores se sentem reconhecidos pelo seu trabalho, na medida que as tarefas que executam são admiradas pelos colegas e chefias, mesmo quando os tempos de execução das tarefas se prolongam além do desejado. Existe solidariedade entre os trabalhadores e também liberdade de expressão em assuntos de cariz laboral (Tabela 5).

O lar 2 regista valores acima da média nos itens 23 (*Sinto disposição mental para realizar as minhas tarefas*), 9 (*Sinto-me reconhecido pelos colegas no trabalho que realizo*), 21 (*Sinto-me identificado com as tarefas que realizo*), 26 (*Tenho liberdade para dizer o que penso acerca do meu trabalho*), 11 (*O tipo de trabalho que faço é admirado pelos outros*), 22 (*Sinto o reconhecimento das chefias pelo trabalho que realizo*) e 17 (*Sinto que os meus colegas são solidários comigo*). O item 23 regista um valor médio de $M=3,33$ e um $DP=0,667$, o que demonstra a vontade para o desempenho das tarefas. Os itens 9, 21 e 26 registam valores médios de $M=3,00$ e de $DP=1,000$, o que demonstra a união dos trabalhadores e, ao mesmo tempo, liberdade para opinar acerca do trabalho. O item 11 regista um valor médio de $M=2,67$ e um $DP=0,333$, o item 22 regista um valor médio de $M=2,67$ e um $DP=0,667$, e o item 17 regista um valor médio de $M=2,33$ e um $DP=0,882$, o que confirma a união e solidariedade entre os trabalhadores, bem como o reconhecimento das chefias relativamente ao mesmo. Os itens 30 (*Tenho espaço para discutir, abertamente, com os colegas as dificuldades com o trabalho*), 29 (*No meu trabalho posso usar o meu estilo pessoal*), 2 (*Sinto-me inseguro quando não correspondo às expectativas da empresa em relação ao meu trabalho*) e 7 (*Sinto-me inseguro quando não cumpro o ritmo imposto pela minha empresa*) registam valores abaixo da média. O item 30 regista um valor médio de $M=1,67$ e um $DP=0,333$, o item 29 regista um valor médio de $M=1,33$ e um $DP=1,333$, e os itens 2 e 7 registam valores médios de $M=0,33$ e um $DP=0,333$, demonstrando que os trabalhadores não se sentem com a vontade para abordar assuntos de trabalho com os colegas, mas por outro lado, demonstra que não sentem insegurança quanto ao incumprimento dos tempos do trabalho prescrito. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores se sentem reconhecidos pelo seu trabalho, na medida que as tarefas que executam são admiradas pelos colegas e chefias, mesmo quando os tempos de execução das tarefas se prolongam além do desejado. Existe solidariedade entre os trabalhadores e também liberdade de expressão em assuntos de

cariz laboral, no entanto os trabalhadores têm pouco à vontade para os abordar (Tabela 5).

O lar 3 regista valores acima da média nos itens 30 (*Tenho espaço para discutir, abertamente, com os colegas as dificuldades com o trabalho*), 23 (*Sinto disposição mental para realizar as minhas tarefas*), 11 (*O tipo de trabalho que faço é admirado pelos outros*), 17 (*Sinto que os meus colegas são solidários comigo*), 21 (*Sinto-me identificado com as tarefas que realizo*), 22 (*Sinto o reconhecimento das chefias pelo trabalho que realizo*), 26 (*Tenho liberdade para dizer o que penso acerca do meu trabalho*), 9 (*Sinto-me reconhecido pelos colegas no trabalho que realizo*), 29 (*No meu trabalho posso usar o meu estilo pessoal*). O item 30 regista um valor médio de $M=3,29$ e um $DP=0,565$ e o item 23 regista um valor médio de $M=3,14$ e um $DP=0,553$, o que demonstra a vontade dos trabalhadores em executar as suas tarefas e, ao mesmo tempo, a abertura que existe para a discussão e opinião de assuntos de trabalho. O item 11 regista um valor médio de $M=2,86$ e um $DP=0,459$, o item 17 regista um valor médio de $M=2,86$ e um $DP=0,340$, o item 21 regista um valor médio de $M=2,86$ e um $DP=0,404$, o item 22 regista um valor médio de $M=2,86$ e um $DP=0,634$, e o item 26 regista um valor médio de $M=2,86$ e um $DP=0,553$. O que permite concluir que os trabalhadores sentem o reconhecimento do seu trabalho, por colegas e chefias, bem como a liberdade de poder opinar acerca do seu trabalho. O item 9 regista um valor médio de $M=2,57$ e um $DP=0,369$ e o item 29 regista um valor médio de $M=1,57$ e um $DP=0,719$, o que permite concluir que alguns trabalhadores não se sentem reconhecidos nos seu trabalho, bem como a impossibilidade de adoptar um estilo que não o prescrito. O item 2 (*Sinto-me inseguro quando não correspondo às expectativas da empresa em relação ao meu trabalho*) e o item 7 (*Sinto-me inseguro quando não cumpro o ritmo imposto pela minha empresa*) registam valores abaixo da média. O item 2 regista um valor médio de $M=1,57$ e um $DP=0,481$ e o item 7 regista um valor médio de $M=0,71$ e um $DP=0,184$. O que demonstra que os trabalhadores não se sentem inseguros quanto ao incumprimento dos tempos do trabalho prescrito. A conclusão que se pode fazer, permite inferir que os trabalhadores se sentem reconhecidos pelo seu trabalho, na medida que as tarefas que executam são admiradas pelos colegas e chefias, mesmo quando os tempos de execução das tarefas se prolongam além do desejado. Existe solidariedade entre os trabalhadores e também liberdade de expressão em assuntos de

