

A psicologia organizacional e do trabalho na gestão de pessoas

Diuliane da Luz¹

Deisi Luana Diel Weber²

Resumo: Este artigo busca demonstrar a importância da Psicologia na área de Recursos Humanos e entender o papel do *Psicólogo Organizacional e do Trabalho* na Gestão de Pessoas. Estudar sobre Qualidade de Vida do Trabalho, analisando tanto a percepção de um profissional psicólogo organizacional, quanto a percepção de colaboradores, e entender os benefícios da psicologia para as organizações e para a saúde dos colaboradores. O método utilizado para este estudo é qualitativo e quantitativo, a coleta de dados ocorreu através de um questionário virtual aplicado a trabalhadores e de uma entrevista a um profissional psicólogo da área de Gestão de Pessoas. Uma descoberta importante desta pesquisa é a ampla manifestação de distúrbios psicológicos que ameaçam o bem estar dos colaboradores, e a escassez de incentivo à Qualidade de Vida no Trabalho dentro das empresas. Através deste trabalho foi possível identificar as dificuldades que os colaboradores enfrentam diariamente no local de trabalho e explicar a contribuição da psicologia organizacional e do trabalho para manter um ambiente de trabalho saudável, ampliar a produtividade e o potencial das empresas. Os conhecimentos da psicologia são empregados na tentativa de compreender o comportamento individual e coletivo para aplicar estratégias que possibilitem Qualidade de Vida, melhor desempenho das atividades laborais, e garanta bons resultados a empresa.

Palavras-chave: Psicologia; Gestão de Pessoas; Saúde e bem-estar; Psicologia Organizacional e do Trabalho; Qualidade de Vida no Trabalho.

1 INTRODUÇÃO

O papel da Psicologia na Gestão de Pessoas consiste em tratar a saúde das relações de trabalho dentro das organizações, e atua principalmente para promover a qualidade de vida dos trabalhadores. Ao longo dos anos diversos autores contribuíram para o desenvolvimento da psicologia não apenas no campo clínico, mas também no âmbito empresarial, evidenciando a psicologia dentro das empresas. Conforme Lacerda e Barbosa (2021) a Psicologia do Organizacional e do Trabalho trouxe maior índice de satisfação em prol do crescimento das empresas, e gera conforto e qualidade de vida ao trabalhador. Ocorre

¹ Estudante do Curso Gestão de Recursos Humanos do Centro Universitário Cesuca. E-mail: diulianedaluz@hotmail.com

² Docente do Curso de Administração do Centro Universitário Cesuca. Doutoranda em Economia. E-mail: deisiweber@cesuca.edu.br

que ambas as partes são beneficiadas com esta ferramenta, uma vez que, o colaborador encontra-se confortável em seu ambiente de trabalho e livre de angústias, o mesmo tende a ser mais produtivo e traz maiores resultados para a empresa.

Atualmente distúrbios como stress, ansiedade e depressão afetam cada vez mais os colaboradores e as corporações, as doenças psicológicas podem causar a sensação de exaustão no trabalho, baixa produtividade, absenteísmo, isolamento e angústia. Estes transtornos podem ocorrer em decorrência do trabalho, ou podem vir de fora e impactar a qualidade de vida do trabalhador. Em alguns casos as disfunções psicológicas atingem níveis críticos e abalam de modo geral a saúde dos trabalhadores gerando consequências negativas para o profissional e para as organizações como um todo (SOUZA, ELIAS, BECKER, MOURA, 2019).

O objetivo geral deste artigo é mostrar os benefícios da Psicologia na Gestão de Pessoas dentro das organizações, com o propósito de manifestar a importância desta ferramenta, e mostrar os efeitos positivos da psicologia, inserida na área de Recursos Humanos para melhorar a Qualidade de Vida do Trabalhador. Como objetivos específicos deste trabalho tem-se: demonstrar o papel do Psicólogo Organizacional e do Trabalho na Gestão de Pessoas, perceber a Qualidade de Vida no Trabalho pela perspectiva de colaboradores e de um profissional psicólogo, e entender os benefícios da Psicologia para saúde dos colaboradores e para o sucesso das organizações.

Neste artigo, estuda-se considerações recentes sobre a Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) através da Gestão de Pessoas, este tema fundamenta-se pelo crescimento nocivo de patologias e insatisfações manifestadas pelos colaboradores dentro das organizações, e baseia-se em desempenhos positivos da psicologia quando aplicadas às relações profissionais, além de demonstrar algumas estratégias adotadas durante a pandemia de covid-19, para motivar o funcionário ao longo deste período delicado (GUILLAND, KLOKNER, KNAPIK e CARLOTTO, 2022).

A metodologia utilizada é quantitativa e qualitativa, para o método qualitativo foi realizada uma entrevista com uma Psicóloga Organizacional e do Trabalho, com a intenção de entender o papel deste profissional no ambiente de trabalho e suas contribuições. Para o elemento quantitativo foi aplicado um questionário online a colaboradores de diversos tipos de empresas, visando ter a percepção dos funcionários em relação a Qualidade de Vida no Trabalho.

Os próximos tópicos abordados serão, a Psicologia na área do RH, a atuação do Psicólogo na Gestão de Pessoas, estresse no trabalho e a Síndrome de Burnout, e saúde mental no trabalho.

2 A PSICOLOGIA NA ÁREA DO RH

Conforme Campos (2017), entre os séculos XIX e XX as empresas perceberam que o diferencial entre sucesso e fracasso empresarial estava nas pessoas, neste período a área de recursos humanos passava a incorporar a psicologia na gestão de pessoas. Atualmente conhecida por Psicologia Organizacional e do Trabalho, o conceito foca na compreensão do ser humano como indivíduo completo e não apenas como um trabalhador. Neste contexto avalia-se a saúde geral do colaborador, além do bem-estar físico, mental e social, estudando fatores culturais, psicológicos e sociais, tais como valorização e realização pessoal, como resultado obtém-se o aumento na qualidade de vida do colaborador, despertando o crescimento da equipe, e certamente de toda organização (LACOMBE, 2020). Transcrevendo Campos (2017, p.137) “para se promover a qualidade de vida no trabalho, penso ser necessário, primeiro, promover a qualidade de vida para os trabalhadores”.

