

**Universidade de Brasília – UnB**

**Instituto de Psicologia – IP**

**Departamento de Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações – PSTO**

# **Bem-estar e Mal-estar no Contexto do Trabalho:**

## **Um Estudo de Representações Sociais**

Onofre Rodrigues de Miranda

**Brasília - DF**

**2010**



**Universidade de Brasília – UnB**

**Instituto de Psicologia – IP**

**Departamento de Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações – PSTO**

# **Bem-estar e Mal-estar no Contexto do Trabalho:**

## **Um Estudo de Representações Sociais**

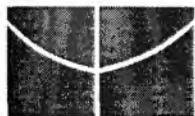
**Onofre Rodrigues de Miranda**

**Orientadora: Profa. Dra. Maria das Graças Torres da Paz**

Tese de doutoramento apresentada ao Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília – UnB, como requisito parcial à obtenção do título de doutor em psicologia

**Brasília - DF**

**2010**



**Universidade de Brasília – UnB**

**Instituto de Psicologia – IP**

**Departamento de Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações – PSTO**

**Banca Examinadora:**

**Profa. Dra. Maria das Graças Torres da Paz**  
**Presidente**  
**Instituto de Psicologia – Universidade de Brasília**

**Profa. Dra. Ana Lúcia Galinkin**  
**Membro**  
**Instituto de Psicologia – Universidade de Brasília**

**Profa. Dra. Ione Vasques Menezes**  
**Membro**  
**Instituto de Psicologia – Universidade de Brasília**

**Prof. Dr. Eleuní Antonio de Andrade Melo**  
**Membro Externo**  
**Fundação Universa/DF**

**Profa. Dra. Elaine Rabelo Neiva**  
**Membro**  
**Depto de Administração – Universidade de Brasília**

À

*Leticia Alves Miranda*

*(in memoriam)*

*o meu eterno amor.*

## ***AGRADECIMENTOS***

Ao elaborar minha tese, eu pude vivenciar os mais diversos sentimentos que podem ser traduzidos em bem-estar e mal-estar. Não foi fácil, tive obstáculos que decorreram em mal-estar, mas que foram enfrentados como desafios para a concretização de mais uma realização. O momento mais difícil da minha vida, nessa trajetória, foi perder minha amada sobrinha de maneira inesperada, mas que com a força de Deus, eu e minha família estamos nos recuperando e superando tamanha dor... e tenho certeza que de onde ela estiver, sempre estará do meu lado torcendo para concretização das minhas conquistas...

Os sentimentos de bem-estar como satisfação proveniente da realização deste trabalho se deram, principalmente, pelo contato, apoio, torcida e votos de sucesso das pessoas que direta ou indiretamente apoiaram-me nesse caminho e dos quais não poderia deixar de registrar o meu muito obrigado:

- À Deus, eterna fonte de vida, por colocar na minha vida desafios para que eu possa superá-los em minha busca incessante das minhas realizações pessoais e profissionais;
- À minha família, mamãe (Maria), paizinho (Francisco – *in memoriam*), irmãos (Ângela e Elias), sobrinho (Vinicius), ti@s e prim@s pelo amor incondicional;
- À Graça, minha orientadora, que possibilitou aprofundar meus conhecimentos da Psicologia Social, do Trabalho e Organizacional e, principalmente, aceitou o desafio em orientar-me nessa tarefa de conjugar abordagens teóricas consideradas por alguns independentes... mas que com o seu conhecimento ímpar permitiu e contribuiu para esse empreendimento e o meu crescimento profissional;
- Ao Prof. Themis da Université de Provence que, como co-orientador de estagio sanduiche na França, guiou-me com suas orientações no mundo da Teoria das Representações Sociais e permitiu que eu fizesse parte do seu conceituado grupo de pesquisa em Aix en Provence... “merci à toi, toujours!”;
- Ao Prof. Lionel Dany da Université de Provence, que me instigou sobre questionamentos das representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho;
- À CAPES que através da bolsa de estagio sanduiche possibilitou um brasileiro, com conhecimento básico de francês, viver no sul da França, interagir com um conceituado grupo de pesquisa da Université de Provence e sob a co-orientação de um professor grego;

- Aos Professores Ana Lucia Galinkin, Ione Vasques, Eleuni Melo e Elaine Neiva que aceitaram o convite para participaram como membros da banca, agradeço a atenção e disponibilidade;
- Ao Prof. Wanderley Codo, que muito me inspira como professor e, por intermédio de suas aulas de Saúde Mental do Trabalho e da sua produção literária, que me estimulou a não me tornar um pesquisador chato;
- Aos demais Professores do Instituto de Psicologia, em especial, Ana Magnolia, Gardenia Abbad, Claudio Torres por possibilitar troca de experiências profissionais e pelas contribuições para meu eterno aprendizado na Psicologia Organizacional;
- Aos participantes das pesquisas pela fundamental contribuição, sem os quais não seria possível a realização desta tese;
- Aos colegas do curso de pós-graduação e do grupo de pesquisa COPS, em especial, Luiza Mônica, Marina Dessen, Rosânia, Eliana por compartilharem momentos de alegrias, desespero e sucesso;
- À minha amiga-irmã Helga Hedler, colega de profissão, fiel escudeira, pelo carinho, atenção de sempre;
- À Candida Brito que muito contribui, torce e vibra pelas minhas conquistas.. agradeço também pela ajuda na coleta dos dados na organização pública e, principalmente, pelo exemplo de mulher guerreira que é;
- Aos amigos Adriana, Odilia, Monica, Marilda, Gilmara, Lucineide, Rejane, Josaphat, Isaias, Rosalia, Renato, Biage e demais colegas da “Faculté” Cambury pelo apoio, torcida e descontração no nosso ofício de professor; e aos meus alun@s e ex-alun@s, que são fonte constante de aprendizado;
- Aos colegas do Instituto de psicologia Edna, Elson, Sonia, Marco, Regina, Telma, Aline pela força e torcida de sempre;
- À Renata, Felipe e Samuel, que foram minha referência de família brasileira no período que estive em Aix em Provence, pela amizade e carinho... “merci!”;
- Aos amigos Jorge, Jansler, Valquir, Sheila Alves, Eliana (Lia), Inacio, Luciano, que fazem parte da minha vida, valeu galera!

...novamente, o meu muito obrigado!

*“Triunfar sobre si mesmo é o maior de todos os triunfos”*

*Provérbio tailandês*

## SUMÁRIO

ABSTRACT .....	xi
LISTA DE TABELAS .....	xii
LISTA DE FIGURAS .....	xiv
PARTE I: ASPECTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS .....	1
INTRODUÇÃO .....	1
CAPÍTULO I: BEM-ESTAR E MAL-ESTAR.....	8
1. BEM-ESTAR .....	8
2. MAL-ESTAR .....	8
3. PERSPECTIVAS HÊDONICA E EUDEMONISTA DE BEM-ESTAR.....	9
3.1. Bem-Estar Subjetivo (Hedônica) .....	13
3.2. Bem-Estar Psicológico (Eudemonista).....	18
CAPÍTULO II: BEM-ESTAR NO TRABALHO .....	24
1. ESTUDOS DE BEM-ESTAR NO CONTEXTO DO TRABALHO: PETER WARR....	26
1.1. Modelo de Saúde Mental.....	26
1.2. Modelo Vitamínico de Bem-Estar Psicológico.....	28
1.3. Modelo dos Três eixos do bem-estar afetivo .....	31
1.4. Modelo de Determinantes de Bem-Estar de Trabalhadores.....	35
1.5. Modelo de Determinantes de Bem-estar .....	37
2. ESTUDOS EMPÍRICOS SOBRE BEM-ESTAR NO CONTEXTO DO TRABALHO .	40
CAPÍTULO III: TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS .....	54
1. DA PSICOLOGIA SOCIAL À TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS .....	54
2. TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS .....	57
2.1. Abordagem Culturalista de Denise Jodelet .....	62
2.2. Abordagem Societal de Willem Doise.....	65
2.3. Abordagem do Núcleo Central de Jean Claude Abric .....	69
3. ESTUDOS COM BASE NA TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS .....	73
CAPÍTULO IV: A PROPOSTA DE PESQUISA .....	86
PARTE 2: A PESQUISA REALIZADA .....	96
CAPÍTULO V: ESTUDOS DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS.....	97