cariz laboral, no entanto os trabalhadores têm pouco à vontade para os abordar (Tabela 5).

Tabela 5

Valores mais significativos relativos aos ítems medidores do prazer-sofrimento no trabalho

Ítem	Descrição	Lar 1		Lar 2		Lar 3	
		M	DP	M	DP	M	DP
Valorização							
3	Tenho liberdade para organizar o meu trabalho da forma que quero	2,60	0,748	3,33	0,333	3,29	0,474
5	Sinto orgulho no trabalho que realizo	3,80	0,200			3,71	0,286
13	O meu trabalho é gratificante	3,60	0,400	2,67	0,882	3,43	0,429
15	O meu trabalho é compatível com as minhas aspirações profissionais	3,40	0,400	3,33	0,667	3,00	0,488
25	Quando realizo as minhas tarefas realizo-me profissionalmente	3,80	0,200	3,67	0,333	3,71	0,286
Desgaste							
1	O meu trabalho é cansativo	3,00	0,447	3,33	0,667	2,29	0,474
4	Sinto frustrações com o meu trabalho	1,40	0,600			0,57	0,297
6	O meu trabalho é desgastante	2,60	0,400	3,67	0,333	2,43	0,429
8	Sinto desânimo no trabalho	1,80	0,200	1,67	0,333	0,86	0,404
10	Sinto satisfação em executar as minhas tarefas	3,80	0,200			3,86	0,143
12	O meu trabalho causa-me ansiedade	2,00	0,447	1,67	0,882	1,14	0,553
14	Tenho receio de ser demitido ao cometer erros	2,20	0,490	1,00	0,577	1,14	0,508
16	O meu trabalho causa-me <i>stress</i>	2,20	0,490	3,00	0,577	1,71	0,474
18	Receio não ser capaz de executar as minhas tarefas no prazo estipulado pela empresa	1,00	0,316	0,67	0,667	0,71	0,286
19	Sinto-me sobrecarregado no meu trabalho			3,00	0,577	1,86	0,459
20	Sinto-me ameaçado de demissão	0,80	0,800			0,14	0,143
24	Sinto-me pressionado no meu trabalho	1,80	0,663	0,67	0,667	0,29	0,184
27	O meu trabalho causa-me tensão emocional	2,20	0,490	3,00	0,577	1,43	0,429
28	Sinto-me inseguro diante da ameaça de perder o emprego	1,40	0,245	1,67	1,202	1,00	0,577
Reconhecimento							
2	Sinto-me inseguro quando não correspondo às expectativas da empresa em relação ao meu trabalho	1,00	0,447	0,33	0,333	1,57	0,481
7	Sinto-me inseguro quando não cumpro o ritmo imposto pela minha empresa	0,60	0,245	0,33	0,333	0,71	0,184
9	Sinto-me reconhecido pelos colegas no trabalho que realizo	2,20	0,490	3,00	1,000	2,57	0,369
11	O tipo de trabalho que faço é admirado pelos outros	1,80	0,200	2,67	0,333	2,86	0,459
17	Sinto que os meus colegas são solidários comigo	2,60	0,400	2,33	0,882	2,86	0,340
21	Sinto-me identificado com as tarefas que realizo	3,80	0,200	3,00	1,000	2,86	0,404