Zelar pela saúde dos trabalhadores e manter um ambiente de trabalho acolhedor, é tarefa essencial da Gestão de Pessoas, pois influencia diretamente na produtividade individual e coletiva, aumentando a motivação, e consequentemente beneficiando o cenário empresarial e todos envolvidos por ele. Os autores Guillard, Klokner, Knapik e Carlotto (2022) concordam que a implementação de abordagens mais humanistas, instituída a partir do setor de Recursos Humanos, evidenciam diversas vantagens, atuando em fatores como: à saúde física, mental e emocional dos funcionários, inspirando a produtividade, e posteriormente impactando também nos rendimentos da organização.

Chiavenato (2021) afirma que alguns problemas organizacionais como: rotatividade, absenteísmo, insatisfação e falta de comprometimento dos colaboradores, afetam a produção e prejudicam o sucesso da empresa, em solução a estes problemas têm-se os estudos da teoria da motivação, que apontam aumento no desempenho dos trabalhadores quando se é levado em conta a integração social, além de aspectos emocionais e reconhecimento pessoal e profissional. França (2012) destaca os benefícios do investimento no programa QVT (Qualidade de Vida do Trabalhador), que consiste em técnicas para manter a motivação e qualidade de vida dos colaboradores, esta prática se mantém até os dias atuais, pois entende-

se que funcionários bem assistidos são muito mais produtivos e motivados, e certificam êxito as empresas.

A Psicologia Organizacional pode ser aplicada em diversos tipos de organizações como: empresas, ONGs ou associações, de modo geral, seu intuito é desenvolver estratégias que impactem positivamente no ambiente e nas relações interpessoais, assim pode-se oferecer ferramentas para que a instituição se fortaleça e atinja os seus objetivos (LEITE, 2020). Outro assunto abordado pela Psicologia Organizacional e que está presente nesta pesquisa, é o recorrente estresse ocupacional. De acordo com Pereira (2020) a presença do estresse no trabalho ocorre, sobretudo, em função de longas jornadas de horários, condição de trabalho hostil, excesso de conflitos, comunicação interna precária, metas impossíveis, lideranças despreparadas, dentre outras causas, ou ainda pode ser causado por motivos físicos, ergonômicos ou insalubres.

2.1 SAÚDE MENTAL E ESTRESSE NO TRABALHO

Lacerda (2021) e Barbosa (2021) destacam que o estresse é o resultado da tensão que ocorre no organismo frente a um desafio (ameaça ou conquista), e da reação que o mesmo provoca para enfrentá-lo, entende-se que em excesso ele causa graves consequências. Leite (2020) ensina que estímulos estressores manifestam reações desagradáveis no organismo, afetando os sistemas: nervoso, endócrino e imunológico; mas sozinhos não são suficientes para desencadear distúrbios significativos na rotina do indivíduo, verifica-se que o stress não é uma reação particular do organismo, e sim uma soma de circunstâncias, ambiente, estado físico e emocional individual de cada pessoa.

A OMS (Organização Mundial de Saúde) define saúde, como o estado de completo bem-estar físico, mental e social do cidadão. Pereira (2020) sugere que quando o estresse interfere em qualquer um destes fatores, caracteriza-se por doença psicossocial, são exemplos de doenças psicossociais tem-se: ansiedade, fobia, depressão, bipolaridade, entre outros. O ambiente de trabalho pode vir a intensificar estes transtornos, ou até mesmo causá-los diretamente, chama-se este fenômeno de psicopatologia do trabalho. Sabe-se que algumas destas patologias são específicas do ambiente de trabalho, outras são potencializadas por conta das condições trabalhistas, neste contexto acomete-se principalmente a síndrome de Burnout. Uma síndrome considerada exclusivamente como consequência de situações do trabalho (LACERDA, BARBOSA, 2021).

De acordo com Zanelli o estresse no ambiente de trabalho é identificável e deve ser administrado corretamente. Uma forma de eliminar os prejuízos causados pelo estresse é localizar os estímulos estressores e empregar intervenções individuais e organizacionais. Admitir os prejuízos que estas condições de risco impõem à saúde do ser humano e da empresa é o fator inicial para planejar e executar as mudanças.

Pereira (2020) demonstra duas maneiras de lidar com o estresse ou a síndrome de Burnout, pode-se eliminar os fatores estressores com métodos organizacionais, como palestras e seminários patrocinados pela empresa, alterações de políticas, ou diminuir a demanda de trabalho ou outro fator que seja necessário, sempre visando o bem-estar dos colaboradores. Outra forma é o combate individual ao estresse, com programas que incluem meditação, atividade física, terapias ou alguma atividade que ajude a pessoa a relaxar e recuperar sua energia.

Sabe-se que as doenças emocionais causam prejuízos em diversas esferas da vida, inclusive na vida profissional. As doenças mentais possuem diagnóstico delicado e difícil aceitação, por isso, o psicólogo ou profissional da Gestão de Pessoas deve estar atento para identificar alguma patologia com essas características e encaminhar para profissionais especializados. No ano de 2020, segundo a OMS, observou-se que cerca de 30% dos trabalhadores sofriam de transtornos mentais leves, sendo entre 5% e 10% considerados problemas psicológicos graves. Com a pandemia do Covid-19 este número cresceu e atualmente

2.2 PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Zanelli (2009) afirma que as pessoas estão sendo pressionadas por exigências cada vez mais complexas no ambiente de trabalho, diante desta situação os colaboradores costumam apresentar desgastes físico e emocional. Uma pesquisa que ouviu mais de 16 mil profissionais, realizada pela *OrienteMe* (plataforma de terapia online) e divulgada pela revista *Você RH* (editora Abril) em 25 de maio de 2022, declara que 53% dos entrevistados apresentam altos níveis de estresse, além de sofrerem de ansiedade (47%) e depressão (43%), a pandemia elevou o nível de transtornos psicológicas e doenças psicossomáticas.