ESTUDO 1: O NÚCLEO CENTRAL DE BEM-ESTAR E MAL-ESTAR NO TRABALHO .....	97
1. QUESTÃO DE PESQUISA.....	97
2. OBJETIVOS.....	97
3. METODOLOGIA .....	98
4. PROCEDIMENTOS .....	101
5. RESULTADOS .....	103
6. SINTESE DOS RESULTADOS.....	121
ESTUDO 2: RELAÇÃO DOS ELEMENTOS DE BEM-ESTAR E MAL-ESTAR NO TRABALHO .....	123
1. QUESTÃO DE PESQUISA.....	123
2. OBJETIVOS.....	124
3. METODOLOGIA .....	124
4. PROCEDIMENTOS .....	128
5. RESULTADOS .....	129
5.1. Bem-Estar no Trabalho .....	129
5.2. Mal-Estar no Trabalho .....	136
6. SINTESE DOS RESULTADOS.....	142
PARTE 3: DISCUSSÃO E CONCLUSÕES DA PESQUISA .....	143
CAPÍTULO VI: DISCUSSÃO.....	144
1. ESTUDO DO NÚCLEO CENTRAL DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE BEM- ESTAR E MAL-ESTAR NO TRABALHO .....	144
2. ESTUDO SOBRE A RELAÇÃO DOS ELEMENTOS CENTRAIS E PERIFÉRICOS DE BEM-ESTAR E MAL-ESTAR NO TRABALHO .....	150
CAPÍTULO VII: CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	156
REFERÊNCIAS.....	160

## RESUMO

Na literatura a concepção de bem-estar no trabalho aponta para a diversidade de conceitos e redundâncias, bem como se observa uma tendência de estudos empíricos em estudar o mal-estar no trabalho como reflexo do bem-estar. Nesta perspectiva, a presente tese de doutoramento teve como objetivo desenvolver um estudo de representações sociais baseado na Teoria do Núcleo Central para examinar se os núcleos centrais desses construtos representam pólo positivo e negativo de uma mesma dimensão. Assim, como problemática pontuou-se o fato de trabalhadores perceberem ou considerarem que não têm bem-estar significa que eles têm mal-estar. Para responder esta questão foram desenvolvidos dois estudos de natureza quantitativa e qualitativa, sendo o primeiro sobre o núcleo central da representação social de bem-estar e mal-estar no trabalho, e o segundo, a partir dos resultados do primeiro, investigou como os elementos centrais e periféricos das representações sociais são estruturados. No primeiro estudo participaram ao todo cento e quarenta e sete trabalhadores, sendo que deste total, sessenta e cinco pesquisados são de uma organização pública do governo do Distrito Federal e setenta e dois de uma empresa privada do ramo de alimentação. Como instrumento de pesquisa foi utilizado um questionário de evocação com os termos indutores *bem-estar no trabalho* e *mal-estar no trabalho*. Os resultados indicaram que os núcleos centrais das representações sociais não refletem pólo positivo e negativo de uma mesma dimensão, ou seja, para o bem-estar no trabalho, o núcleo central é composto pelos elementos **amizade** e **comunicação**, enquanto que para a representação do mal-estar no trabalho o núcleo central compreendeu os elementos **cansaço**, **salário** e **fofocas**. Já para o segundo estudo, os elementos centrais e periféricos foram utilizados como insumos para elaboração de questionários de similitude (formação de pares, frequências de frases, agrupamento e importância). Participaram desta segunda etapa, sessenta e cinco trabalhadores das mesmas organizações que foram foco do primeiro estudo, sendo vinte e seis da empresa pública e trinta e nove da empresa privada. Os resultados possibilitaram o agrupamento dos elementos em eixos, quais sejam: para o bem-estar no trabalho: **relacionamento**, **realização** e **condições favoráveis do ambiente** e, para o mal-estar no trabalho: **cansaço**, **condições desfavoráveis** e **tratamento**. Por fim, os resultados são discutidos à luz da literatura, as limitações são ressaltadas, uma agenda de pesquisa é proposta e as contribuições para a área e para as organizações são apontadas.

Palavras-chave: bem-estar, mal-estar, trabalho, representações sociais, similitude.

## ABSTRACT

Though literature, the concept of well-being at work points to the diversity of concepts and redundancies, as well as a trend of empirical study on the malaise at work as a reflection of well-being. In this perspective, this doctoral thesis was aimed to develop a study of social representations based on the Central Nucleus Theory to examine whether the central cores of these constructs represent positive and negative pole of the same dimension. That is, the fact that workers perceive that they have no well-being means that they have malaise? To answer to this question it was developed two qualitative and quantitative studies, the first one was the core nucleus of the social representation of well-being and malaise at work and the second from the results of the first, it was investigated how the central and peripheral elements of the representations are structured. One hundred forty-seven employees participated of the first study, sixty-five from a public organization of Federal District government and seventy-two from a private organization of fast food. The instrument used was evocation questionnaire and it used as induct term *well-being at work* and *malaise at work*. The results indicated that the central cores of social representations do not reflect positive and negative pole of the same dimension, which means: the core nucleus of well-being at work is comprised by terms **friendship** and **communication**, while for the core nucleus of malaise at work consisted by the elements **tiredness**, **salary** and **gossip**. For the second study, the central and peripheral elements were used as inputs for the development of questionnaires of similarity (pairs group, frequencies of phrases, grouping of terms and importance). Participated in this second stage, sixty-five employees of the same organizations that were the focus of the first study, twenty-six of the public organization and thirty-nine from private one. The results allowed to set the elements into axes, which are: the well-being at work: relationship, development and the environment and favorable conditions for the malaise at work: fatigue, unfavorable conditions and treatment. Finally, the results are discussed through the literature, the limitations are emphasized, a research agenda is proposed and the contributions to literature and to organizations are pointed.

Keywords: well-being, malaise, work, social representations, similarity.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Dados sócio-demográficos Estudo 1 (n = 147) .....	99
Tabela 2. Estrutura da RS do Bem-estar e Mal-estar no Trabalho - pública e privada.....	105
Tabela 3. Análise de Conteúdo de BET: Amostra pública e privada.....	107
Tabela 4. Análise de Conteúdo de MET: Amostra pública e privada.....	107
Tabela 5. RS do Bem-estar e Mal-estar no Trabalho organização pública (n = 65).....	109
Tabela 6. RS do Bem-estar e Mal-estar no Trabalho - organização privada (n = 82).....	110
Tabela 7. 1º Nível de Análise: BET e MET – Amostras: geral e pública e privada .....	111
Tabela 8. BET - Elementos principais evocados – Amostra pública e privada (n = 75) .....	113
Tabela 9. MET - Elementos principais evocados – Amostra pública e privada (n = 72) .....	113
Tabela 10. BET: Distribuição das categorias a partir da evocação dos sujeitos .....	114
Tabela 11. MET: Distribuição das categorias a partir da evocação dos sujeitos .....	115
Tabela 12. Categorias Bem-estar no Trabalho: Conteúdo e frequência.....	116
Tabela 13. Categorias Mal-estar no Trabalho: Conteúdo e frequência.....	117
Tabela 14. Três níveis de análise - Bem-Estar no Trabalho (pública e privada) .....	118
Tabela 15. Três níveis de análise - Mal-Estar no Trabalho (pública e privada) .....	118
Tabela 16. Discursos de Bem-estar no Trabalho.....	119
Tabela 17. Discursos Mal-Estar no Trabalho.....	120
Tabela 18. Dados Sócio-demográficos Estudo 2 (n = 65).....	125
Tabela 19. Frequência de Utilização dos Elementos para Formação de Pares (BET).....	129
Tabela 20. Matriz de Similitude - Formação de Pares (BET).....	130
Tabela 21. Frequência de Escolha de Frases – BET .....	132
Tabela 22. Matriz de Similitude - Agrupamento (BET) .....	133
Tabela 23. Importância dos Itens que definem Bem-estar no Trabalho.....	134
Tabela 24. Fatores e Cargas Fatoriais – BET.....	135
Tabela 25. Frequência de Utilização dos elementos para Formação de Pares (MET).....	136
Tabela 26. Matriz de Similitude - Formação de Pares (MET).....	137

Tabela 27. Frequência de Escolha de Frases – MET .....	139
Tabela 28. Matriz de Similitude - Agrupamento (MET) .....	139
Tabela 29. Importância dos Itens que definem Mal-estar no Trabalho.....	141
Tabela 30. Fatores e Cargas Fatoriais – MET .....	141
Tabela 31. Resultados de Similitude Bem-Estar no Trabalho e Mal-Estar no Trabalho .....	142

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Dimensões nucleares de bem-estar e origens teóricas .....	21
Figura 2. Característica do ambiente.....	29
Figura 3. Vitaminas como Características Ambientais .....	29
Figura 4. Duas dimensões do Bem-estar Afetivo.....	32
Figura 5. Três eixos de Bem-Estar .....	32
Figura 6. Bem-estar de trabalhadores e seus determinantes.....	35
Figura 7. Características Chave do Trabalho .....	38
Figura 8. Estudos sobre Bem-estar no Contexto do Trabalho e das Organizações.....	41
Figura 9. Características do Sistema Central e Periférico.....	71
Figura 11. Núcleo Central e Periférico das RS BET e MET: Pública e Privada .....	106
Figura 12. Segunda etapa – Fatores que definem Bem-estar no Trabalho.....	126
Figura 13. Segunda etapa – Fatores que definem Mal-estar no Trabalho .....	127
Figura 14. Árvore Máxima: Relações entre os Elementos BET .....	131
Figura 15. Árvore Máxima: Agrupamento entre os Elementos BET.....	133
Figura 16. Árvore Máxima: Relação entre Elementos MET .....	138
Figura 17. Árvore Máxima: Agrupamento entre os Elementos MET.....	140

## **PARTE I: ASPECTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS**

## INTRODUÇÃO

As constantes mudanças ocorridas desde o início do século XX, como a revolução industrial e tecnológica, têm permeado a vida do indivíduo em sociedade. A partir da revolução industrial, o mundo do trabalho passa por profundas transformações desde o advento da máquina a vapor, que transpôs o meio de produção artesanal do “fundo de quintal” para a produção de bens em grande escala nas indústrias. Neste cenário, a preocupação com a produção no mundo capitalista em detrimento à saúde do indivíduo no contexto das organizações tem perpetuado a visão mecanicista, que reforçada pelo avanço da tecnologia tem-se configurado como paradigma predominante no mundo contemporâneo.