22	Sinto o reconhecimento das chefias pelo trabalho que realizo	3,00	0,548	2,67	0,667	2,86	0,634
23	Sinto disposição mental para realizar as minhas tarefas			3,33	0,667	3,14	0,553
26	Tenho liberdade para dizer o que penso acerca do meu trabalho	2,60	0,400	3,00	1,000	2,86	0,553
29	No meu trabalho posso usar o meu estilo pessoal	2,40	0,812	1,33	1,333	2,57	0,719
30	Tenho espaço para discutir, abertamente, com os colegas as dificuldades com o trabalho	2,20	0,663	1,67	0,333	3,29	0,565

Após ter-se efectuado a análise descritiva e respectiva inferência dos dados recolhidos, procedeu-se de acordo com o desenho traçado na investigação, nomeadamente a resposta às questões de investigação que decorrem dos objectivos definidos, ou seja, correlacionar as percepções que os trabalhadores dos três lares de 3ª idade da IPSS têm dos fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho. Nesse sentido foram efectuados os testes adequados para obter os resultados que permitissem responder às questões de investigação. Os testes utilizados para o efeito foram: Teste de Correlação de *Pearson* e o Teste de Coeficiente de Correlação de *Spearman's Rho*. A opção por estes dois testes justifica-se pela sua complementaridade, dado que o Teste de Correlação de *Pearson* é um teste paramétrico e o Teste de Coeficiente de *Spearman's Rho* é não-paramétrico, o que permitiu confirmar o que se suspeitava numa primeira análise à amostra e aos dados recolhidos, a impossibilidade de efectuar correlações entre os fenómenos, como aliás se viria a verificar pelos valores de significância (*sig.*) obtidos. Dessa forma, os resultados obtidos não têm validade científica e, por isso, não podem ser generalizados à população, tendo apenas validade para utilização interna da IPSS.

Os resultados obtidos através dos teste de correlação permitem concluir acerca da sua validade científica, tal como referido atrás, tendo-se verificado que os valores correlação, obtidos no Teste de Correlação de *Pearson* entre a dimensão *coesão* e os factores *valorização*, *desgaste* e *reconhecimento*, não podem ser considerados na medida que os valores de *sig.* são de 0,201, 0,134 e 0,733 respectivamente, ou seja, todos os valores são maiores que 0,05, que os elimina automaticamente. Seguindo o mesmo procedimento, também os valores de correlação entre a dimensão *organização* e os factores *valorização*, *desgaste* e *reconhecimento* não podem ser considerados para análise, pois os valores de *sig.* obtidos são de 0,253, 0,881 e 0,667 respectivamente, ou

seja, são também maiores que 0,05, tal como na análise anterior também se eliminam. Ainda seguindo o mesmo procedimento e para concluir a análise, também os valores de correlação entre a dimensão *controlo* e os factores *valorização*, *desgaste* e *reconhecimento* não podem ser considerados válidos, pois os valores de *sig.* são de 0,770, 0,468 e 0,923 respectivamente, ou seja, são maiores que 0,05, confirmando a tendência das análises anteriores, eliminam-se automaticamente, impedindo efectuar qualquer análise de correlação. Em jeito de conclusão, os resultados obtidos, considere-se significância, pelo Teste de Correlação de *Pearson* já permitiam justificar, de uma forma científica, a incapacidade de responder às questões de investigação e aos objectivos da investigação.