Conforme destacam Vieira, Anido, e Calife (2022) aumenta-se também a demanda de solução de problemas decorrentes da POT (Psicologia Organizacional e do Trabalho), a preocupação com os efeitos do estresse ocupacional exigem intervenção de profissionais e

setores qualificados para melhorar este cenário. De modo geral, é difícil para o trabalhador perceber, refletir e agir sozinho em prol de sua saúde e do bem estar coletivo, manter o equilíbrio entre as próprias necessidades e as expectativas e demandas de uma organização, tem sido um desafio para a Humanidade.

Atualmente as doenças de ansiedade e depressão cresceram demasiadamente, dentro e fora das empresas, é nesta perspectiva que entra o Psicólogo Organizacional e do Trabalho, que dedica-se a observar as dificuldades enfrentadas dentro das organizações, analisando fatores organizacionais e pessoais, clima organizacional, as complexidades de cada colaborador, e empregar processos adaptativos na tentativa de promover o bem-estar aos funcionários e ambiente de trabalho saudável, intervenções eficazes refletem na evolução da equipe e toda a organização (PEIXOTO, VASCONCELOS, BENTIVI, 2020).

Sabe-se que o planejamento, a gestão e as lideranças são cruciais para o desenvolvimento das organizações, de modo a preparar-se para lidar com eventos inesperados, na tentativa de evitar consequências mais graves, porém a crise sanitária que se instaurou com a pandemia demonstrou uma população despreparada mentalmente e emocionalmente para esta situação. Para responder estas demandas necessárias, profissionais da Psicologia Organizacional e do Trabalho atuam aplicando seu conhecimento a favor do bem estar dos indivíduos, atuando no gerenciamento de riscos das organizações, ajudando a compreender os desafios a serem enfrentados (BENTIVI, 2020). No âmbito profissional da psicologia uma das intervenções para o estresse acumulado, são os primeiros socorros psicológicos (PSP), com o objetivo de reduzir os danos emocionais causados por situações inesperadas que podem trazer desequilíbrio emocional, ansiedade ou angústia, e posteriormente encaminha-se o colaborador para acompanhamento psicológico externo (BENTIVI, MORAES, PERRELLI, TELLES, GUIMARÃES, CRISTO, 2020).

Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho é o conjunto de escolhas de bem-estar único e personalizado, em busca do equilíbrio biológico, psicológico, social e organizacional, a partir do vínculo com o trabalho (MARRAS, 2012). Grandes empresas adotaram promoções de Qualidade de Vida no Trabalho, medidas anti estressantes, ginásticas laborais, e implementação de programas customizados como por exemplo, palestras educativas, apoio psicossocial, e assistências psicológicas coletivas e individuais. Raramente essas ações de apoio ocorrem em micro e pequenas empresas pela falta de infraestrutura e de profissionais especializados (LACERDA E BARBOSA, 2021).

Observa-se também que existem algumas dificuldades no desempenho dos profissionais psicólogos ao aplicar as práticas de resolução de problemas, mas esses impasses podem ser explicados por diversos fatores, como por exemplo: a deficiência na formação do psicólogo para atuar no contexto do trabalho, e a carência de registros de bases teóricas, filosóficas e acadêmicas, conforme Peixoto, Vasconcelos e Bentivi (2020) apontam, há poucas informações em relação às pesquisas realizadas deste tema, são raros os estudos acadêmicos contendo a descrição ou análise de intervenções práticas de Psicologia Organizacional e do Trabalho.

3 METODOLOGIA

Para a construção deste artigo, foi realizada uma pesquisa de campo embasada na metodologia mista convergente, Creswell e Creswell (2021) ensinam que este método concilia os dados quantitativos e qualitativos buscando uma análise mais ampla do problema de pesquisa, os dados são coletados simultaneamente, e depois reúne-se estas informações para interpretar os resultados. Desta maneira as contradições são evidenciadas para contraposição do resultado final da pesquisa.

Para a abordagem quantitativa de levantamento de dados, a coleta foi por meio de um questionário virtual, de questões fechadas com intenções diretas e indiretas, e foi aplicado a trabalhadores de diversos segmentos, de forma a complementar com a visão do empregado, como este se sente no ambiente de trabalho. De acordo com Lakatos (2021) essa abordagem possibilita atingir grande número de pessoas de diversas localizações geográficas com baixo custo, permite o anonimato das pessoas e é fácil de ministrar, mas traz desvantagens no desafio de obter cooperação dos entrevistados.

Para a abordagem qualitativa de teoria fundamentada, a coleta de dados deu-se por meio de entrevistas individuais semiestruturadas, com psicólogos da área de Recursos Humanos, para compreender quais ações podem ser aplicadas a fim de melhorar a qualidade de vida do trabalhador. Este processo deriva de uma teoria geral e abstrata de um mesmo cenário, fundamentada exclusivamente do ponto de vista dos participantes (CRESWELL, CRESWELL, 2021).

A população utilizada é de colaboradores do Rio Grande do Sul, além de uma Psicóloga da área de Gestão de Pessoas. A pesquisa teve como base uma amostra não probabilística de trabalhadores, homens e mulheres de empresas e áreas de atuação diversas,

das cidades de Cachoeirinha e Região Metropolitana, que expuseram sua percepção em relação à Qualidade de Vida no Trabalho e à presença do psicólogo dentro das organizações. Esta amostragem é considerada o modelo básico para calcular estatísticas, onde os membros de uma população são selecionados aleatoriamente e sem substituição (JR, 2011).

