

BEM ESTAR NO TRABALHO: CONTRIBUIÇÕES À PRÁTICA SOCIAL NAS EMPRESAS

Claudia Fátima Ferrari Nardi¹
Domingos Luiz Palma²

RESUMO

Este artigo apresenta um estudo teórico do tipo exploratório acerca do bem-estar no trabalho. Com fundamentação em livros e artigos científicos, buscou-se conhecer e estudar os fatores apresentados na literatura que influenciam para o bem-estar no trabalho. Especificamente, houve a pretensão de filtrar informações que norteiem a atuação do Serviço Social nas ações de promoção da saúde e da qualidade de vida no trabalho. Os resultados demonstraram que o bem-estar no trabalho é um “construto psicológico multidimensional”, que integra vínculos afetivos positivos com o trabalho e com a organização. A satisfação geral com a vida e com a tarefa/cargo desempenhados, bem como a cultura organizacional, os programas e a política de gestão da empresa constituem fatores determinantes para o bem-estar no trabalho. Nesse sentido, os programas e ações devem apresentar cunho interdisciplinar e transversal a toda a organização, contemplando uma visão holística do ser.

Palavras-chave: Trabalho. Bem-estar. Qualidade de Vida no Trabalho. Serviço Social.

1 INTRODUÇÃO

O atual sistema de produção, por sua dinamicidade, vem produzindo profundas transformações no mundo do trabalho, principalmente no tocante à saúde e ao bem-estar do trabalhador, além de incertezas e imprevisibilidade para as organizações, sugerindo que elas revisem seus conceitos e práticas gerenciais. É no e pelo trabalho que muitas pessoas desenvolvem patologias, mas também é através do trabalho que o talento e a capacidade humana podem ser identificados e potencializados.

A literatura contempla inúmeros estudos sobre o bem-estar no trabalho, sendo, porém, a grande maioria relacionada aos processos de adoecimento da classe trabalhadora, como o estresse ocupacional, o esgotamento profissional (burnout), LER/DORT, dentre outros, produzidos pelo sistema de produção e pelas relações sociais de produção. Portanto, a literatura é deficitária no estudo das reações saudáveis e positivas das pessoas no ambiente de

¹ Bacharel em Serviço Social (UNOCHAPECÓ), especialista em Saúde Mental e Dependência Química (UCEFF) – claudianardi@epagri.sc.gov.br.

² Psicólogo, mestre em Psicologia (PUC – RS), professor da UCEFF – domingos@uceff.edu.br.

trabalho. Assim, a literatura indica uma gama de trabalhos ligados ao adoecimento do trabalhador, mas não especificamente relacionados a sua saúde.

Para conhecer essa dimensão potencialmente saudável do trabalho, é necessário compreender como o bem-estar vem sendo estudado no âmbito das Ciências Humanas, em especial a Psicologia Positiva, que é um paradigma dedicando-se a estudar e compreender as forças e as virtudes humanas.

O interesse pelo tema emanou da necessidade de melhor compreender a relação do ser humano com o trabalho do ponto de vista saudável, já que a literatura pontua que a vida humana se estrutura a partir do trabalho e que ele possui um potencial de realização pessoal e profissional.

Em momento algum se pretende negar o adoecimento/sofrimento humano no desempenho das funções laborais, já que a maioria dos estudos aponta para essa direção, com consequências presentes na prática do Serviço Social de empresa.

Pretende-se, através deste artigo, conhecer e estudar os fatores apresentados na literatura que influenciam para o bem-estar no trabalho. Especificamente, visa-se a filtrar informações que possam nortear a prática do Serviço Social de empresa, em especial na promoção da saúde e da Qualidade de Vida do Trabalhador.

O presente estudo estrutura-se a partir do seguinte questionamento: Quais fatores influenciam para o bem-estar no trabalho?

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O trabalho, historicamente, teve o eixo de exigência centrado na capacidade física do trabalhador. Porém, com o advento da reestruturação produtiva, que resultou em avanços tecnológicos e níveis de produção e gestão, houve um deslocamento das exigências, que passaram a ser não mais apenas físicas, mas abrangendo a dimensão psíquica do trabalhador, sobre a qual, atualmente, ampliam-se os impactos do trabalho. Assim, na atualidade, é mais comum associar-se os significados do trabalho ao sofrimento e, menos, satisfação, à realização e ao desenvolvimento (BORSOI, 2007).

Conforme a perspectiva marxista, o trabalho coloca-se como importante categoria de análise e compreensão do ser humano, apresentando diferentes concepções ao longo dos anos. É através do trabalho que os seres humanos suprem suas necessidades, estabelecem relações, produzem e se reproduzem na condição de seres, modificando a si mesmos e à natureza. É

pelo trabalho que os seres humanos se distinguem dos demais seres vivos, ou seja, pela capacidade de projetar antecipadamente os resultados e ainda pela capacidade de criar os próprios meios e instrumentos de trabalho (IAMAMOTO, 1999; LESSA, 1999).