No entanto e para que não existissem dúvidas relativamente aos resultados obtidos, procedeu-se a uma outra análise dos dados, agora através de outro teste de correlação, neste caso e como referido, o Teste de Coeficiente de Correlação de *Spearman's Rho*. A análise aos resultados obtidos permite verificar e, ao mesmo tempo, confirmar que não se podem aceitar e considerar válidos cientificamente os valores de correlação entre a dimensão *coesão* e os factores *valorização*, *desgaste* e *reconhecimento*, pois os valores obtidos de *sig.* são 0,259, 0,082 e 0,349 respectivamente, ou seja, são maiores que 0,05, o que os elimina automaticamente. Seguindo o mesmo procedimento de análise, também os valores de correlação entre a dimensão *organização* e os factores *valorização*, *desgaste* e *reconhecimento* não se podem aceitar, pois os valores obtidos de *sig.* são 0,245, 0,921 e 0,247 respectivamente, ou seja, são maiores que 0,05, tal como na análise anterior. Ainda seguindo o mesmo procedimento analítico, também os valores de correlação entre a dimensão *controlo* e os factores *valorização*, *desgaste* e *reconhecimento* não se podem considerar válidos, pois os valores obtidos de *sig.* são 0,758, 0,479 e 0,562 respectivamente, ou seja, são também maiores que 0,05, tal como verificado nas análises anteriores, o que os elimina automaticamente.

Os resultados obtidos, considere-se significância, pelo Teste de Coeficiente de Correlação de *Spearman's Rho*, permitiam por si só justificar, cientificamente, a incapacidade de responder às questões de investigação e aos objectivos da investigação. No entanto, os resultados obtidos pelos dois testes de correlação, confirmam a análise superficial efectuada, demonstrando que a amostra de 31 sujeitos é manifestamente diminuta para se proceder a uma análise deste tipo, a correlação entre dois fenómenos.

CONCLUSÃO

A investigação iniciou-se com alguma pesquisa exploratória acerca dos fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho, para que fosse possível avaliar a exequibilidade da investigação que se desenhava. Após confirmação da exequibilidade, foi iniciado um processo de pesquisa e revisão bibliográfica exaustiva, no sentido de se fundamentar os fenómenos em investigação. A formulação do problema teve influência directa do local de estágio e onde se iria implementar a investigação, na medida que foi implementada numa IPSS de Braga, que devido às suas diversas respostas sociais, cada uma com as suas especificidades, integram trabalhadores que sendo indivíduos com características próprias, tornou-se pertinente apurar se os fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho, como constructos de percepção individual que envolvem várias dimensões, são significativamente diferentes ou se não existem diferenças significativas.

Decorrente da formulação do problema, foram definidos objectivos gerais e específicos, de forma que a investigação tivesse um fio condutor. Na sequência da definição dos objectivos, elaboraram-se as questões de investigação que através dos testes iriam ser respondidas, permitindo confirmar ou não a existência do problema formulado inicialmente.

Os fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho são estudados por diversos autores. Moos ao estudar o clima organizacional optou pelo modelo sistémico, na medida que definiu seis dimensões para concretizar esse objectivo, como a dimensão ecológica, a dimensão das formas de comportamento, a dimensão de estruturas organizacionais, a dimensão que identifica as características pessoais e ou comportamentais colectivas dos habitantes do meio; a dimensão relacionada com características psicológicas e climas organizacionais; e as variáveis relevantes para a análise funcional ou de reforço de ambientes. Por outro lado, o prazer-sofrimento é estudado de outra perspectiva, pelo modelo psicodinâmico, na medida que é através da interacção entre o indivíduo e o trabalho, psicodinâmica do trabalho, que resultam as percepções de prazer e ou sofrimento. Diversos autores têm desenvolvido investigações nos mais variados contextos, sendo que Mendes é uma das que se tem destacado, com o desenvolvimento de instrumentos e a participação em investigações do fenómeno. A escolha dos instrumentos a utilizar na investigação foi efectuada em conjunto com a

Orientadora Científica, tendo-se analisado diversos instrumentos que abordavam as dimensões que se pretendia estudar e, nesse sentido optou-se pelos instrumentos *Escala de Clima Social no Trabalho* e *Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho*. O questionário sociodemográfico foi elaborado após o processo de amostragem, pois existiram alguns condicionalismos impostos pela Direcção da IPSS, no sentido de preservarem o anonimato dos trabalhadores. Na sequência da aplicação dos instrumentos e posterior recolha, foi construída uma base de dados no programa SPSS, sendo posteriormente analisados em conjunto e individualmente.