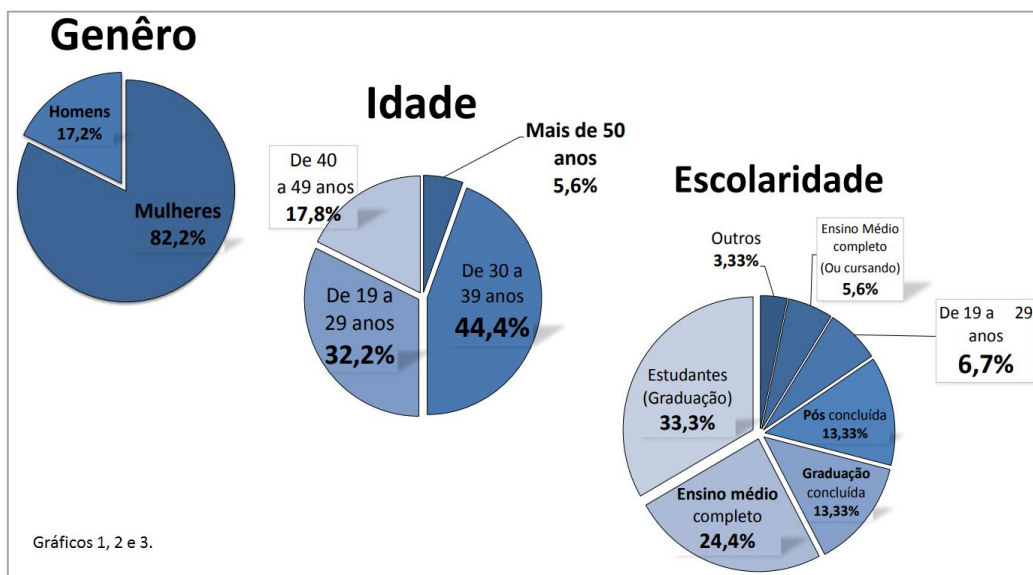
Quanto à natureza de análise de dados, o método adotado foi estatístico e por representação gráfica, com base em Minayo (1994), a fase de análise de dados tem a finalidade de estabelecer uma compreensão dos dados coletados, confirmar ou não os pressupostos da pesquisa e responder às questões formuladas, ampliando o conhecimento sobre o assunto pesquisado, e articulando-o ao contexto cultural do qual faz parte.

4 ANÁLISE DE DADOS

O questionário realizado para esta pesquisa foi aplicado a 90 colaboradores, apresentando diversidade de gênero, idade, e escolaridade dos respondentes, e compreende trabalhadores de diversos segmentos, tempo de permanência na empresa, e porte da organização em que estes colaboradores atuam. As respostas foram obtidas em um período de 2 semanas, entre os dias 30/05/2022 até o dia 10/06/2022. Além de uma entrevista realizada com uma psicóloga especialista em Psicologia Organizacional e do Trabalho, mestre em Administração e Negócios, com 20 anos de atuação em Psicologia Organizacional no setor de Recursos Humanos.

Dos respondentes do questionário 82,2% são mulheres e 17,8% homens, com maioria entre 30 e 39 anos de idade representando 44,4%, entre 19 e 29 anos de idade representam 32,2% dos respondentes, entre 40 e 49 anos 17,8% e 5,6% dos respondentes possuem mais de 50 anos. Quanto ao nível de escolaridade 33,3% são estudantes de graduação, 24,4% possuem ensino médio completo, dois grupos obtêm o mesmo percentual de respostas com 13,3% que correspondem aos grupos de graduação e pós-graduação concluídas, 6,7%, pós-graduação incompleta ou cursando, 5,6% ensino médio incompleto ou cursando, e 3,33% se encaixam na modalidade *outros*, e correspondem a ensino fundamental ou nível técnico (Gráficos 1, 2 e 3).

Gráfico 1 Perfil dos Respondentes



Fonte: Elaborado pelos autores

Os respondentes atuam em áreas profissionais dos seguintes segmentos: prestação de serviços 62,2%, comercial 22,2% e industrial 15,6%. Sobre o tempo de permanência dos colaboradores nas organizações em que trabalham encontra-se um grupo de 25,6% com menos de um ano de empresa, o segundo grupo com 23,3% entre 3 e 5 anos de permanência na empresa, entre 6 e 10 anos de empresa 21,1%, entre 1 e 2 anos de empresa 18,9%, e o menor grupo com mais de 15 anos de empresa 11,1% dos respondentes. Quanto ao porte das empresas que os respondentes trabalham, nota-se 42,2% servindo a grandes empresas, e 35,6% atuando em micro empresas, o restante dos profissionais ocupam pequenas empresas que corresponde a 17,8%, e 4,4% ocupam médias empresas.

4.1 O PAPEL DO PSICÓLOGO NA GESTÃO DE PESSOAS

Este item procura demonstrar qual o papel do psicólogo na gestão de pessoas, vista pela visão dos colaboradores e do próprio psicólogo que atua na área. A pesquisa aponta que 63,3% dos respondentes consideram importante a presença de psicólogos no ambiente de trabalho, 21,1% concordam que o psicólogo do trabalho contribui com a saúde dos funcionários, um grupo menor de respondentes acredita que não é necessária a presença de psicólogos no trabalho, esta opinião concorda com Lacerda (2021) quando relata que atualmente práticas ou promoção para o bem-estar do trabalhador pode ser vista com desconfiança por parte dos funcionários.