A partir da segunda metade do século XX, a humanidade passou novamente por outra transformação – a revolução pós-industrial ou societal, e como imperativo desta nova tendência tem-se a evolução tecnológica, que emerge uma nova concepção de sociedade - sem fronteiras e globalizada pelo aparecimento da tecnologia da informação. Para Merli (1999), essa nova sociedade pós-industrial é ancorada principalmente à revolução tecnológica, cuja natureza não é mais dominada pela preocupação exacerbada do desenvolvimento econômico, do gigantismo das corporações, da concentração de recursos energéticos, tecnológicos, financeiros, da padronização de sistemas produtivos, esquemas culturais, mercados, mas para o autor, há um novo paradigma que repousa em *“sua razão de ser e de se transformar no núcleo familiar, na desestruturação do tempo e do espaço de trabalho e de não-trabalho e na produção para o consumo próprio”* (p.188).

Se por um lado essa nova sociedade é fruto dessas transformações, por outro, os cientistas procuram avançar a partir da demarcação dos elementos constituintes dos processos que envolvem tais mudanças em direção a essa nova sociedade pós-industrial idealizada por Merli (1999), cuja formação reside em um conjunto de pressuposições que agrega fatores políticos, psicológicos, econômicos e culturais, com origens e conteúdos de diferentes naturezas. Nessa perspectiva, uma possível apreensão da realidade social em que vivemos não se faz por uma subjugação dessa complexidade social a fatores únicos ou determinantes, mas por considerá-los relevantes, coexistentes e interativos em cada época (Merli, 1999).

Assim, por outro lado, os cientistas sociais deveriam buscar compreender os fatores constituintes que elencam esses processos de mudança como um todo e, desta maneira, apreender características comuns que podem ser consideradas como resultados próprios da mudança. Merli (1999), em uma visão sociológica, destaca os episódios, as

dinâmicas, as congruências, as transformações e as reações que possivelmente caracterizam os resultados da mudança, o que para esse autor, esses aspectos poderiam ser considerados como forças-guias que interferem de modo preponderante o acompanhamento, o favorecimento e os estímulos à mudança.

Apesar dessas mudanças, do avanço e da evolução das ciências na medida em que as constantes transformações globais demandam novos conhecimentos em prol da humanidade e por esse ponto de vista, Paz (2004) lembra que:

São muitos os estudiosos que reconhecem que a ciência moderna tem-se caracterizado por dualismos: mental-material, objetividade-subjetividade, quantitativo-qualitativo, racional-intuitivo, consciente-inconsciente, masculino-feminino, etc”. Reconhecem ainda que essa formulação cartesiana que divide o mundo e a natureza em dois reinos favoreceu o surgimento do modelo mecanicista, cuja visão tem dominado o pensamento científico e, conseqüentemente, o mundo do trabalho. Essa fragmentação, que ao nível humano divide o indivíduo em compartimentos (...), também ocorre em relação à sociedade e à própria natureza. Embora a divisão cartesiana e a visão mecanicista de mundo retratem pontos positivos, o desenvolvimento tecnológico poder ser um desses pontos, é muito interessante observar que a ciência inicia o vivenciar de um processo de superação dessa fragmentação (...) que se apresenta como alternativa para a humanidade dos novos tempos – o da visão de sistema que integra todos os seus níveis em redes complexas (p.127).

Ao considerar uma crescente apreensão em estabelecer um sistema social baseado no bem-estar e sustentabilidade da humanidade, observa-se que há uma preocupação das ciências da saúde na pró-ação, integração e no equilíbrio do sistema orgânico, tanto quanto há, entre os ambientalistas, uma busca em promover o equilíbrio entre o homem e a natureza, o que reforça uma cultura de cuidado e intenção com o outro (ser humano) em seu *habitat* (Paz, 2004). Essa preocupação também é transposta ao contexto do trabalho e das organizações pelos cientistas, pois nesse *locus* social é onde o indivíduo passa maior parte da sua vida.

Nesse intrincado de questões relacionadas à promoção da saúde do indivíduo, ressalta-se por um lado o bem-estar no contexto do trabalho e das organizações e, por outro lado, o mal-estar. Ferreira e Seidl (2009) consideram esses termos de maneira análoga a uma moeda, sendo o bem-estar o verso e o mal-estar o reverso desta moeda. O mal-estar no trabalho, na visão desses autores, tem sido pouco investigado na literatura como dimensão independente, pois somente a partir da definição do bem-estar que é torna-se possível delimitar as características do mal-estar no trabalho, o que pode decorrer em inferências inacabadas e pouco exploradas.

Além disso, salienta-se que no cenário empresarial, caracterizado por mudanças globais constantes e ulteriores, o investimento na manutenção de ambientes competitivos, permeados pela instabilidade e globalização, é marcado pela preocupação dos empresários em

manter-se no mercado, negligenciando a saúde e o bem-estar do indivíduo, o que reforça no neste meio a imagem do *homo economicus*<sup>1</sup>. O trabalhador seria então mais um recurso organizacional para atender as demandas de produção e serviços e ele somente se sentiria satisfeito exclusivamente pela compensação financeira.

Se por um lado há essa contradição sobre as definições dos termos bem-estar e mal-estar no trabalho entre os cientistas, bem como a preocupação dos empresários de produzir bens e serviços, por outro lado, há que se considerar qual a imagem ou percepção que os indivíduos têm sobre esses fenômenos e como esses aspectos são compartilhados pelos seus pares. Assim, contrário a esses fatos da visão mecanicista e compensação financeira, há uma crescente preocupação dos cientistas em promover o bem comum dos indivíduos.

Essa tendência é percebida tendo em vista inúmeros estudos teóricos e empíricos nas áreas das ciências sociais, onde o conhecimento que advém das ciências como a Medicina, a Sociologia, a Antropologia, a Psicologia, a Administração, entre outras, onde pesquisadores investigam alternativas que contrapõem à visão empresarial, preocupando-se desta forma com a saúde desse indivíduo no mundo contemporâneo.

Retomando a metáfora da moeda (Ferreira & Seidl, 2009), as definições de bem-estar e mal-estar no trabalho e as medidas desenvolvidas para avaliar esses fenômenos são permeadas por confusões e redundâncias na literatura. No que se refere à concepção do bem-estar, pontua-se que na literatura nacional e internacional duas perspectivas são predominantes: a primeira denominada hedônica, cuja concepção refere-se ao *bem-estar subjetivo* (BES) e envolve aspectos como o prazer, a felicidade e o equilíbrio entre os aspectos positivos e negativos (Deci & Ryan, 2008; Lent & Brown, 2008); a segunda, concebida como eudemonista ou *bem-estar psicológico* (BEP), envolve as dimensões de autonomia, crescimento pessoal, auto-aceitação, propósito na vida, domínio ambiental e relações sociais positivas (Ryff, 1995). Ambas as perspectivas são adotadas e verificadas como predominantes na literatura (Deci & Ryan, 2008; Lent & Brown, 2008; Ryff, 1995; Ryff & Singer, 2008).

No contexto específico do trabalho e das organizações, uma das correntes relevantes na literatura são os modelos desenvolvidos por Warr (1987/2002/2003/2007). Inicialmente, Peter Warr propõe cinco fatores como componentes do bem-estar: o *bem-estar afetivo*, competência pessoal, autonomia, aspiração e funcionamento integrado. No que tange especificamente ao *bem-estar afetivo*, segundo esse autor, envolve-se componentes

---

<sup>1</sup> Termo cunhado por Taylor para referir-se ao operário que produz somente pela busca de recompensas financeiras. Taylor, F. W. (1990). Princípios da administração científica. São Paulo: Atlas.

hedônicos, de prazer e excitação e é composto por três eixos: O primeiro eixo é composto pela dimensão prazer com os pólos sentir-se bem e sentir mal. O segundo seria constituído por aqueles sentimentos de ansiedade que combinam baixo prazer e alta-excitação. Já o terceiro eixo, composto pelo pólo de depressão, envolveria os aspectos de baixo prazer e baixa excitação e entusiasmo (alto prazer e baixa excitação).