A investigação foi desenhada tendo definidos como objectivo geral a descrição e comparação dos fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho, e como objectivos específicos efectuar correlações, *intra* e *inter*, de forma a verificar se existem diferenças significativas nas percepções dos trabalhadores dos três lares de 3ª idade. Decorrente dos objectivos, elaboraram-se três questões de investigação, de forma a poder-se recolher dados que permitissem responder às questões. Tal como descrito em *análise de resultados*, os objectivos específicos não puderam ser concretizados e confirmados com os testes efectuados, bem como as questões de investigação que devido aos mesmos testes não puderam ser respondidas. Assim, os resultados obtidos e descritos em *análise de resultados*, permitem concluir que os lares de 3ª idade 1, 2 e 3 têm especificidades que permite diferencia-los. Os lares 1 e 2, na avaliação do clima organizacional, integram trabalhadores que exibem comportamentos pouco coesos, contrariamente aos comportamentos que os trabalhadores do lar 3 exibem. Em termos de organização, os trabalhadores dos três lares demonstram que poderá ser necessário aperfeiçoar alguns comportamentos, quer em termos de eficiência e eficácia. No que diz respeito ao controlo, os trabalhadores dos três lares estão comprometidos com as suas funções laborais, sendo de salientar a existência de baixa pressão exercida pelas chefias e, ao mesmo tempo, a flexibilidade permitida.

Relativamente ao fenómeno prazer-sofrimento no trabalho, verifica-se que os lares 1, 2 e 3 integram trabalhadores satisfeitos, realizados e orgulhosos com o seu trabalho, bem como com liberdade para organizarem e executarem as suas tarefas. No entanto, os trabalhadores dos três lares sentem-se cansados e desgastados com as funções laborais, o que pressupõe que o trabalho possa estar mal dimensionado ou então a ser executado de forma não totalmente eficiente. Por outro lado, os trabalhadores sentem segurança no seu trabalho, não sentindo receio de despedimento. Por último e

confirmando a quase unanimidade dos resultados obtidos, os trabalhadores dos três lares sentem-se reconhecidos pelos colegas e chefias pelo trabalho desenvolvido, mesmo que ocasionalmente adoptem o seu estilo pessoal, o que poderia causar algum ruído e atrito.

A comunidade científica em Portugal, na área da Psicologia do Trabalho e das Organizações, tem desenvolvido algumas investigações na área, no entanto julga-se que ainda não são as suficientes para o perfil que as organizações devem adoptar no enquadramento económico e social onde se inserem. Sendo a IPSS uma organização que presta serviços de cariz social, ou seja, envolve pessoas que trabalham com pessoas, é importante que o contexto laboral onde desenvolvem a sua actividade seja o mais saudável e confortável possível, pois é desse contexto que vão resultar os comportamentos eficientes e eficazes, obtendo a IPSS resultados positivos na prestação dos seus serviços. Por outro lado e sendo a parte fundamental e inovadora da investigação, é o facto de se correlacionar dois fenómenos, que já sendo alvo de muitas investigações, distintos e que advêm de modelos teóricos diferentes. O fenómeno clima organizacional advém do modelo sistémico que Moos teorizou na década de 70 do século passado e o modelo psicodinâmico, personalidade, que Dejours teorizou na década de 80 também do século passado e influenciou os estudos que Mendes desenvolveu e que originaram o instrumento que se utilizou para quantificar o prazer-sofrimento no trabalho. Dessa forma, esta correlação permite perceber se os trabalhadores sentem prazer ou sofrimento no trabalho, bem como da sua percepção quanto ao clima organizacional vivido na organização, e se um fenómeno se relaciona com o outro. Isso irá permitir efectuar ajustamentos na estrutura da organização e, ao mesmo tempo, nos procedimentos adoptados pela organização e pelos trabalhadores.

Em termos de limitações e dificuldades encontradas durante a investigação, elas cingem-se às restrições impostas pela Direcção da IPSS, que limitou a recolha dos dados sociodemográficos, de forma a garantirem o anonimato dos trabalhadores, já que a confidencialidade está implícita, mas também ao facto do investigador ser trabalhador-estudante e durante o ano lectivo ter estado a trabalhar, estagiar e a desenvolver a investigação que agora finda, o que obrigou a uma gestão de tempo rigorosa para que os tempos definidos fossem cumpridos.

Terminada a investigação, é tempo de se analisar o percurso percorrido ao longo da investigação. Dado que esta foi a primeira investigação mais exaustiva e com

pesquisa no terreno desenvolvida pelo investigador, houve um despoletar de vontade na continuação de desenhar outras investigações e concretiza-las. Dessa forma, seria pertinente replicar esta investigação na mesma organização, IPSS, e em outras que demonstrem interesse em saber o que os seus trabalhadores percebem quanto aos fenómenos investigados. Este tipo de investigação julga-se ser cada vez mais importante, na medida que devido à conjuntura económica e social que se vive, as pessoas que compõem as organizações estão sujeitas a diversos tipos de influências que podem afectar o seu rendimento e, por sua vez, afecta o rendimento da organização.