Na entrevista realizada com a Psicóloga Organizacional, o papel do psicólogo é descrito como fundamental nas organizações, além de atuar em diversas subseções, como recrutamento, seleção e treinamento, uma prática muito importante é tornar o ambiente de trabalho mais saudável, analisando e intervindo nas ações que prejudicam os funcionários, consequentemente melhorando a saúde do colaborador e aumentando o rendimento do trabalho. Segundo Campos (2022), psicólogos do trabalho, além de exercerem funções de gestão de pessoas, podem fazer seleção e participar da criação de políticas das empresas, além de tratar da preservação da saúde do trabalhador.

França (2012) também fala sobre a tarefa significativa do psicólogo em melhorar a saúde e Qualidade de Vida no Trabalho, para isso é necessário conhecimento específico do local onde as relações de trabalho ocorrem, a psicóloga entrevistada apoia esta visão e argumenta que não existe uma fórmula para alcançar a Qualidade de Vida do Trabalho, para este processo é essencial conhecer o ambiente organizacional e aproximar-se da equipe, identificar as adversidades que o ambiente laboral apresenta e observar as dificuldades individuais de cada colaborador para compreender quais técnicas trazem melhores resultados para Qualidade de Vida no Trabalho.

Algumas abordagens citadas pela entrevistada foram: palestras sobre saúde e qualidade de vida, ginástica laboral, concessão de folgas, pausas curtas no horário de trabalho, entre outras, abordagens consonantes. Leite (2020), indica determinadas intervenções de Psicólogos do Trabalho e ações de programas de Qualidade de Vida no Trabalho, como por exemplo a promoção de palestras motivacionais que visam demonstrar aos colaboradores perspectivas diferentes para lidar com momentos de tensão, algumas organizações também fazem o uso de ginástica laboral, criação de grupos esportivos e de auto ajuda, ou criam espaços específicos para descanso e interação com os colegas.

4.2 SAÚDE, BEM ESTAR E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

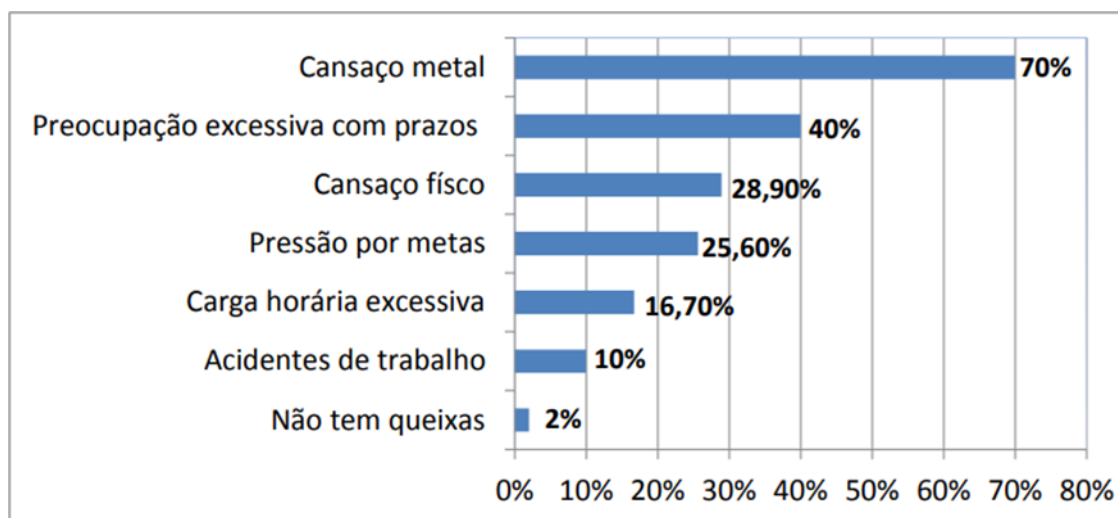
Esta seção busca compreender qual a visão do colaborador sobre situações que afetam a relação com seu ambiente de trabalho e sua Qualidade de Vida no Trabalho, além de trazer a opinião da psicóloga quanto às principais dificuldades e insatisfações que os colaboradores demonstram no âmbito laboral, ambientes contaminados por egoísmo, inveja, fofocas e hostilidade também são altamente prejudiciais à saúde mental.

Na entrevista com a Psicóloga observam-se as principais queixas que os colaboradores costumam manifestar, como por exemplo, pressão por alcance de resultados, liderança opressiva, descaso das lideranças com os colaboradores, pouco diálogo com as lideranças e falta de reconhecimento profissional. Estes fatores também são citados por Leite (2020), além de longas jornadas e cargas excessivas de trabalho, o autor descreve que trabalhadores que exercem muitas funções ao mesmo tempo podem sofrer com angústia e desmotivação. A Psicóloga também apontou alguns gatilhos estressores dentro das organizações, são eles: ambientes competitivos, pressão por metas inatingíveis, lideranças com perfis agressivos, má relação com a liderança, condições insalubres de trabalho e ambientes ruins (escuro, com ruídos, etc.). Leite (2020) cita mais um fator de ambiente em seu livro, e salienta que contatos com elementos tóxicos também podem comprometer o desempenho do trabalho.

Os resultados deste estudo demonstram que entre 90 colaboradores respondentes, apenas 23,3% possuem muito ou bastante conhecimento sobre a síndrome de Burnout, 35,5% conhecem pouco ou muito pouco sobre o assunto, e o maior grupo de colaboradores corresponde a 41,1% admitindo não ter conhecimento sobre a síndrome. Isso representa a defasagem de conhecimento neste tema tão importante e exclusivo dos ambientes de trabalho, e demonstra a necessidade de conduzir esse assunto dentro e fora das organizações, para a compreensão de existência e tratamento da síndrome.