O trabalho é mediador da satisfação das necessidades humanas. As pessoas passam boa parte das vidas no ambiente de trabalho, produzindo resultados, estabelecendo relações e se desenvolvendo pessoal e profissionalmente. Assim,

[...] por meio do trabalho o homem se afirma como ser criador, não só como indivíduo pensante, mas como indivíduo que age consciente e racionalmente. Sendo o trabalho uma atividade prático-concreta e não só espiritual, opera mudanças tanto na *matéria* ou no objeto a ser transformado, quanto no *sujeito*, na subjetividade dos indivíduos, pois permite descobrir novas capacidades e qualidades humanas (IAMAMOTO, 1999, p. 60).

A necessidade de melhor compreensão acerca dessas potenciais “capacidades e qualidades humanas” tem sido, nos últimos anos, foco de estudo de um novo ramo da Psicologia denominado Psicologia Positiva. A pretensão é elucidar os fatores que influenciam no bem-estar dos seres humanos, tendo em vista sua potencialização.

Segundo Siqueira e Padovam (2008), a literatura ainda não contempla concepções claras sobre o bem-estar no trabalho. Porém, o mesmo pode ser entendido como um conceito que engloba três dimensões: satisfação com o trabalho; envolvimento com o trabalho; comprometimento organizacional afetivo. Para os referidos autores, é na dimensão do envolvimento com o trabalho que ocorre o estado de fluxo, ou *flow*, conforme definiu Csikszentmihalyi (1997; 1999), o qual afirma que o trabalho produz fluxo quando inclui desafios, que exigem o desenvolvimento de habilidades diante de metas estabelecidas e *feedback* claros e imediatos.

O conceito de *flow* foi criado/estudado por Csikszentmihalyi (1999) para designar uma reação positiva numa vivência presente sem manifestação da razão, a qual vinculou à satisfação das pessoas na realização do trabalho. Para o autor, o fenômeno não ocorre o tempo todo, mas no momento em que os desafios e as habilidades entram em equilíbrio resultando em uma experiência gratificante (LEITE; & GONSALVES, 2009; SELIGMAN, 2009).

Para Csikszentmihalyi (2004) e Seligman (2009), felicidade no trabalho é possível pelo exercício do *flow*, que consiste no trabalho harmonioso entre corpo e mente levando a pessoa perda da consciência ao realizar determinada tarefa. A presença do *flow* no ambiente de trabalho pode ser indício de bem-estar para o trabalhador, uma vez que mergulha na tarefa de forma imediata.

Segundo Seligman (2009, p. 257), o *flow* se traduz na “experiência de fluir, de sentir-se completamente à vontade dentro de si mesmo enquanto trabalha”, sendo que a emoção e consciência somente são utilizadas por ocasião de necessidade de correção da trajetória.

As pessoas estruturam o trabalho, em relação aos outros aspectos da vida, pela tarefa, carreira e vocação. A tarefa é cumprida em troca da remuneração mensal, sem visar a outro tipo de recompensas. A carreira significa um “investimento pessoal” no trabalho, almejando futuros progressos profissionais. A vocação é um compromisso para com o trabalho que possibilita a realização pessoal através da sua execução (SELIGAMAN, 2009).

Falar em felicidade ou bem-estar no trabalho remete à abordagem da qualidade de vida no trabalho, que Segundo França (apud VASCONCELOS, 2001), trata-se de uma forma de gestão que visa a melhorias e à inovação em termos tecnológicos e de administração, sendo sua materialização expressa a partir de uma nova percepção do trabalhador e da relação dele com a empresa.

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa (FRANÇA apud VASCONCELOS, 2001, p. 25).

Segundo Chiavenato (2004), o termo QVT foi criado na década de 1970 por Louis Davis para designar a “preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas”, sendo que, atualmente, engloba os aspectos físicos e ambientais, bem como os psicológicos do ambiente de trabalho.

Na abordagem objetiva de qualidade de vida, entende-se que saúde, ambiente físico, recursos, moradia e outros indicadores observáveis e quantificáveis contemplam o espectro da qualidade de vida que uma pessoa detém. Por outro lado, a perspectiva subjetiva da qualidade de vida, incluindo-se nela satisfação com a vida, é defendida como uma possibilidade de se levar em conta, em avaliações individuais, diferenças culturais na percepção do padrão de vida (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008, p. 204).

Para Chiavenato (2004, p. 448), “a QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. O conceito QVT implica profundo respeito pelas pessoas.”

O conceito de QVT tem origem na medicina psicossomática e propõe uma visão integral das pessoas, considerando-as nas suas dimensões biopsicossociais. Contrapondo,

assim, como uma oposição à visão cartesiana, que trazia uma compreensão fragmentada do ser humano (FRANÇA apud VASCONCELOS, 2001).

De acordo com Chiavenato (2004), a proposta de Nadler e Lawler apoia-se em quatro aspectos, os quais ao serem incrementados provocam melhorias nos níveis de QVT, sendo eles: participação dos funcionários nas decisões; reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho; inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional; melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho, dentre outros.

Para Walton (1973), QVT depende do “equilíbrio entre trabalho e outras esfera da vida, do papel social da organização e da importância de se conciliar produtividade com QVT”. Assim, seu modelo contempla as dimensões de oito fatores, sejam eles: compensação justa e adequada; condições de trabalho; aproveitamento e desenvolvimento de capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social; garantias legais; trabalho e espaço total da vida; e relevância do trabalho na vida (CAVASSANI et al, 2006; CHIAVENATO, 2004; FERREIRA et al, 2009; VASCONCELOS, 2001).