A principal vantagem desta investigação é permitir saber, ainda que de forma pouco válida, as percepções dos trabalhadores dos lares de 3ª idade da IPSS relativamente aos fenómenos clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho. Por outro lado, a replicação da investigação ou o estudo de outros fenómenos, além do clima organizacional e prazer-sofrimento no trabalho, é vantajoso pois permitirá efectuar um diagnóstico mais exaustivo da organização, podendo-se dessa forma desenvolver estratégias no sentido de prevenir o aparecimento de comportamentos organizacionais disfuncionais, ajudando individualmente e colectivamente os trabalhadores.

BIBLIOGRAFIA

Amaral, D., Venicio, A., Ramos, E. & Scalise, V. (2005). A influência do clima organizacional na remuneração por competência. *R. Gerenciais*, 4, 71-77.

Barreiros, M. & Palma, P. (2009). Sindicato Nacional dos Psicólogos: Um caso de mudança. *Análise Psicológica*, 4, pp. 463-478.

Bastos, A. & Gondim, S. (2010). Suicídio e Trabalho: Problemas Conceituais e Metodológicos que Cercam a Investigação dessa Relação. *RAC*, 14 (5), 939-948.

Brant, L. & Minayo-Gomez, C. (2003). A transformação do sofrimento em adoecimento: do nascimento da clínica à psicodinâmica do trabalho. *Ciência & Saúde Colectiva*, 9(1), 213-223.

Cameron, K., Bright, D. & Caza, A. (2004). Exploring the Relationships between Organizational Virtuousness and Performance. *American Behavioral Scientist*, 47, nº6, 766-790.

Cameron, K., Dutton, J. & Quinn, R. (2003). An Introduction to Positive Scholarship. *Positive Organizational Scholarship*, 3-13.

Dalmolin, G., Lunardi, V. & Filho, W. (2008). O Sofrimento Moral dos Profissionais de Enfermagem no Exercício da Profissão. *Revista de Enfermagem UERJ*, 35-40.

Dejours, C. & Abdoucheli, E. (1994). Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In Dejours, C. et al. *Psicodinâmica do trabalho: contribuição da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (pp. 119-145). São Paulo: Atlas.

Ferreira, A. & Martinez, L. (2008). *Manual de Diagnóstico e Mudança Organizacional* (1ª ed.). Maia: Sersililo.

Ferreira, M. & Mendes, A. (2001). “Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 93-104.

Figueiredo, A. (2002). Redes e Educação: a surpreendente riqueza de um conceito. In *Concelho Nacional de Educação, Ministério da Educação*. Lisboa.

Garay, A. (2008). Prazer e Sofrimento no Trabalho do Voluntário Empresarial. *Revista de Ciências da Administração*, 11-34.

Gavin, J. (1975). Organizational Climate as a Function of Personal and Organizational Variables, *Journal of Applied Psychology*, 60, nº 1, pp. 135-139.

Gonçalves, C. (2010). A influência da formação profissional no clima organizacional: O caso do Município de Santa Maria da Feira. Obtido em <http://www.rcaap.pt/detail.jsp?id=oai:estudogeral.sib.uc.pt:10316/15569>, em 15.03.2012

Griffin, M. & Neal, A. (2000). Perceptions of Safety at Work: A Framework for Linking Safety Climate to Safety Performance, Knowledge, and Motivation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, nº 3, pp. 347-358.

Guimarães, F. & Martins, M. (2010). Valores e prazer-sofrimento no trabalho: um estudo com profissionais de nível superior. *Estudos de Psicologia*, 133-145.

James, L. & James, L. (1989). Integrating Work Environment Perceptions: Explorations into the Measurement of Meaning. *Journal of Applied Psychology*, 74, nº5, 739-751.

Jesus, M., Leal, S. & Vivas, C. (2010). *Percepções de clima, empenhamento organizacional e satisfação com o trabalho: um estudo de caso*. Obtido em http://repositorio.ipsantarem.pt/bitstream/10400.15/115/1/SusanaLeal_CarlaVivas_JLE_GC_2010.pdf, em 25.02.2013 às 18h15.