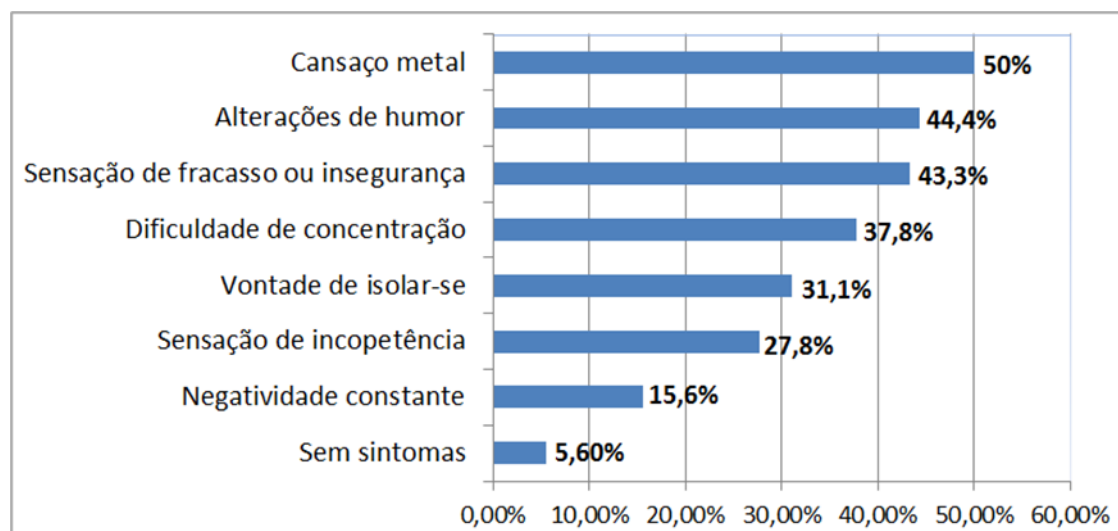
Para a descrição do ambiente de trabalho, 64,4% descreveram um ambiente de trabalho agradável, 34,4% ambiente cansativo, 33,3% animado, ambiente estressante 25,6%, ambiente motivador 24,4%, e ambiente ansioso 17,8%.

Embora a grande maioria descreva seu ambiente de trabalho agradável, boa parte dos respondentes afirmam enfrentar adversidades no trabalho, que prejudicam a saúde física e mental e afetam a Qualidade de Vida do trabalho. 70% dos respondentes apresentam cansaço mental, 40% preocupam-se excessivamente com prazos, e 28,9% apresentam queixas de cansaço físico, 25,6% sentem-se pressionados para alcançar metas, 16,7% queixam-se de carga horária excessiva, 10% relatam adversidades com acidente de trabalho, e apenas 2% não apresentam dificuldades. Nota-se que estes problemas citados confirmam as demandas recebidas pela psicóloga organizacional. Lacerda e Barbosa (2021) julgam alguns destes fatores importantes para o bom “andamento” nas empresas, mas alertam que exposições desnecessárias e exageradas às situações, trazem prejuízos à saúde física e mental.

Gráfico 2 Principais queixas dos colaboradores


Fonte: Elaborado pelos autores

Mesmo que a maioria dos respondentes não obtenha muito conhecimento sobre a Síndrome de Burnout, a maioria deles relatam fatores psicossociais, 50% dos respondentes mencionam sentir cansaço mental, 44,4% percebem alterações de humor, 43,3% já tiveram sentimentos de fracasso e insegurança, 37,8% relatam dificuldade de concentração, 31,1% vontade de isolar-se, 27,8% sensação de incompetência, 15,6% negatividade constante e apenas 5,6% não apresentam nenhum dos fatores citados. Conforme apontam Lacerda e Barbosa (2021) estes são sintomas preocupantes de doenças psicossociais como transtornos de personalidade e de ansiedade, as síndromes de Burnout e depressivas, e contribuem para atenuar possíveis psicopatologias do trabalho que causam danos a saúde do trabalhador, às organizações e à sociedade.

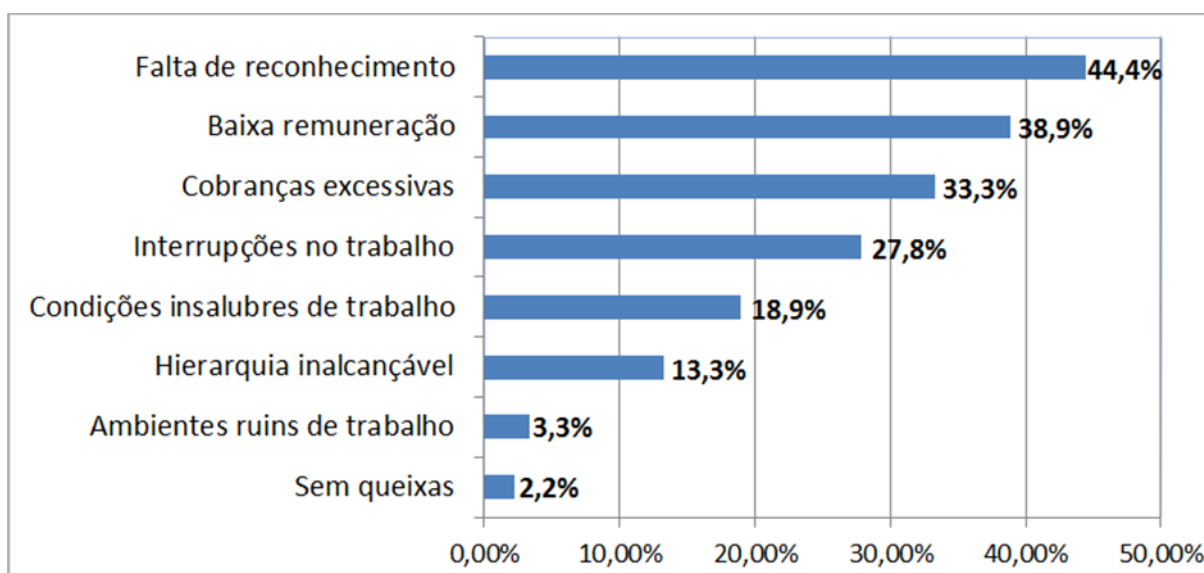
Gráfico 3 Sintomas de Síndrome de Bournout apresentados pelos colaboradores