Os trabalhos de Warr (1987/2002/ 2003/ 2007) reforçam a concepção do mal-estar como sendo o *reverso da moeda de bem-estar*, pois, para o autor, o bem-estar estaria entre polos opostos (dos três eixos), reforçando assim, a significação de bem-estar entre pólos negativos e positivos, respectivamente. As concepções de bem-estar / mal-estar, no entanto, são caracterizadas por diversidade, heterogeneidade, ou mesmo, redundâncias. No contexto do trabalho, observa-se uma tendência a considerar o bem-estar em oposição ao mal-estar ou como verso e reverso da mesma moeda (Ferreira & Seidl, 2009). Porém, no contexto organizacional, será que ***o fato de alguns indivíduos perceberem ou considerarem que não têm bem-estar significa que eles têm mal-estar?***

Esta questão levantada é norteadora para o desenvolvimento desta tese de doutoramento, uma vez que, ao examinar o bem-estar em determinado grupo de indivíduos em uma organização, e os possíveis resultados indicarem que esse grupo percebe um baixo nível de bem-estar no contexto do trabalho e da organização do qual faz parte, não implica, necessariamente, que eles entendam e percebam o mal-estar nesse mesmo contexto. Assim, é salutar o exame desses fenômenos (bem-estar/mal-estar) para que se possa ter uma melhor compreensão, tanto quanto contribuir para o enriquecimento desse campo de conhecimento.

Sobre a conceituação do termo bem-estar, como exemplo, Paz (2004) o diferencia entre dois polos: a gratificação e o desgosto. Segundo a autora, o primeiro polo – gratificação - seria abarcado por indicadores como trabalho, reconhecimento pessoal, autonomia, expectativa de crescimento, suporte ambiental, recursos financeiros e orgulho. Já para o segundo polo – desgosto - envolveria os indicadores de mal-estar, quais sejam: indiferença e desvalorização do seu trabalho, não corresponder às expectativas da organização quanto ao desempenho, imprimir o estilo pessoal na execução das tarefas, não poder crescer pessoal e profissionalmente, não possuir condições adequadas de trabalho para o bom desempenho de suas atividades, injustiça salarial e, por fim, sentimento de frustração por pertencer à organização. A autora, entretanto, foca seus estudos apenas no polo da gratificação ou nos aspectos positivos do termo.

No que diz respeito às medidas para examinar o bem-estar/mal-estar no contexto do trabalho e das organizações, as mesmas questões de concepção também são apontadas.

Nessa perspectiva, estudos sugerem que o bem-estar no trabalho e mal-estar no trabalho são examinados a partir de diferentes concepções, dimensões e aspectos associados a esses construtos. Como exemplo, Daniel e Guppy (1992), em um estudo sobre bem-estar e *locus* de controle no trabalho, avaliaram o bem-estar a partir da adoção do Questionário Geral de Saúde (GHQ12). A medida adotada por esses autores avalia o mal-estar a partir de altos escores que indicariam insuficiente bem-estar psicológico. Daniels (2000), em seu trabalho, baseia-se em definições e medidas de afetividade negativa e positiva e saúde física e mental para examinar o bem-estar/mal-estar a partir das dimensões: ansiedade *versus* conforto, depressão *versus* prazer, tédio *versus* entusiasmo, cansaço *versus* vigor e raiva *versus* serenidade. Outro estudo sobre *bem-estar subjetivo* realizado entre trabalhadores de uma universidade (Gomez, Posada, Barrera & Cruz, 2007) utilizou medidas de satisfação com a vida, felicidade, afetos positivos e negativos. Considerando-se que parece haver espaço para investigar se bem-estar e mal-estar são dois polos de um mesmo eixo ou dimensão, ou se trata de fenômenos distintos, explora-se nesta tese a questão anteriormente levantada.

Para atender a essas questões e indagações, esse trabalho de doutoramento teve como principal finalidade desenvolver um estudo de representações sociais sobre os construtos bem-estar e mal-estar no trabalho e para esse propósito, adotou-se como perspectiva teórico-metodológica a Teoria do Núcleo Central das Representações Sociais desenvolvida por Jean Claude Abric, cuja abordagem é uma das vertentes da Teoria das Representações Sociais de Serge Moscovici.

Assim, nesta tese, empreendeu-se um estudo de representações sociais com vistas a lançar um diferente olhar sobre as concepções de bem-estar e mal-estar no trabalho através de uma abordagem teórica que tem por finalidade investigar, no seio das relações cotidianas dos indivíduos nas organizações, qual a representação que esses indivíduos têm e como essas representações são organizadas e estruturadas.

O uso da Teoria das Representações Sociais (TRS) se justifica por se constituir como um campo de pesquisa em constante evolução para as ciências sociais, bem como pela oportunidade de aplicar essa abordagem no contexto das organizações, o que se considera como um diferente olhar para os fenômenos sociais, mais especificamente para o bem-estar e mal-estar nas organizações, que são objetos de pesquisa deste trabalho.

Uma representação social, de acordo com Moscovici (1961), é definida como um agrupamento de concepções, pressuposições e explicações que emergem no cotidiano dos indivíduos a partir das comunicações interpessoais de determinado grupo social. Para o autor, a representação social seria conceituada, de forma análoga aos sistemas de mitos e crenças de

sociedades tradicionais, mas que em sua versão atual pode ser vista e definida como o senso comum, partilhado por determinado grupo social na interação diária.

A Teoria das Representações Sociais fundada por Serge Moscovici em 1961 teve como origem os estudos de doutoramento deste teórico e teve como desdobramento as Abordagens *Culturalista* de Denise Jodelet; *Societal* de Willem Doise, e *Núcleo Central* de Jean Claude Abric. O presente trabalho foi desenvolvido a partir dos pressupostos da Abordagem do Núcleo Central (Abric, 1998), cuja concepção se baseia a partir da organização de uma representação social em torno de um núcleo central e periférico, que podem ser abarcados por um ou mais elementos, que dão significado à representação social.

Se, por um lado, a Teoria das Representações Sociais possui esses respectivos desdobramentos, bem como possibilita ao pesquisador examinar o conhecimento dos indivíduos a partir das relações interpessoais no que se refere a determinado objeto social, por outro lado, pontua-se que a teoria e demais vertentes contemplem um aporte pluri-metodológico (Apostolidis, 2006/2007), pois os pesquisadores, ao lidarem com fenômenos multidimensionais, empreendem não somente um aspecto metodológico, mas um conjugado de metodologias para captar a realidade de determinado objeto de diversas áreas do conhecimento como a Psicologia, Sociologia, Administração e Antropologia.

As representações sociais, como fenômenos psicossociais, são construídas nas organizações, segundo Cramer, Brito e Capelle (2001), através da identidade e dos símbolos que os indivíduos desenvolvem e que compõem a diversidade cultural das organizações, pois as representações são como categorias de pensamento que expressam, justificam e questionam os objetos sociais no contexto das organizações.

Tendo em vista as questões sobre a concepção de bem-estar e mal-estar no contexto das organizações, bem como as medidas adotadas na literatura, esta tese de doutoramento está dividida em três partes, a saber:

A **primeira parte** proporciona uma revisão teórico-conceitual e metodológica do bem-estar e mal-estar no trabalho, as origens desses conceitos, estudos realizados na literatura nacional e internacional acerca desses fenômenos e, em seguida, apresenta-se a *Teoria das Representações Sociais* e as demais vertentes: a Abordagem *Culturalista* da Denise Jodelet, a proposta *Societal* de Willem Doise e a *Teoria do Núcleo Central* de Jean Claude Abric. Esta última abordagem foi utilizada como base para desenvolvimento dos estudos realizados nesta tese.

A **segunda parte** destaca a pesquisa propriamente dita, que foi desenvolvida a partir de um estudo do núcleo central da representação social do bem-estar e mal-estar de

trabalhadores e teve como base os pressupostos teórico-metodológicos desenvolvidos por Jean Claude Abric (1998). Outro estudo foi realizado para o exame das relações entre os elementos centrais e periféricos das representações sociais que emergiram no primeiro estudo. Desta forma, é apresentada a trajetória metodológica (método, participantes, instrumentos e procedimentos para coleta e análise de dados) de ambos os estudos e, por conseguinte, os resultados obtidos e discutidos à luz das teorias.