França (2009), ao abordar a importância da QVT, afirma que ela representa atualmente a necessidade de atuar mais profundamente na valorização das condições de trabalho no que se refere aos procedimentos da tarefa em si, ao ambiente físico e aos padrões de relacionamento. Do ponto de vista das pessoas, compreende a percepção de bem-estar que elas possuem a partir das necessidades individuais, do ambiente social e econômico e da expectativa de vida. Para a autora, a qualidade de vida juntamente com a saúde e ergonomia estão associadas à “ética da condição humana”, a qual compreende a identificação, eliminação e neutralização ou controle dos riscos biopsicossociais do trabalho, incluindo implicações ideopolíticas, a dinâmica da liderança, significado do trabalho, relacionamento e satisfação das pessoas.

Silva e De Marchi (apud VASCONCELOS, 2001) comungam da mesma ideia quando pontuam:

A adoção de programas de qualidade de vida e de promoção da saúde proporcionariam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem e melhor relacionamento. Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por último, um melhor ambiente de trabalho.

A reestruturação produtiva da década de 1990, por sua dinâmica, direcionou as empresas a adotarem novas formas de gestão da força de trabalho. Surgindo assim os Programas de Qualidade Total (PQT), ou seja, qualidade de vida e de produtividade, do qual emergiram os programas de QVT (CESAR, 1999).

A dinamicidade do mundo do trabalho tem produzindo, também, mudanças em relação aos espaços ocupacionais dos assistentes sociais, com crescente inserção para a área de Recursos Humanos, conforme pontuado abaixo:

Esses têm sido chamados a atuar em programas de “qualidade de vida no trabalho”, saúde do trabalhador, gestão de recursos humanos, prevenção de riscos sociais, círculos e qualidade, gerenciamento participativo, clima social, sindicalismo de empresa, reengenharia, administração de benefícios estruturados segundo padrões meritocráticos, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros programas (IAMAMOTO apud RÉGIS, 2011, p. 130).

Entretanto, considerando que bem-estar e QVT envolvem aspectos biopsicossociais das pessoas e ainda, organizacionais, e considerando ainda a ascensão do Serviço Social nas equipes de gestão de pessoas e programas QVT, apresenta-se os resultados da pesquisa filtrando as informações mais relevantes para a profissão na esfera organizacional.

3 METODOLOGIA

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica de nível exploratório, valendo-se da análise de conteúdo e interpretação de dados.

A coleta de dados ocorreu, principalmente, através de busca computadorizada pela literatura, que aborda, direta ou indiretamente, o tema bem-estar no trabalho. Utilizou-se da mesma forma a base de dados Scielo.

Foram consultados 18 artigos científicos e 7 livros, dos quais foram filtradas informações que norteiem a atuação do Serviço Social nas ações de promoção da saúde e da qualidade de vida no trabalho.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O levantamento bibliográfico indica alguns elementos em comum referentes ao Bem-Estar Subjetivo/Felicidade, associando-os com saúde física e longevidade, saúde mental, sociabilidade e qualidade de vida e, ainda, com programas de promoção à saúde.

No que se refere à qualidade de vida e bem-estar no trabalho, apresentam-se em comum associação com satisfação e gratificação com a tarefa ou função desempenhada, os quais levam à experiência de *flow*, bem como estão fortemente associados à política de gestão adotada pela empresa e seus programas de QVT, os quais se aliam à produtividade e ao sucesso organizacional.

Ferraz et al (2007), ao revisarem a literatura sobre felicidade, apontam que “as variáveis como origem, saúde física e mental, religiosidade e determinadas características psicológicas” (p. 241) estão associadas positivamente à felicidade. Já evidências como estado civil, gênero e poder aquisitivo não possuem relação significativa com a felicidade. Na mesma perspectiva de análise da relação entre o aspecto financeiro e a felicidade, Seligman (2009, p. 245) também comunga que ambos possuem pouca relação e pontua: “além da rede de segurança, o dinheiro acrescenta pouco ou nada ao bem-estar subjetivo”.

Os estudos de Ferraz et al (2007) sugerem que “felicidade é um fenômeno predominantemente subjetivo” por estar determinado por traços psicológicos e socioculturais, envolvendo personalidade e temperamento e a postura perante a vida, e pouco associada a fatores externos à pessoa. Assim, concluem que os valores contemporâneos como riqueza, padrões de consumo, de moda e de beleza são ineficazes na busca da felicidade.

Ao estudar a emoção positiva, Seligman (2009, p. 26) enfatiza:

A crença de que existem maneiras rápidas de alcançar felicidade, alegria, entusiasmo, conforto e encantamento, em vez de conquistar esses sentimentos pelo exercício das forças e virtudes pessoais, cria uma legião de pessoas, que em meio a grande riqueza, definham espiritualmente.