Fonte: Elaborado pelos autores

Os respondentes também manifestam queixas de patologias do trabalho com maiores relatos de sintomas psicológicos, 32,2% queixam-se de abalo psicológico, 24,4% relatam problemas físicos de saúde, 21,1% apontaram episódios de estresse e doença mental, 17,8% não consideram que o trabalho oferece danos à saúde e 4,4% já tiveram acidentes de trabalho. Lacerda e Barbosa (2021) destacam neste contexto a importância da psicologia do trabalho, com a missão de avaliar o ambiente e prevenir doenças do trabalho, com abordagens humanistas visando à qualidade de vida do trabalhador e a saúde emocional da organização como um todo.

Entre os fatores que mais incomodam os colaboradores estão: à falta de reconhecimento 44,4%, baixa remuneração 38,9%, cobranças excessivas 33,3%, interrupções no trabalho 27,8%, condições insalubres de trabalho 18,9%, hierarquia inalcançável 13,3%, ambientes ruins de trabalho 3,3%, e apenas 2,2% não tem queixas. No ambiente de trabalho, esses são obstáculos que o desenvolvimento dos funcionários, assim como a ausência de promoções do cargo e de insegurança acerca da estabilidade, que contribuem para o desenvolvimento de vários tipos de ansiedade. (LACERDA E BARBOSA, 2021).

Gráfico 4 Fatores que desmotivam os colaboradores



Fonte: Elaborado pelos autores

Com a saúde abalada os colaboradores percebem facilmente alguns impulsos estressores, como desânimo no trabalho 60%, desmotivação e desconcentração 55,6% cada, baixa produção 36,7%, pouca criatividade 25,6%, apenas 6,7% descrevem não observar desestímulos. A ocorrência de ansiedade e depressão dentro das empresas representa um alto

custo financeiro, com consequências que acarretam: absenteísmo, afastamentos de trabalho, queda de produtividade e doenças físicas (ZANELLI, 2009).

Um percentual de 75,6% dos respondentes considera que um ambiente de trabalho agradável é a principal característica da Qualidade de Vida no Trabalho, outras opções relevantes foram citadas, como por exemplo: bom salário 61,1%, saúde física e mental 53,3%, realização profissional 35,6%, oferta de bons benefícios 28,9%, preocupação com ergonomia e segurança do trabalho 12,2%. Os respondentes apontam algumas iniciativas para redução de estresse no ambiente de trabalho, que são aplicadas na empresa que trabalham. Sendo que, 35,6% das respostas demonstram flexibilidade de horários de trabalho, enquanto a valorização dos colaboradores é indicada em 25,6% das respostas. Um grupo composto por 23,2% dos respondentes considera que a empresa que trabalham não promove auxílios de redução ao *stress*, 20% das empresas empregam palestras educativas, 14,4% incentivam atividades físicas, 13,3% empregam cultura de feedbacks, também 13,3% elaboraram espaço para descanso, suporte médico e psicológico 10%, e alimentação balanceada 4,4%. Estas são abordagens importantes, adotadas no gerenciamento do stress, (Diniz, 2013) sugere que a prevenção é a melhor estratégia.

4.3 CONTRIBUIÇÕES DO PSICÓLOGO PARA OS COLABORADORES E AS ORGANIZAÇÕES

Este tópico descreve a realidade dos funcionários quanto à existência de psicólogos dentro das empresas em que trabalham, e procura analisar as contribuições destes profissionais para os colaboradores e para as organizações, na visão dos funcionários, da Psicóloga Organizacional entrevistada e relacionando com os fatos científicos.

A existência de psicólogos nas empresas, é desnecessária para 56,6% dos respondentes, apesar de julgarem de grande importância, 17,8% das empresas possuem psicólogos e os respondentes não se sentem amparados pelo profissional, 13,3% não possuem o conhecimento desta informação, 12,2% apontam que não há e não sentem falta do profissional no trabalho. Os respondentes sugerem algumas contribuições que acreditam que o psicólogo agrega na sua vida profissional, como por exemplo: ter alguém para expor as dificuldades 58,9%, receber orientação de carreiras 35,6%, ter alguém para lhe ouvir 36,7%, receber orientações que melhorem o rendimento no trabalho 44,4%, análise de perfil para enquadrar em novas oportunidades 33,3%, acolhimento e encaminhamento se

necessário 1,1%, não enxergam nenhuma contribuição 1,1%. Outras contribuições apontadas pela psicóloga entrevistada são: reduções de índices de rotatividade (turnover) e diminuição de absenteísmo.

Nota-se que os colaboradores concordam que a presença do psicólogo nas empresas é importante, mas a maioria não demonstra conhecimento sobre as principais tarefas executadas por este profissional, Rothmann (2017) destaca que normalmente o psicólogo não atua diretamente de forma clínica nas empresas amparando os colaboradores, pois o profissional pode até acolher a demanda inicial do funcionário, mas o encaminha para atendimento externo.

Entende-se por esta pesquisa que as contribuições do psicólogo organizacional são: investir na gestão da diversidade, trabalhar a motivação, facilitar a comunicação interna e da equipe, aplicar técnicas que garantem saúde e bem-estar no ambiente de trabalho, indicar benefícios ou recompensas motivacionais e colaborar com o desenvolvimento organizacional. Já o psicólogo do trabalho concentra-se em gestão e planejamento de recursos humanos, promovendo segurança no trabalho, descrevendo e especificando funções, também atuam no recrutamento, seleção e alocação de cargos, integração e treinamento de funcionários, auxiliam o desenvolvimento de carreiras, além de analisar e avaliar os indicadores de desempenho (ROTHMANN, 2017).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos deste estudo foram atingidos, apresentando o papel do Psicólogo Organizacional e do Trabalho nas organizações, exibindo a visão dos colaboradores sobre Qualidade de Vida no Trabalho e demonstrando a Psicologia na Gestão de Pessoas como instrumento para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho.