Por fim, a **terceira parte** retoma as questões levantadas para desenvolvimento deste trabalho, bem como ressalta a discussão de ambos os estudos realizados, aponta as limitações, as conclusões, considerações finais e uma agenda de pesquisa para trabalhos futuros acerca dos fenômenos investigados.

## CAPÍTULO I: BEM-ESTAR E MAL-ESTAR

O presente capítulo apresenta, inicialmente, a origem dos termos bem-estar e mal-estar, as definições, as respectivas denominações nos dicionários da língua portuguesa. Posteriormente, são destacadas as principais abordagens empregadas na literatura nacional e internacional sobre o bem-estar na perspectiva hedônica e eudemonista, bem como as medidas provenientes dessas abordagens e respectivos estudos realizados. Em seguida, são apresentados os modelos de bem-estar no contexto das organizações.

### 1. BEM-ESTAR

O termo bem-estar na língua portuguesa é caracterizado como um substantivo masculino composto por dois vocábulos, o advérbio de **bem** – que pode significar, dentre os demais significados, como um conforto físico, comodidade ou boas condições de saúde; e o verbo predicativo **estar** – verbo que expressa certa condição física, emocional, material, profissional, não permanente (Houhaiss, Villar & Franco, 2004).

A união entre esses dois vocábulos **bem** e **estar** forma a expressão **bem-estar**, essa definição é designada no dicionário de língua portuguesa (Houhaiss *et al.*, 2004) como uma palavra que denota um estado de plena satisfação requerido pelas exigências do corpo e do espírito, tal como, refere-se às sensações de segurança, conforto e tranquilidade. Essa concepção salientada, também pode ser definida, por derivação, como uma condição material que os indivíduos buscam para se ter uma existência agradável ou uma prosperidade.

De acordo com o Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa (Ferreira, 2009), a definição de bem-estar enfatiza a plena satisfação tanto do corpo, no sentido de bom funcionamento dos sistemas do corpo humano, como também da moral do indivíduo e ressalta também aspectos focados à comodidade deste. Assim, define-se bem-estar como “*s.m.*<sup>2</sup> estado de perfeita satisfação física ou moral; conforto; bem-bom; *pl.*<sup>3</sup> bem-estares. Antônimo: mal-estar” (p.284).

### 2. MAL-ESTAR

Na língua portuguesa, o termo mal-estar é constituído por um substantivo masculino composto por dois vocábulos, o advérbio de **mal** – que pode significar, dentre as demais acepções, alteração de saúde; indisposição física ou moral; situação incomoda ou molesta; constrangimento e embaraço (Houhaiss *et al.*, 2004). Tal qual como bem-estar, a

---

<sup>2</sup> *s.m.* substantivo masculino

<sup>3</sup> *pl.* plural

junção entre ambos os termos **mal** e **estar** forma a expressão mal-estar, que denota de acordo com Ferreira (2009), sensação de uma perturbação fisiológica: sentir um mal-estar, e de forma figurativa, estado de desassossego, de inquietação – o mal-estar social.

Entre os teóricos da Psicologia Organizacional, sobre as concepções de mal-estar, Ferreira e Seidl (2009) salientam que a referida definição do termo é altamente residual e que pesquisadores desta área adotam a definição a partir de estudos sobre bem-estar. Esses autores salientam:

(...) o conceito propriamente dito de mal-estar no trabalho é fortemente residual em estudos e pesquisas. Assim, é com base, principalmente, na vasta produção bibliográfica sobre bem-estar que, com certos riscos interpretativos, se torna possível delinear as características do mal-estar no trabalho. A perspectiva consiste em visualizar, tal qual uma moeda, a face do bem-estar no trabalho para projetar a sua outra face, a do mal-estar no trabalho. (p. 01)

Nessa perspectiva, os autores reforçam a idéia de estudos realizados de que o mal-estar, por vezes, significaria a ausência de bem-estar. De acordo com a definição de bem-estar, observa-se que as concepções deste fenômeno envolvem aspectos físicos, moral e material. Este último aspecto seria o que os indivíduos almejam para se ter uma vida tranquila e cômoda (Bueno, 1964). Para o mal-estar dos indivíduos no contexto das organizações, as abordagens que lidam com esse fenômeno adotam a perspectiva de saúde do indivíduo (Mendes & Cruz, 2004), cuja sistematização teórica ressalta, principalmente, abordagens de saúde mental do trabalho ou do sofrimento psicológico (Codo, Sorato & Vasques-Menezes, 2004), onde estudos focalizam o estresse, a psicodinâmica do trabalho e a epistemologia.

O fenômeno mal-estar no trabalho adotado nesta tese de doutoramento é investigado a partir das abordagens hedônica e eudemonista de bem-estar, ou seja, o objetivo é identificar, empiricamente, se esse objeto social tem um núcleo próprio, com aspectos e dimensões diferentes que não estejam em polos opostos ao bem-estar no trabalho. Esta proposta se justifica pelo fato de que não há nas abordagens: hedônica e eudemonista, modelos teóricos que examinem o mal-estar no trabalho independentemente do bem-estar. Desta maneira, inicialmente são apresentadas essas duas concepções de bem-estar: a perspectiva Hedônica e Eudemonista.

### 3. PERSPECTIVAS HÊDONICA E EUDEMONISTA DE BEM-ESTAR

Observa-se que, predominantemente, na literatura americana, são adotadas duas abordagens que investigam o bem-estar (Deci & Ryan, 2008; Lent & Brown, 2008). A primeira, denominada hedônica ou hedonista, se refere ao prazer, à felicidade e ao equilíbrio

entre os aspectos positivos e negativos. Esta perspectiva é relacionada aos sentimentos bons vivenciados pelos indivíduos e, é também considerada como o bem-estar subjetivo. A segunda abordagem é conceituada como eudemonista ou bem-estar psicológico. Para essa perspectiva, o bem-estar é denominado como um esforço do indivíduo em efetivar seu potencial, significando e buscando o propósito para sua vida (Lent & Brown, 2008).

Considerando ambas as abordagens, hedônica e eudemonista, salienta-se que na literatura estudiosos têm adotado a perspectiva do bem-estar subjetivo (Diener, Suh & Oishi, 1997; Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999; Diener, 2000). O interesse nesse tema entre os pesquisadores se deu, principalmente, aos trabalhos de pesquisadores como Ed Diener, cujos estudos enfatizam a exploração do bem-estar subjetivo (BES). Conforme acentuam Deci e Ryan (2008), o bem-estar é considerado subjetivo devido aos indivíduos avaliarem a si próprios, de maneira geral, ao grau que vivenciam um senso de bem-estar. Nessa perspectiva adotada por esses autores, o bem-estar é associado ao bem-estar físico e moral.

O bem-estar psicológico ou perspectiva eudemonista, segundo Deci e Ryan (2008), refere-se a uma desejável vivência e um bom funcionamento psicológico e tem sido amplamente estudado nas últimas décadas. Lent e Brown (2008) pontuam a ressurgência do interesse nos processos da Psicologia Positiva, com estudos sobre resiliência, *coping* e o bom funcionamento humano. Para os autores, esses aspectos são foco de estudos com ênfase na saúde mental e, conseqüentemente, focam a disfunção e doença como metáfora, o que tem sido definido como campo de pesquisa para a Psicologia Positiva.

De acordo com esse campo de pesquisa, estudos que utilizam esse ponto de vista, o fazem com base na experiência subjetiva do bem-estar e, desta maneira, autores como Diener, Suh e Oishi (1997) observam que as pessoas não sentem mal-estar a maior parte do tempo, o que faria sentido então, seria que pesquisadores estudassem o bem-estar. Conforme essa visão, o bem-estar deveria ser o foco principal de estudos de pesquisadores que têm interesse nesse fenômeno, o que possivelmente reduziria sensações de mal-estar. Ferraz, Tavares e Zilberman (2007) falam do sucesso, até então obtido, em diminuir o mal estar das pessoas, mas não necessariamente em aumentar o bem-estar delas.

De um lado, para Ferraz *et al.* (2007), a felicidade não significa, necessariamente, ausência de transtornos mentais, o que implica que o indivíduo se desenvolva e tenha uma percepção de existência plena ou feliz, pois a felicidade “é uma condição que difere qualitativamente da ausência de felicidade” (p.240). Esses autores pontuam que grande parte das publicações, que não utilizam o termo felicidade, foca o bem-estar subjetivo, isso devido à dificuldade em enfatizar diretamente a felicidade, pois os pesquisadores examinam o bem-

estar a partir de pessoas felizes. Contudo, por outro lado, ressalta-se a necessidade de estudos que possam corroborar a premissa de que o mal-estar estaria associado de maneira inversa ao bem-estar subjetivo ou à infelicidade, assim os aspectos sobre essa ênfase do mal-estar constituem o foco deste trabalho e é discutido posteriormente.