Ferraz (et al, 2007), afirmam que a identificação dos fatores que influenciam a felicidade vem a contribuir na orientação de programas de promoção à saúde, principalmente no que se refere à saúde mental com potencial contributivo para as áreas social e ocupacional. Os autores vão mais além, quando apontam para que resiliência, como capacidade humana de enfrentar e vencer situações adversas - adaptação positiva - é um modelo de intervenção pautado na educação, na família e na sociedade, atribuem suporte a projetos de prevenção e promoção da saúde.

Na perspectiva da saúde mental, Cloninger (apud FERRAZ et al, 2007, p. 240), “acredita que a dissociação entre tratamentos psiquiátricos e a espiritualidade é um viés que distancia a psiquiatria de um dos métodos mais baratos e poderosos de aumentar o bem-estar das pessoas”.

Estudos de Diener e Seligman (apud PASSARELI; SILVA, 2007) associam o bem-estar subjetivo à saúde e longevidade, embora ponderem a carência de compreensão entre as variáveis. Conforme Seligman (2009), a emoção positiva funciona como previsão de saúde e longevidade e é bom indicador de reservas físicas.

Scorsolini-Comin e Santos (2010), ao revisarem a literatura sobre BES/Felicidade e o impacto na promoção da saúde, confirmaram a atual pertinência. Porém, atentam para a necessidade das pesquisas se preocuparem com a articulação teórica-prática para nortear aplicabilidade no planejamento de programas de prevenção e intervenção na perspectiva da promoção da saúde. Para os autores, a abertura para um caminho inovador é complexo, uma vez que requer operar concomitantemente com a ruptura com o conhecimento estabelecido, de maneira a não rejeitar o que foi construído, mas que “imprima um novo olhar para as formas cristalizadas de se ver e se conceber o ser humano” (SCORSOLINI-COMIN; SANTOS, 2010, p. 194).

Quanto à relação do BES com sociabilidade, Seligman (2009) aponta que as pessoas felizes apresentam fácil sociabilidade, formam mais amigos, mantêm-se casadas por mais tempo e possuem maior participação em atividades grupais. Diener e Seligman (apud PASSARELI; SILVA, 2007) pontuam que pessoas com o bem-estar elevado possuem melhores relações sociais em relação às de bem-estar rebaixado. Em oposição, pontuam que as pessoas que não pertencem a algum grupo ou nele possuem relações pobres tendem a apresentar mais sofrimento, ressaltando assim a importância das relações sociais positivas na concretização do bem-estar. Sob o mesmo prisma, Passareli e Silva (2007), apoiados em Diener (2000); Francis (1999); Seligman (2004); Diener e Seligman (2004) comungam que relacionamentos sociais positivos são necessários ao BES, assim como o BES leva a melhores relacionamentos sociais.

Hart (apud LEITE; GONÇALVES, 2009) afirma que uma pessoa feliz com o seu trabalho provavelmente estará mais satisfeita com a vida, uma vez que os benefícios do trabalho, em especial, de inserção e interação social, propósitos, objetivos, preenchimento do tempo livre, estímulo ao desenvolvimento de habilidades por força dos desafios, além de *status* social e renda são importantes ao bem-estar. Na mesma direção, Csikszentmihalyi atesta:

O trabalho é a situação ideal para que sejam criadas situações em que as habilidades das pessoas sejam abarcadas por desafios crescentes, melhorando a qualidade de vida e aumentando a complexidade visto que o trabalho possui metas estabelecidas,

oferece retorno imediato do desempenho pessoal, além dos desafios. Estas características envolvem as pessoas, fazendo com que se concentrem e se sintam absorvidas pelas tarefas [...] (CSIKSZENTMIHALYI apud LEITE; GONSALVES, 2009, s/p).

A ocorrência de *flow* no trabalho não está relacionada com o sentimento de prazer e, sim, com o estado de gratificação que uma atividade pode levar. Para o autor, “a vocação é a forma mais satisfatória de trabalho porque, gerando gratificação, é exercida pela atividade em si, não pelos benefícios materiais que acarreta”. A recriação do trabalho através do exercício das forças pessoais permite transformar uma tarefa em vocação e aumentar os momentos de *flow*. Pois “sem satisfação, qualquer trabalho se torna insuportavelmente estressante, as horas a ele dedicadas, intermináveis, e a tentação de gastar cada vez mais tempo com coisas bem diferentes, irresistível”, conforme salienta Csikszentmihalyi (2004, p. 35).

Dessa forma, o segredo para a felicidade no trabalho não é encontrar o emprego certo, mas aquele que se pode adequar por meio da recriação, sendo ela a chave para transformá-lo em vocação (SELIGMAN, 2009).

Siqueira e Padovam (2008), ao estudarem o bem-estar no trabalho, definiram-no como um “construto psicológico multidimensional” por integrar: vínculos afetivos positivos com o trabalho, em que se inclui satisfação com os relacionamentos com chefias e colegas; com os salários, oportunidades e promoções, além da satisfação com a tarefa desempenhada através da experiência de fluir (*flow*), o qual transforma a tarefa em uma experiência positiva; e os vínculos afetivos com a organização (comprometimento organizacional afetivo) que contemplam uma ligação positiva entre empregado e empregador que propiciam vivências prazerosas.