O Psicólogo Organizacional e do Trabalho tem a tarefa de tornar concreto o subjetivo, planejando e comprometendo-se a aplicar técnicas que tragam resultados reais para as organizações. Observações acerca do ambiente de trabalho facilitam a identificação dos prejuízos à Qualidade de Vida no Trabalho, e podem evitar imprevistos para a empresa. O intuito de conquistar uma organização saudável exige das empresas a implementação de estratégias organizacionais para Qualidade de Vida no trabalho.

A pesquisa demonstrou que a maioria dos respondentes não conhecem a síndrome de Burnout, e que consideram seu ambiente de trabalho agradável, porém os resultados

demonstram enfrentarem adversidades e problemas de saúde que afetam a QVT, como a presença de fatores psicossociais e sintomas de psicopatologias do trabalho. Estudos científicos, a opinião da psicóloga e as respostas dos colaboradores descrevem os mesmos tipos de fatores estressores que atrapalham o ambiente de trabalho. O resultado desta pesquisa não confirma que os trabalhadores possuem alguma doença relacionada ao trabalho. A grande maioria acredita que um ambiente saudável é a principal característica para qualidade de vida no trabalho e mencionam algumas medidas que suas empresas oferecem para minimizar o estresse trabalhista.

Encontraram-se limitações neste estudo por escassez de informações pertinentes sobre o assunto, e também acerca da dificuldade de obter entrevistas com psicólogos organizacionais e do trabalho.

Indicação de pesquisas futuras: aplicar a pesquisa com colaboradores e psicólogos do mesmo setor de uma empresa, para observar de forma mais específica às contribuições eficazes no ambiente de trabalho e à saúde dos colaboradores.

REFERÊNCIAS

BENTIVI, D.R.C. (org.). **Retrato da psicologia brasileira no cenário da COVID-19**. Porto Alegre: Artmed, 2020. (Coleção o trabalho e as medidas de contenção da COVID-19: contribuições da Psicologia Organizacional e do Trabalho; 3).

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Semana da Saúde 2020**: CNS propõe que conselhos intensifiquem ações online contra o desmonte do SUS. Notícias, publicado em 3 abr. 2020. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/ultimas-noticias-cns/1057-semana-da-saude-2020-cns-propoe-que-conselhos-intensifiquem-acoes-online-contr-o-desmonte-do-sus>.

CAMPOS, D.C.D. **Atuando em psicologia do trabalho, psicologia organizacional e recursos humanos**. 2.ed. São Paulo: LTC, 2017.

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos: gestão humana**. São Paulo: Atlas, 2021.

CRESWELL, J. W.; CRESWELL, J. D. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2021.

DINIZ, D.P. **Guia de qualidade de vida: saúde e trabalho**. São Paulo: Manole, 2013.

FOWLER JUNIOR., F.J. **Pesquisa de levantamento**. 4.ed. Porto Alegre: Penso, 2011.

- GUILLAND, R. *et al.* Prevalência de sintomas de depressão e ansiedade em trabalhadores durante a pandemia da Covid-19. **Trabalho, Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, v.20, 2022.
- HUTZ, C. *et al.* **Avaliação psicológica no contexto organizacional e do trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2020.
- LACERDA, F.R.J.; BARBOSA, R.P. **Psicologia no trabalho**. São Paulo: Saraiva, 2021.
- LACOMBE, F.J.M. **Recursos humanos**. São Paulo: Saraiva, 2020.
- LAKATOS, E.M.; MARCONI, M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2021.
- LEITE, L.S. **Psicologia comportamental**. São Paulo: Saraiva, 2020.
- LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- LIMONGI-FRANÇA, A.C.; RODRIGUES, A.L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- MARRAS, J.P. **Gestão estratégica de pessoas: conceitos e tendências** São Paulo: Saraiva, 2012.
- MORAES, M.M. (org.). **Os impactos da pandemia para o trabalhador e suas relações com o trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2020. (Coleção o trabalho e as medidas de contenção da COVID-19; contribuições da Psicologia Organizacional e do Trabalho; 2).
- PEIXOTO, A.L.A.; VASCONCELOS, E.F.; BENTIVI, D.R.C. Covid-19 e os desafios postos à atuação profissional em psicologia organizacional e do trabalho: uma análise de experiências de psicólogos gestores. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 40, p.1 – 18, 2020.
- PEREIRA, M.C. **RH essencial**. São Paulo: Saraiva, 2020.
- ROTHMANN, I. **Fundamentos de psicologia organizacional e do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2017.
- SOUZA, E. N. C. *et al.* **Gestão da qualidade em serviços de saúde**. Porto Alegre: Sagah, 2019.
- TOZZI, E. Estresse, ansiedade, burnout ou depressão? Saiba diferenciar os sintomas. **Você RH**, publicado em 7 jun. 2021. Disponível em:
<https://vocerh.abril.com.br/politicasepraticas/estresse-ansiedade-burnout-ou-depressao-saiba-diferenciar-os-sintomas/>

VIEIRA J.; ANIDO, I.; CALIFE, K. Mulheres profissionais da saúde e as repercussões da pandemia da Covid-19: é mais difícil para elas? Saúde em Debate, Rio de Janeiro, v. 36, n. 142, p. 47-62, jan.-mar. 2022.

ZANELLI, J.C. **Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseado em evidências**. Porto Alegre: Artmed, 2009.