Lent e Brown (2008) apontam que a origem da perspectiva hedônica gerou estudos de bem-estar emocional ou subjetivo, ou puramente bem-estar subjetivo (BES) e, conforme esses autores, nesta definição estariam três componentes distintos, porém associados: *satisfação com a vida*, *afeto positivo*, e *afeto negativo*. O primeiro componente seria aquele em que o indivíduo avalia globalmente a vida (eu estou satisfeito com minha vida), o segundo e terceiro elementos envolvem o quanto cada indivíduo vivencia sentimentos positivos (excitação) e negativos (nervosismo). Apesar da popularidade da concepção de bem-estar subjetivo envolver os três componentes, Lent e Brown (2008) acentuam que não tem sido interesse de pesquisadores como esses componentes se inter-relacionam e como esses componentes se inter-relacionam e como aspectos são associados outras variáveis.

Ao examinar a concepção do bem-estar a partir do ponto de vista hedônico, esses autores restringem-se aos componentes de satisfação com a vida, afeto positivo e afeto negativo. Apesar de estes aspectos serem relacionados, a referida definição focaliza uma dimensão ampla (satisfação com a vida), o que possivelmente pode levar pesquisadores a diferentes interpretações.

Siqueira e Padovam (2008) diferenciam esses aspectos em componentes associados à satisfação com a vida e afetos positivos e negativos. Para os autores, o primeiro envolveria as avaliações que o indivíduo faz com a vida e/ou entre aspectos mais particulares como casamento, família e trabalho e o segundo seriam aquelas emoções (positivas ou negativas) com que os indivíduos vivenciam frequentemente. Assim, os autores pontuam que o indivíduo para se ter um bom nível de bem-estar subjetivo seria necessário ter um elevado grau de satisfação com vida e boa frequência de emoções positivas e baixa frequência de emoções negativas.

A outra perspectiva de bem-estar, concebida como eudemonista ou bem-estar psicológico (Ryff, 1995; Ryff & Keyes, 1995; Lent & Brown, 2008), tem como abordagem principal, aquela desenvolvida por Ryff (1995), cuja concepção se faz a partir de seis dimensões (autonomia, crescimento pessoal, auto-aceitação, propósito na vida, domínio ambiental e relações sociais positivas). Lent e Brown (2008) salientam que as dimensões propostas nessa abordagem (Ryff, 1995) são geralmente estudadas ora como variáveis

preditoras, ora como variáveis critérios, mas que a literatura aponta para outras teorias e medidas que suprimem essa limitação (Ryan & Deci, 2001).

Sobre os estudos desenvolvidos com ênfase na perspectiva hedônica, cuja concepção baseia-se em avaliações de satisfação com a vida (aspecto cognitivo) e o equilíbrio entre os afetos positivos e negativos (estados emocionais), o que suscitaria a felicidade ou o bem-estar subjetivo (BES), o bem-estar psicológico (BEP) estaria associado às formulações psicológicas sobre o desenvolvimento humano no que concerne em **como o** indivíduo enfrenta os desafios da vida (Siqueira & Padovam, 2008).

Lent e Brown (2008) indicam que apesar desta distinção em bem-estar subjetivo (hedônica) e bem-estar psicológico (eudemonista), as medidas usadas para avaliar essas perspectivas são correlacionadas. Além do mais, esses autores ressaltam que análises fatoriais realizadas em diversas medidas de bem-estar têm apresentado suporte para essas duas dimensões denominadas como bem-estar subjetivo ou felicidade (dimensão hedônica) e crescimento pessoal ou dimensão eudaimônica que englobam variáveis como autoatualização, abertura a experiências e propósitos para a vida.

Waterman (1993) verificou a possibilidade de distinção entre dois conceitos de felicidade, que são relacionados entre si. O primeiro associado à concepção de expressão pessoal (eudemonia), cuja definição envolve experiências que ocorre quando há um envolvimento não usual, um sentimento de especial ajuste em determinada atividade, que não seja específica em atividades cotidianas, um sentimento intenso de sentir-se vivo, de sentir-se completo ao engajar-se em determinada atividade, uma impressão de que a atividade é o que o indivíduo buscou realizar e, o segundo, refere-se à perspectiva hedônica ou ao prazer que é originado a partir de sentimentos que advém da satisfação das necessidades, sejam essas físicas, intelectuais ou sociais.

De um lado, em acordo com a filosofia eudemonista, o autor pontuou que as atividades que resultam em sentimentos de expressão pessoal: as experiências individuais de autorealização, de realização das potencialidades pessoais sob a forma de desenvolvimento de habilidades e talentos e o avanço no propósito de vida. Por outro lado, a felicidade do ponto de vista hedônico pode surgir quando afetos agradáveis são acompanhados pela satisfação das necessidades, sejam elas físicas, intelectuais ou de base social (Waterman, 1993). A seguir são apresentadas as particularidades de ambas as perspectivas de bem-estar subjetivo (dimensão hedônica) e bem-estar psicológico (dimensão eudemonista)

### 3.1. Bem-Estar Subjetivo (Hedônica)

O bem-estar subjetivo (BES) é caracterizado como um aspecto relevante para a Psicologia Positiva, pois para Passareli e Silva (2007) esse fenômeno implica em “favorecer a maneira como vemos a nós mesmos e as outras pessoas, o que pode resultar em maior prazer em vivenciar as situações cotidianas e o relacionamento com nossos pares” (p.514). Segundo esses autores, o bem-estar subjetivo é definido como a felicidade, o que estaria associado a uma maneira simples de socialização, oportunizando assim a interação natural e agradável entre as pessoas.

Segundo Galinha e Ribeiro (2005), o bem-estar subjetivo (BES) é considerado uma dimensão positiva da saúde, bem como compreende uma definição ampla que envolve aspectos cognitivos e afetivos, tanto quanto integra outros domínios como a qualidade de vida, o afeto positivo e negativo. Conforme salientam esse autores, o BES é um conceito abrangente que integra várias disciplinas da Psicologia, como a Psicologia Social, a Psicologia da Saúde e a Psicologia Clínica.

Diener (1984) salienta que a definição de bem-estar subjetivo, geralmente, enfatiza *como e porque* os indivíduos vivenciam a vida de maneira positiva, incluindo os julgamentos cognitivos e as reações afetivas e que vários termos são associados ao bem-estar, entre os quais, a felicidade, a satisfação, a moral e o afeto positivo. A definição proposta por esse autor tanto envolve o termo bem-estar subjetivo quanto à expressão felicidade.

Sobre as abordagens encontradas na literatura do bem-estar subjetivo, Diener (1984) ressalta que cientistas inicialmente desconsideraram por décadas os aspectos positivos desse fenômeno em detrimento aos estudos sobre a infelicidade que, até então, era investigado amplamente. Contudo, a partir da década de 90, o autor salienta que esse contexto mudou devido à emergência acelerada de trabalhos empíricos e teóricos na área.

Diener (1984) aponta a preocupação entre filósofos e cientistas sociais sobre as definições do termo bem-estar subjetivo (BES) ou felicidade, ele sugere que as definições de ambos os termos deveriam envolver o agrupamento de três categorias, quais sejam: a primeira categoria seria, o bem-estar definido a partir de critérios externos tal como virtude. Assim, como felicidade, o conceito não envolveria um estado subjetivo, mas como ter uma qualidade desejável. O critério para felicidade, nesse caso, não seria o julgamento subjetivo de um ator, mas o valor da abordagem do observado.

A segunda categoria refere-se ao foco que cientistas têm dado à questão o que leva as pessoas a avaliar a vida em termos positivos. Essa definição tem sido concebida como satisfação com a vida e assenta em padrões que os respondentes determinam o que é uma boa

vida (...) se algum pesquisador tem interesse na avaliação do indivíduo, então o termo envolveria o bem-estar subjetivo, tal como uma idéia associada à satisfação (Diener, 1984).

Por fim, esse autor ressalta que a terceira característica seria aquela definição que significaria felicidade relacionada intimamente na forma em que o termo é usado no discurso do dia-a-dia, isto é, o autor aponta que a concepção denotaria uma preponderância de afeto positivo em detrimento dos afetos negativos, o que para a definição de bem-estar subjetivo estaria associada a uma vivência emocional prazerosa. Ademais, significaria também que a pessoa vivenciaria emoções prazerosas durante um período da vida ou que o indivíduo estaria disposto a tais emoções, mesmo se eles as esperassem ou não.

As abordagens de bem-estar subjetivo são desenvolvidas a partir da avaliação que o indivíduo faz em relação à vida dele. Essa avaliação, segundo Diener (1984), é feita de acordo com os aspectos subjetivos da vida de cada indivíduo, tal acepção avaliativa refere-se ao que o indivíduo almeja para se alcançar uma “boa vida”. Historicamente, esse autor aponta que na Grécia antiga os filósofos salientavam que para se ter uma boa vida, o indivíduo deveria alcançá-la através da virtude.