Conforme Csikszentmihalyi (2004), o gestor tem o papel fundamental quando se trata de articular sucesso organizacional ao desenvolvimento e manutenção do capital intelectual e nesta perspectiva sugere três alternativas: manter condições de trabalho atrativo, dotar o trabalho de significado e valor, além de selecionar e recompensar os trabalhadores adequadamente.

Porém, conforme pontua Seligman (2009), exige reconhecer que as capacidades humanas estão para além do talento, envolvem também forças e virtudes, as quais são significativas na recriação do trabalho.

Conforme Dessen, (apud PASCHOAL; TAMAYO, 2008), o bem-estar nas organizações está relacionado positivamente com a percepção do trabalhador de que a

organização valoriza o trabalho, incentiva a participação dos seus membros, além de apresentar flexibilidade e menor nível hierárquico.

Paschoal *et al* (2010), objetivando testar o impacto do suporte organizacional e do suporte social sobre o BET, realizou estudo com 403 funcionários de uma organização pública do Distrito Federal. O primeiro instrumento de análise contemplou o afeto do trabalho através das emoções e humores positivos e negativos no trabalho. O segundo instrumento contemplou o fator de suporte social e organizacional, quais sejam: gestão do desempenho, carga no trabalho, suporte material e ascensão, promoção e salários. Os resultados demonstraram significativa contribuição do suporte organizacional e social sobre o bem-estar.

Ainda no que se refere ao suporte social, afirma-se:

[...] o suporte social influencia positivamente para o BE por amenizar os eventos estressores do dia a dia e também por gerar diretamente expectativas positivas relacionadas ao bem-estar. Tanto o suporte de colegas de trabalho quanto o suporte do chefe podem influenciar emoções vivenciadas no dia a dia organizacional. Além disso, o apoio da chefia poderia ser importante caminho para que o trabalhador desenvolvesse seus potenciais e tivesse experiências de realização pessoal (SEIDL; TRÓCCOLI apud PASCHOAL *et al*, 2010, p. 1060).

Cavassani *et al* (2006) pontuam que as atuais exigências de competitividade postas pelo mercado de trabalho vêm sugerindo, cada vez mais, que as instituições invistam em QVT, uma vez que esta possui estreita ligação com a produtividade e qualidade no trabalho desenvolvido, além de maior satisfação familiar e pessoal do empregado. Observa-se ainda que “muitas organizações tratam os problemas humanos de maneira fragmentária, pois muitas vezes o ambiente real de trabalho e os valores do indivíduo são ignorados” (COSTA, 2002, p. 17).

Ferreira *et al* (2009) pesquisaram o perfil das práticas de QVT em órgãos públicos brasileiros, e os apresentam a partir de seis categorias temáticas: conceituação de QVT; política de gestão da QVT; *locus* organizacional das atividades em QVT; tipos de atividades implementadas em QVT. A partir da pesquisa, os autores, embora não autorizem uma generalização para todos os órgãos públicos, de modo geral, concluem: existe um “descompasso entre os problemas existentes e as práticas gerenciais”; as práticas em QVT são focadas no indivíduo com atividades de natureza assistencial, de maneira a “compensar o desgaste vivenciado pelos servidores”; As ações desenvolvidas têm ênfase na produtividade e de modo acessório no bem-estar dos empregados.

Cavassani et al (2006) defendem que QVT se faz através da implantação de programas de bem-estar social e segurança individual, contemplando de uma visão biopsicossocial das pessoas. Para tanto, é necessário um estudo prévio das insatisfações dos empregados considerando, também, as dimensões da vida familiar e social, uma vez que refletem no ambiente de trabalho de maneira a afetar a qualidade da produção e o desenvolvimento de suas funções laborativas. Acrescentam que os programas de bem-estar devem ser implementados de maneira a adequar à realidade organizacional, para que tenham maior eficácia, a qual esta condicionada à maneira como é conduzido junto aos empregados (gestão).

Nesta perspectiva, a cultura e a mentalidade organizacional são fundamentais para a implantação dos programas, podendo ser favoráveis ou de grande obstáculo à sua implementação e efetividade. Concluem que investir em QVT é um dos desafios atuais das organizações, pela qual precisa estar atentos, uma vez que refletem diretamente nos resultados das mesmas.

No que se refere à implantação de programas de QVT, Ferraz et al (2009) propuseram alguns pressupostos que devem nortear a implantação do referidos programas na ótica preventiva, sendo: mudança nos “valores, crenças e concepções” que norteiam os modelos de gestão do trabalho; indissociabilidade entre produtividade e bem-estar; prática apoiada em modelos antropocêntrico de gestão do trabalho; utilização de uma política de comunicação coletiva que efetive a propagação de uma cultura organizacional voltada para o bem-estar individual e coletivo; ser programa transversal a toda estrutura organizacional efetivado o compromisso da direção e gestores; cooperação interdisciplinar dos diferentes atores, além de parcerias intersetoriais e dos sindicatos. No tocante aos desafios organizacionais, afirma-se:

O principal desafio das organizações reside não apenas em diminuir o conflito entre objetivos individuais e objetivos organizacionais, mas também na compatibilização entre os objetivos da organização, os objetivos da sociedade onde a organização se encontra inserida e dos indivíduos que integram a organização (OLIVEIRA apud COSTA, 2002, p. 15).