Júnior, J. & Ésther, A. (2001). Transições, prazer e dor no trabalho de enfermagem. *RAE – Revista de Administração de Empresas*, 41 (3), 20-30.

Jusot, F., Khlat, M., Rochereau, T. & Sermet, C. (2007). Job loss from poor health, smoking and obesity: a national prospective survey in France. *J. Epidemiol Community Health*, 62, 332-337

Knox, S. (2002). The boardroom agenda: developing the innovative organization. *Corporate Governance*, 2, nº1, 27-36.

Lobo, F. & Fernández, D. (2001). Escala de clima social no trabalho. Validação em organizações portuguesas. *Economia e Sociologia*, 71, 163-176.

Lobo, F. (2003). *Clima Organizacional no Sector Público e Privado no Norte de Portugal*. Porto: Imprensa Portuguesa.

Lopes, D., Beck, C., Prestes, F., Weiller, T., Colomé, J. & Silva, G. (2012). Agentes Comunitários de Saúde e as vivências de prazer-sofrimento no trabalho: estudo qualitativo. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 633-640.

- Machado, D. (2007). Organizações inovadoras: estudo dos factores que formam um ambiente inovador. *RAI – Revista de Administração e Inovação*, 4, nº2, pp. 5-28.
- Martines, W. & Chaves, E. (2005). Vulnerabilidade e sofrimento no trabalho do Agente Comunitário de Saúde no Programa de Saúde da Família. *Revista Escola Enfermagem USP*, 41 (3), 426-433.
- Matos, E. & Pires, D. (2006). Teorias Administrativas e organização do Trabalho: de Taylor aos dias actuais, influência no setor saúde e na enfermagem. *Texto Contexto Enferm.* Florianópolis, 508-514.
- Mendes, A. & Silva, R. (2006). Prazer e sofrimento no trabalho dos líderes religiosos numa organização protestante neopentecostal e noutra tradicional. *Psico-USF*, 103-112.
- Mendes, A. & Tamayo, A. (2001). Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. *Psico-USF*, 39-46.
- Mendes, A. (1995). Aspectos Psicodinâmicos da Relação Homem-Trabalho: as Contribuições de C. Dejours. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 34-38.
- Mendes, A. (1999). *Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional*. Tese de Doutorado. Universidade de Brasília.
- Merlo, A., Vaz, M., Spode, C., Elbern, J., Karkow, A. & Vieira, P. (2003). O trabalho entre prazer, sofrimento e adoecimento: a realidade dos portadores de lesões por esforços repetitivos. *Psicologia & Sociedade*, 15 (1), 117-136.
- Monteiro, J., Pesenti, C., Maus, D., Bottega, D & Machado, F. (2008). Reflexões acerca do atendimento psicológico a desempregados. *Aletheia*, 27, 233-242.
- Moos, R. (1973). Conceptualizations of Human Environments. *American Psychologist*, 652-665.
- Rego, A., Souto, S. & Cunha, M. (2007). Espiritualidade nas organizações, positividade e desempenho. *Comportamento Organizacional*, 13, nº1, pp. 7-36.
- Resende, S. & Mendes, A. (2004). A sobrevivência como estratégia para suportar o sofrimento no trabalho bancário. *rPOT*, 4 (1), 151-175.
- Schulte, M., Shmulyian, S., Ostroff, C. & Kinicki, A. (2009). Organizational Climate Configurations: Relationships to Collective Attitudes, Customer Satisfaction, and Financial Performance. *Journal of Applied Psychology*, 94, nº3, 618-634.

Silva, P. & Merlo, A. (2007). Prazer e Sofrimento de Psicólogos no Trabalho em Empresas privadas. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 132-147.

Sousa, M. & Ramos, I. (2004). Identidade e Cultura Organizacional – Reflexões sobre a vivência na Digital Equipment (DEC). URI: <http://hdl.handle.net/1822/2279>

Spiri, W. (1998). Estudo sobre a percepção do clima organizacional do centro cirúrgico de um hospital especializado. *Revista latino-americana de enfermagem*, 1, 11-14.

Stucker, D., Basu, S., Suhrcke, M., & McKee, M. (2009). The health implications of financial crisis: A review of the evidence. *The Ulster Medical Society*, 142-145.