Diener (1984) observa que a proposição que envolve o bem-estar subjetivo denota os aspectos afetivos que abarcam uma vivência emocional, o que significa que o indivíduo vivencia emoções prazerosas por um período ou que esse indivíduo estaria predisposto a essas emoções, mesmo que esse não as vivencie. Com relação à satisfação com a vida e os afetos positivos, esses são examinados pelos teóricos como bem-estar subjetivo, mas a associação desses termos constitui como uma importante questão de pesquisa.

Diener (1984) alerta para o fato de que termos como o de felicidade, que têm sido utilizados no discurso diário, são empregados frequentemente com diferentes significados e, na medida em que escalas e trabalhos empíricos são produzidos, as definições cientificamente úteis seriam aquelas que se propõem a mensurar e mostrar as possíveis relações entre o bem-estar subjetivo com outras variáveis.

No que diz respeito às medidas de bem-estar subjetivo predominantes na literatura, Diener (1984) aponta que o campo possui três importantes questões, quais sejam: a primeira reforça o caráter subjetivo deste termo, por se situar no interior (subjetivo) do indivíduo e, notadamente, as lacunas nas definições do bem-estar subjetivo são necessariamente as condições objetivas como saúde, conforto, virtude ou riqueza. Entretanto, para o autor, essas condições seriam possíveis variáveis potenciais que influenciam o bem-estar subjetivo e que não têm sido consideradas como parte do construto.

O segundo ponto diz respeito às medidas construídas em uma perspectiva que ressalta fatores positivos, não pela falta dos aspectos negativos, como apresentado em medidas de saúde mental, sobretudo pelo fato de que na relação entre medidas positivas e negativas ainda não se tem entendimentos tão claros. Diener (1984) e Diener, Suh, Lucas e Smith (1999) visualizam um crescimento para a área sobre bem-estar subjetivo, que ainda é avaliado como uma tendência entre os teóricos, mas que, conforme destacam esses autores, há um crescimento que vislumbre os demais aspectos positivos.

Por fim, o autor ressalta que as medidas de bem-estar subjetivo, geralmente, incluem avaliações globais de todos os aspectos da vida de uma pessoa. Medidas de afeto ou satisfação podem avaliar certos aspectos, porém a ênfase é dada em julgamentos integrados da vida de uma pessoa. Ademais, algumas medidas avaliam apenas um período específico de toda uma vida e não há um consenso entre pesquisadores em qual período seria mais adequado cobrir, mais do que isso, esse autor ressalta que as medidas deveriam abarcar diferentes momentos da vida do indivíduo.

Diener (1984), ao revisar escalas que mensuram o bem-estar-subjetivo a partir dos componentes afetivo e cognitivo de satisfação, aponta as dificuldades e falhas no delineamento dessas escalas. O levantamento realizado por esse autor pode ser considerado como um guia norteador para pesquisadores que se propõe a desenvolver medidas com boas qualidades psicométricas, contudo a revisão realizada por não cobriu medidas associadas ao humor, depressão, a falta ou a ausência de bem-estar.

Apesar de medidas de bem-estar subjetivo elaboradas com fatores únicos ser construídas frequentemente para avaliarem a qualidade de vida, essas possuem baixa confiabilidade interna, pois não é possível calcular a variância de itens específicos. Além do mais, há a possibilidade somente destas medidas possuírem consistência temporal, mas que seria difícil separar a mudança real do erro de medida. Uma fonte de evidência para a validade de uma escala seria a convergência desta com outras medidas de bem-estar subjetivo (Diener, 1984).

Considerando as escalas com fatores múltiplos, Diener (1984) aponta que essas medidas geralmente são utilizadas para mensurar diversos aspectos relacionados ao bem-estar subjetivo e as questões relacionadas à estrutura do bem-estar subjetivo, como por exemplo, se algum pesquisador pretende investigar a satisfação sobre uma dimensão específica da vida como o trabalho, múltiplos aspectos podem emergir, tendo em vista as particularidades de satisfação associada a essa dimensão.

Albuquerque e Tróccoli (2004) pontuam que, na literatura, o conceito de bem-estar subjetivo possui diversas definições e nomeações, entre as quais felicidade, satisfação, estado de espírito, afeto positivo, bem como avaliação subjetiva da qualidade de vida. Para esses autores, a necessidade de compreensão do fenômeno a partir de diferentes culturas demanda instrumentos que envolvam aspectos culturais adaptados à cultura investigada. Nessa perspectiva, esses autores elaboraram e desenvolveram uma Escala de Bem-estar Subjetivo (EBES) em uma amostra de setecentos e noventa e cinco policiais civis brasileiros.

A escala utilizada foi constituída por itens elaborados pelos autores e por escalas existentes na literatura estrangeira, cujos itens foram submetidos à avaliação semântica. Assim, a escala final empregada foi composta por duas subescalas, a primeira com cinquenta e quatro itens representando sentimentos e emoções positivas e negativas e a segunda com quinze sentenças que avaliaram a satisfação do indivíduo com a vida, examinando desta forma o que o indivíduo faz da sua própria vida (Albuquerque & Tróccoli, 2004).

Os resultados obtidos com a análise fatorial realizada apontaram três dimensões que explicaram 44,1% da variância do bem-estar subjetivo. As dimensões de afeto positivo, negativo e satisfação *versus* insatisfação corroboraram estudos realizados anteriormente. Contudo, esses autores indagam se os afetos positivos e negativos seriam dimensões independentes ou polos opostos de uma única dimensão e, ademais, salientam que essa questão demanda novos estudos para corroborar os resultados encontrados. Apesar dos resultados encontrados possuírem alfas suficientes para os fatores: afeto positivo (0,95) e afeto negativo (0,95) e para o outro fator: satisfação *versus* insatisfação com a vida (0,90); a correlação entre as dimensões afetos negativos e positivos corresponderam a ( $r = 0,36$ ), o que para Dancey e Reidy (2006) são considerados de magnitude fraca. Portanto, para que se tenha robustez à escala desenvolvida para os fatores de afeto positivo e negativo, seria importante a replicação do estudo para examinar se essas especificidades psicométricas se confirmam, assim como empreender estudos que possam suprimir questões acerca da relação entre os afetos positivos e negativos, ou seja, se estes fatores são dimensões opostas ou diferentes de um mesmo construto.

Um estudo que examinou diferentes contextos culturais foi desenvolvido por Vera-Noriega, Laborin-Alvares, Cordova-Moreno e Armenta (2007). Esses autores examinaram o bem-estar subjetivo a partir de um estudo transcultural entre o Brasil e o México com a participação de uma amostra de mil e seiscentos pesquisados, sendo que deste total, mil participantes são mexicanos e seiscentos brasileiros. As escalas utilizadas pelos autores constaram de uma lista de verificação que mensurou a frequência e intensidade de

emoções e afetos, que envolviam emoções positivas e negativas, afeto positivo e negativo, expressividade negativa e antecipadores negativos, bem como uma escala que avaliava o aspecto cognitivo do bem-estar subjetivo, cuja concepção baseava na satisfação de aspectos com a vida dos pesquisados (família, social, amigos, pessoal, religião, governo e economia).

Os resultados dos estudos realizados apontaram semelhanças no que se refere à variância explicada para as escalas de emoções, de afetos e de satisfação com a vida. Entretanto, no que se refere ao alfa de *Cronbach* para a escala de emoção afetiva, algumas dimensões obtiveram baixos índices de fidedignidade para a amostra brasileira, a exemplo de emoção positiva (0,44), afeto negativo (0,47), expressão negativa (0,44) e antecipadores negativos (0,30) e, para amostra mexicana, a escala de satisfação com a vida as dimensões amigos (0,57) e economia (0,54). Esses baixos índices, possivelmente, são decorrentes da adequação dos instrumentos para diferentes culturas (Torres, 1999; Miranda, 2002) ou viés de deseabilidade social (Torres, 1999), o que implicaria replicar o estudo com a revisão dos itens do instrumento para cada cultura.

Os resultados de bem-estar subjetivo para a amostra brasileira indicou que a frequência de emoção afetiva foi estável entre as diferentes faixas etárias, o que para a amostra mexicana mostrou-se diferente, pois com o aumento da idade, os participantes mexicanos perceberam um maior nível de bem-estar. Já a satisfação com a vida, para os adultos, a percepção de bem-estar subjetivo foi maior para os aspectos associados à família e economia, enquanto que para a amostra mexicana o bem-estar percebido foi associado ao governo e economia.