Vasconcelos (2001), ao abordar as dificuldades e obstáculos da QVT, pontua que o assunto não é novo, porém a discussão tem sido inadequada e, para demonstrar isso, faz jus às palavras do professor da FEA/USP, Lindolfo Galvão de Albuquerque:

[...] existe uma grande distância entre o discurso e a prática. Filosoficamente, todo mundo acha importante a implantação de programas de QVT, mas na prática prevalece o imediatismo e os investimentos de médio e longo prazos são esquecidos.

[...] a maioria dos programas de QVT tem origem em atividades de segurança e saúde no trabalho e muitos nem sequer se associam a programas de qualidade total ou de melhoria organizacional. QVT só faz sentido quando deixa de ser restrita a programas internos de saúde ou lazer e passa a ser discutida num sentido mais amplo, incluindo qualidade das relações de trabalho e suas consequências na saúde das pessoas e da organização (ALBUQUERQUE apud LIMONGI; ASSIS, 1995 apud VASCONCELOS, 2001, p. 28).

Comin e Ruwer (2010) desenvolveram estudo abordando o BES de forma a compreender a saúde do trabalhador e construir possibilidades de intervenção na perspectiva da Psicologia Positiva. Os autores concluem que a relação entre saúde e trabalho aparece mais expressivamente após a Revolução Industrial e por ela estar intrinsecamente ligada ao trabalho é depositária do modo como é encarado e subjetivado pelas pessoas. Pontuam que os programas organizacionais respaldados pela Psicologia Positiva além de incentivar as reações positivas e adaptativas dos empregados perante os problemas de saúde, possibilitam uso de estratégias e ferramentas que visem a ampliar suas potencialidades e virtudes humanas, a exemplo de: resiliência, esperança, *coping*, *flow*, otimismo, entre outras, fundamentais para a promoção da saúde e qualidade de vida.

Na perspectiva da promoção da saúde, Paludo e Koller (2007) afirmam que a ciência precisa ir para além das respostas patológicas, precisa também voltar a atenção na proteção das pessoas e na prevenção de doenças. Partindo deste pressuposto,

A Psicologia Positiva pretende trazer a compreensão das virtudes e forças pessoais, habilidades promovida nos contextos de resiliência, averiguar o papel das experiências positivas e delinear a função das relações positivas com os outros. Além disso, visa esclarecer como todos esses fatores podem contribuir para a saúde física, o bem-estar subjetivo, o funcionamento dos grupos e o florescimento das instituições (idem, p 17).

Csikszentmihalyi (2004, p. 70) explica que o descontentamento das pessoas em relação ao trabalho ocorre em decorrência da maioria das tarefas não serem adequadas para elas: “Desde os tempos dos faraós até os dos gestores da Qualidade Total, a preocupação maior dos empregadores nunca foi adaptar uma função àquilo que os trabalhadores têm de melhor, mas, acima de tudo, à maneira de *extrair* o máximo de suas possibilidades”.

Mendes e Wünsch (2011, p. 478), ao discorrer sobre a inserção do Serviço Social na área da saúde do trabalhador, afirmam que ainda se constitui numa “dispersa demanda” profissional. Segundo as autoras, nesta esfera, o assistente social é requisitado “a responder a demandas legitimadas pelas contradições produzidas na ofensiva do capital sobre os trabalhadores”, não estando o próprio profissional imune às consequências das confrontações resultantes deste contexto. Pontuam que a inserção do assistente social na saúde do

trabalhador requer um conjunto de “competências e exigências” a listar a importância da ação interdisciplinar nesta área, além da importância de compreender as diferentes dimensões que envolvem o processo saúde-doença e trabalho.

Borralho et al (2011), ao abordar acerca da inserção do assistente social na Gestão de Pessoas, afirma que o profissional “irá contribuir com o aperfeiçoamento da administração, em função do perfil e das competências”, auxiliando para a melhoria do ambiente de trabalho e ao alcance dos objetivos da organização. Porém, “uma cultura de qualidade dentro da organização depende da maneira com que os gestores encaram o assunto” (JARETA apud BORRALHO et al, 2011, s. p).

Cesar (1999), ao abordar a atuação do Serviço Social no contexto da modernização gerencial, afirma que a ação profissional se mantém articulada à prestação de serviços sociais, que incidem na vida do trabalhador e nos problemas sociais que refletem na produtividade. Pois, segundo Iamamoto (1999), o assistente social é um profissional que opera no campo do conhecimento, dos valores, da cultura interferindo diretamente na vida dos sujeitos.

O profissional, no entanto passa a ser requisitado para contribuir no estabelecimento de consenso, do moral de envolvimento e da parceria entre capital e trabalho, face à condução dos novos métodos de organização do trabalho, tendo como parâmetro as metas de qualidade e produtividade. Assim, o Serviço Social atualiza e moderniza sua atividade profissional, segundo os parâmetros de eficiência e racionalidade impostos pela empresa, que exige não só a reorganização dos procedimentos operacionais, mas também determina um rearranjo das competências técnicas e políticas (CESAR, 1999, p. 178-179).

Na mesma perspectiva, Botelho et al (2007, p. 2452), ao discorrer sobre a contribuição do assistente social no clima organizacional, afirma que o Serviço Social tem em sua prática o “papel fundamental de mediar os possíveis conflitos em uma empresa, através de técnicas e instrumentos pertinentes à profissão, proporcionando aos seus servidores a qualidade de vida em suas necessidades biopsicossociais”. Para tanto, sugere que o profissional deve investir em aperfeiçoamento para responder a dinâmica das exigências postas no cotidiano da prática profissional, ante as transformações no sistema de produção e nas relações sociais de trabalho.

Pensando no sucesso organizacional, Borralho (et al, 2011, s/p) sugere:

[...] as organizações que realmente desejam alcançar a excelência organizacional, sintam-se desafiadas a melhorarem cada vez mais o se ambiente de trabalho, primando pela qualidade de vida do trabalhador, levando em consideração as condições de trabalho, procurando garantir ao colaborador a devida segurança no que tange a sua saúde física, mental e social, ao ponto de transformar tudo isso em vantagem competitiva, assumindo postura proativa num cenário que traduz um mercado altamente acirrado, de imprevisibilidade e competitividade.

Conforme pontua Chiavenato (2004), o desempenho no cargo e o clima organizacional são fatores determinantes da QVT. Assim, considera que,

Se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá a alienação do empregado, à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos contraproducentes [...] A qualidade do trabalho elevada conduz a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual as pessoas tendem a aumentar suas contribuições e elevar suas oportunidades de êxito psicológico enquanto a administração tende a reduzir mecanismos rígidos de controle (*Idem*, p. 449).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Bem-Estar no Trabalho é um conceito multidimensional, que envolve o bem-estar biopsicossocial e nas relações de trabalho. Desta forma, ações em QVT devem contemplar as dimensões subjetivas do empregado (postura perante a vida, cuidados com a saúde no todo, lazer, sociabilidade), funcional (percepção em relação ao trabalho, salários, oportunidades e promoções, satisfação com os relacionamentos com chefias e colegas, além da satisfação com a tarefa desempenhada através da vivência da experiência de flow). Incluem-se, ainda, os aspectos objetivos do trabalho (política de benefícios, programas de saúde e segurança), os quais refletem o comprometimento organizacional.

Observa-se que os programas de QVT precisam ter cunho interdisciplinar e transversal a toda a organização. Devem adotar o enfoque holístico do ser, de maneira a assegurar a integridade física, psicológica e social na ótica da promoção da saúde e bem-estar. Para tanto, os determinantes estão condicionados à cultura organizacional, ao gestor, e à política de gestão, que podem colocar-se como empecilhos ou não na identificação e potencialização de talentos e no bem-estar no trabalho.

O Assistente Social, pelas competências e habilidades profissionais, tem potencial para contribuir na área de gestão de pessoas de modo a reduzir o “descompasso entre teoria e prática”, no que tange aos programas de QVT e bem-estar geral dos empregados, visando a articular objetivos pessoais e empresariais.

Observa-se que a Psicologia Positiva possui elementos que poderão contribuir para o bem-estar no trabalho, ao incentivar as reações positivas e adaptativas através do exercício das forças e virtudes pessoais (resiliência, otimismo, esperança, *flow*, *coping*, dentre outras), fundamentais para o BES, promoção da saúde e qualidade de vida. Assim, vêm oferecer um contraponto adiante da alienação, ao possibilitar retomar o real significado do trabalho na

condição de motivador do desenvolvimento de capacidades e qualidades humanas, deixando este de ser percebido como algo fragmentado, exaustivo e imediato responsável unicamente em responder a necessidades objetivas urgentes de sobrevivência.

Contudo, conclui-se que se a vida se estrutura a partir do trabalho e este contempla uma dimensão representativa da vida, interferindo tanto nas condições materiais quanto subjetivas da existência humana, faz-se necessário construir uma nova ética empresarial para as relações de trabalho que permita, por meio de estratégias e ferramentas, a autorrealização e o desenvolvimento e/ou fortalecimento de capacidades humanas coerentes com o bem-estar no trabalho.

A partir do presente estudo, sugere-se que, num futuro próximo, poder-se-ia realizar uma pesquisa de campo para a complementação e comparação dos dados, ora elencados.

6 REFERÊNCIAS

BORRALHO, C. T.; SOUSA, I. P.; OLIVEIRA, F. A. **O assistente social atuando na área de recursos humanos para a melhoria do clima organizacional.** *Rev. Científica do ITPAC*, Araguaína, v.04, n.04, pub.3, outubro 2011. Disponível em: <http://www.itpac.br/hotsite/revista/artigos/44/3.pdf>. Acesso em: 31 jan. 2012.

BORSOI, Izabel C. F. **Da relação entre trabalho e saúde à relação entre trabalho e saúde mental.** Ver. *Psicologia & Sociedade*, 19 Ed, 2007, PP. 103-111. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000400014> Acesso em: 08 fev. 2012.

BOTELHO, M. C. et al. **Contribuição do Assistente social no clima organizacional.** In *XI Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e VII Encontro Latino Americano de Pós-Graduação da Universidade do Paraíba*, 2007. Disponível em: http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2007/trabalho... Acesso em: 08 fev. 2012.

CSIKSZENTMIHALYI, Mihaly. **Gestão qualificada: a conexão entre felicidade negócio.** Trad. Raul Rubenich. Porto Alegre: Bookman, 2004.

CAVASSANI, A. P.; CAVASANI, E. B.; BIAZIN, C. C.. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações.** In *XIII SIMPEP*, Bauru-SP, 06 a 08 de novembro de 2006. Disponível em: http://www.simpep.feb.unesp.br/anais_13/artigos/784.pdf. Acesso em: 31 jan. 2012.

CESAR, Monica de Jesus. **A experiência do Serviço Social nas empresas.** In *Capacitação em Serviço Social e Política Social*, módulo 02. Brasília: CFESS-ABEPSS-CEAD/NED-UNB, 1999, pp. 167-180.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas:** e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. RJ: Elsevier, 2004.

COSTA, Wellington Soares da. **O resgate da humanização no ambiente de trabalho.** *Caderno de Pesquisa em Administração*, São Paulo, v.09, nº2, abril/junho 2002. Disponível em: <http://www.rede.colmeia.org/pg/file/luizafonsoe/read/522/resgate-da-humanização-no-ambiente-de-trabalho>. Acesso em: 13 fev. 2012.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. **Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal.** *Rev. Psicol. Teoria e Pesquisa*, 2009, Vol 25, nº3. PP. 319-327. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v25n3/a05v25n3.pdf>. Acesso em: 31 jan. 2012.

FERRAZ, R. B.; TAVARES, H.; ZILBERMAN, M. L. **Felicidade: uma revisão.** *Rev. Psiquiatria Clínica*, 2007, vol.34, no.5, p.234-242. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rpc/v34n5/234.html>. Acesso: 30 nov. 2011.

IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 1999.

LEITE, A. P. Todaro T.; GONSALVES, S. M. M. O trabalho pode ser prazeroso: **contribuições da Psicologia Positiva.** In *Anais XV Encontro Nacional da ABRAPSO*. Maceió, 30/10 à 02/11/2009. Disponível em: http://www.abrapso.org.br/siteprincipal/images/Anais_XVENABRAPSO/320.%... Acesso em: 24 nov. 2011.

LESSA, Sergio. **O processo de produção/reprodução social: trabalho e sociabilidade.** In *Capacitação em Serviço Social e Política Social*, módulo 02. Brasília: CFESS-ABEPSS-CEAD/NED-UNB, 1999, pp. 20-33.

MENDES, J. M^a. Rosa; WÜNSCH, D. S. **Serviço Social e a saúde do trabalhador: uma dispersa demanda.** *Serviço Social e Sociedade*, São Paulo: nº107. p. 461-481/set, 2011. Disponível em: <http://scielo.br/pdf/ssoc/n107/05.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2011.

PALUDO S. dos S.; KOLLER, S. H. **Psicologia Positiva: uma nova abordagem para antigas questões.** *Pandéia*, (Ribeirão Preto) Ribeirão Preto, V. 17, n. 36, abr. 2007. pp. 9-20. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pandeia/v17n36/v17n36a02.pdf>. Acesso em 24 nov. 2011.

PASCOAL, T.; TAMAYO, A. **Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho.** *Aval. Psicológica*, 2008, vol. 7, n.1, PP. 11-22. Disponível em: <http://pepsic.busalud.org/pdf/avp/v7n1/v7n1a04.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2012.

_____; TORRES, Claudio V. PORTO, Juliana B. **Felicidade no Trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social**. RAC, Curitiba, V14. n.6, art 4, PP. 1054-1072, Nov/Dez, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v14n6/v14n6a05.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2012.

PASSARELI, P. M., SILVA, J. A. da. **Psicologia positiva e o estudo do bem-estar subjetivo**. *Rev. Estudos de Psicologia*, 2007, p. 513-517. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v24n4/v24n4a10.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2011.

REGIS, M. F. de A. **O Serviço Social e a área de gestão de pessoas: mediações sintonizadas com a Política Nacional de Humanização...** *Serv. Soc. E Sociedade*, São Paulo, n. 107, p. 482-496, set. 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101. Acesso em: 31 jan. 2012.

SCORSOLINI-COMIN. F.; SANTOS, M. A. **O estudo científico da felicidade e a promoção da saúde: uma revisão integrativa da literatura**. *Rev. Latino-AM. Enfermagem* Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rle/v18n3/pt_25.pdf. Acesso em: 30 nov. 2011.

SELIGMAN, Martin E. P. **Felicidade Autêntica: usando a nova psicologia para a realização permanente**. Tradução. Neuza Capelo. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009. Edição de bolso, 460p.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. **Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho**. *Psic.: Teor. E Pesq.*, Brasília, 2008, vol 24, n.2, PP 201-209. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-37722008000200010>. Acesso em: 05 dez. 2011

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. São Paulo: *Cadernos de Pesquisas em Administração*, v.08, nº1, janeiro/março 2001. Disponível em: <http://www.slideshare.net/lucianabfelix/qualidade-de-vida-no-trabalho-origem-evolucao-e-perspectivas>. Acesso em: 25 jan. 2012.