Em outra perspectiva sobre o bem-estar subjetivo, Rodrigues e Pereira (2007) associaram o termo ao *locus* de controle, cuja concepção, para os autores, seria “um fator que indica a maneira pela qual percebemos o controle sobre os eventos da nossa esfera pessoal” (p.189). Desta maneira, esse fenômeno estaria relacionado ao bem-estar subjetivo na medida em que o indivíduo percebe que tem controle sobre as causas que determinam os eventos de sua vida, ou, por um lado, indicaria que o controle do indivíduo estaria associado aos aspectos internos a ele – em que esse se percebe dependente de suas próprias capacidades; e, por outro lado, aos aspectos externos – o que seria percebido pelo indivíduo como os fatores associados às forças do acaso e/ou forças sobrenaturais.

O bem-estar subjetivo das pessoas enfatiza a avaliação que o indivíduo faz da vida, pois os indivíduos que possuem alto nível de bem-estar, possivelmente, acreditam ter um maior controle sobre as suas vidas, enquanto que os indivíduos com baixo nível de bem-

estar seriam aqueles que atribuem os acontecimentos de suas vidas a pessoas poderosas ou a outros fatores como destino ou acaso.

Rodrigues e Pereira (2007) pontuam a possível influência do controle na forma como o indivíduo conduz a vida, contudo salientam a importância da percepção dos acontecimentos e, assim, enfatizam o bem-estar subjetivo como satisfação com a vida, considerando os aspectos internos e externos, via *locus* de controle.

O bem-estar subjetivo, como felicidade foi salientado por Costa e Pereira (2007) a partir de três dimensões: a primeira seria aquela em que se ressalta que o indivíduo possa controlar sua vida; para esses autores, esse conceito seria o que mais se aproxima do sentido de eudemonia; a segunda seria o bem-estar subjetivo como um estado, ou seja, o indivíduo se sentiria feliz, o que seria consequência de momentos felizes na vida deste indivíduo; a terceira dimensão seria o traço na qual a concepção seria aquela que o indivíduo perceberia a partir da predisposição para interpretar as experiências da vida de forma positiva.

Sobre os aspectos relacionados à conceituação de bem-estar subjetivo, observam-se na literatura diversos enfoques que são considerados como felicidade (Passareli & Silva, 2007), como os indivíduos avaliam de maneira positiva a vida (Diener, 1984), avaliação subjetiva da qualidade de vida (Albuquerque & Tróccoli, 2004), satisfação com a vida (Vera-Noriega *et al.*, 2007). Se por um lado, há uma concordância em ressaltar definições que advêm da Psicologia Positiva em detrimento de aspectos negativos, como a doença (Passareli & Silva, 2007), por outro lado, pesquisadores (Albuquerque & Tróccoli, 2004) já acentuam a necessidade de esclarecimentos acerca de afetos positivos e negativos, tanto quanto se essas dimensões seriam polos opostos de um mesmo construto ou dimensões independentes.

Essas questões sobre a conceituação e, principalmente, sobre os aspectos positivos e negativos que envolvem o construto, tanto para bem-estar subjetivo quanto para bem-estar psicológico, são também observadas e transpostas para determinado contexto, como o do trabalho e das organizações, que é foco do presente trabalho. Entretanto, a seguir são apresentadas as definições de bem-estar psicológico e respectivos modelos predominantes na literatura, para em seguida destacar o fenômeno no contexto do trabalho e das organizações.

### **3.2. Bem-Estar Psicológico (Eudemonista)**

Deci e Ryan (2008) ressaltam que a abordagem do bem-estar subjetivo, enquanto perspectiva hedônica ou felicidade, não necessariamente indica que o indivíduo se sinta bem, mesmo que este reporte felicidade, que tenha sentimentos de afeto positivo ou esteja satisfeito. Para os autores, outra perspectiva denominada eudemonista ou bem-estar

psicológico (BEP) é definida a partir da busca do indivíduo em alcançar o seu potencial ou de realizar plenamente suas potencialidades.

Siqueira e Padovam (2008) enfatizam que essa perspectiva eudemonista surgiu em decorrência da crítica às pressuposições que corroboravam a abordagem hedônica tanto quanto aos estudos que focalizavam a infelicidade e o sofrimento, o que predominantemente não consideravam as causas e consequências do funcionamento positivo.

Ademais, esses autores pontuam que a abordagem hedonista baseia-se entre avaliações de satisfação com a vida e o equilíbrio entre os afetos positivos e negativos, o que para os teóricos resultaria na felicidade e, segundo Siqueira e Padovam (2008), a perspectiva eudemonista foi desenvolvida a partir de pressuposições psicológicas sobre o desenvolvimento humano, bem como são voltadas para a investigação das capacidades do indivíduo para enfrentar os desafios da vida. Para essas autoras os trabalhos seminais de Ryff (1989) e Ryff e Keyes (1995) representam o surgimento dessa nova perspectiva do bem-estar psicológico.

Em outro contexto, Álvaro (1992) adota a concepção de bem-estar psicológico como saúde mental do trabalhador e, de acordo com esse autor, pesquisadores que utilizam essa perspectiva o fazem a partir de paradigmas diferentes, o que corrobora divergências e dúvidas acerca do construto. Por exemplo, Bradburn (1969) pontua que o bem-estar psicológico, definido como saúde mental, envolve situações que o indivíduo enfrenta e as reações psicológicas deste enfrentamento.

Bradburn (1969), em seu modelo de saúde mental como bem-estar psicológico, ele o conceitua a partir do termo dificuldade que o indivíduo tem em viver, pois para o autor uma variável particular emerge ao adotar esse termo, a felicidade. Essa adoção para o autor trata-se de uma questão histórica, pois por anos a felicidade é definida como questão ética, teológica, política e econômica e determinada, recentemente, como questão psicológica.

Nesse escopo de tratar o bem-estar psicológico como as dificuldades enfrentadas pelo indivíduo no decorrer da vida, Bradburn (1969) ressalta o ajuste do indivíduo no ambiente do qual faz parte, pois adotar felicidade como ajuste e infelicidade como desajuste do indivíduo ao ambiente leva o pesquisador a equacionar a infelicidade como formas de doença mental e felicidade de saúde mental.

Argolo e Araújo (2002) empreenderam um estudo para examinar o impacto do desemprego no bem-estar psicológico de trabalhadores da cidade de Natal. Esses autores utilizaram o questionário geral de saúde – QSG12 e itens para avaliar a centralidade do trabalho e a percepção de apoio social em situação de desemprego. Participaram do estudo

cento e oitenta e quatro trabalhadores e quatrocentos e cinquenta e oito desempregados. Os resultados apontados pelos autores indicaram que há impacto negativo no bem-estar psicológico em razão do desemprego, principalmente entre os pesquisados que não possuem um posto de trabalho. No estudo realizado, os autores adotaram a perspectiva do bem-estar psicológico a partir da concepção de saúde mental. Esta é outra perspectiva adotada entre alguns teóricos, especialmente entre aqueles que investigam o desemprego (Álvaro, 1992) e a estabilidade no emprego de trabalhadores juntamente com o bem-estar psicológico (Álvaro, Bergere, Crespo, Torregrosa & Garrido, 1993).

O modelo proposto por Bradburn (1969) considera a felicidade ou sentimentos de bem-estar psicológico como variável dependente, onde a posição de um indivíduo na dimensão de bem-estar psicológico é concebida como resultado da posição deste indivíduo em duas dimensões independentes: a primeira como afeto positivo e a outra como afeto negativo. O modelo especifica que o indivíduo com um alto grau de bem-estar psicológico indica que o grau de afeto positivo que ele tem em excesso sobre o afeto negativo e se ele possui baixo grau no bem-estar psicológico indica que o afeto negativo predomina sobre o positivo.

O modelo proposto por Bradburn (1969) é similar a outros modelos de prazer-sofrimento ou modelos utilitários que adotam a perspectiva da felicidade do indivíduo ou bem-estar em termos do grau em que o prazer predomina sobre o sofrimento nas vivências dos indivíduos, como exemplo o modelo desenvolvido por Ryff (1995) sobre o funcionamento positivo.

Ryff (1995) estrutura a abordagem sobre o funcionamento psicológico positivo a partir de diversas teorias psicológicas clássicas, cuja origem baseia-se na perspectiva clínica, tratando-se sobre a individuação de Jung, autorealização de Maslow, maturidade de Allport e completo funcionamento de Rogers; nessa mesma proposta foram também conjugadas as perspectivas teóricas sobre o desenvolvimento humano – estágios de desenvolvimento e descrições de mudanças na vida adulta e velhice.

Segundo Siqueira e Padovam (2008), ainda foram acrescentadas ao modelo, pressuposições teóricas sobre a saúde mental, que justificavam a concepção de bem-estar como ausência de doença e reforçavam a concepção de saúde psicológica.

O modelo desenvolvido por Ryff (1995) é apresentado na Figura 1 e as definições sobre as dimensões do bem-estar psicológico (auto-aceitação, relações positivas com os outros, crescimento pessoal, propósito na vida, domínio ambiental e autonomia)

desenvolvidas por Ryff (1995) e complementadas por Ryff e Singer (2008) são destacadas em seguida.

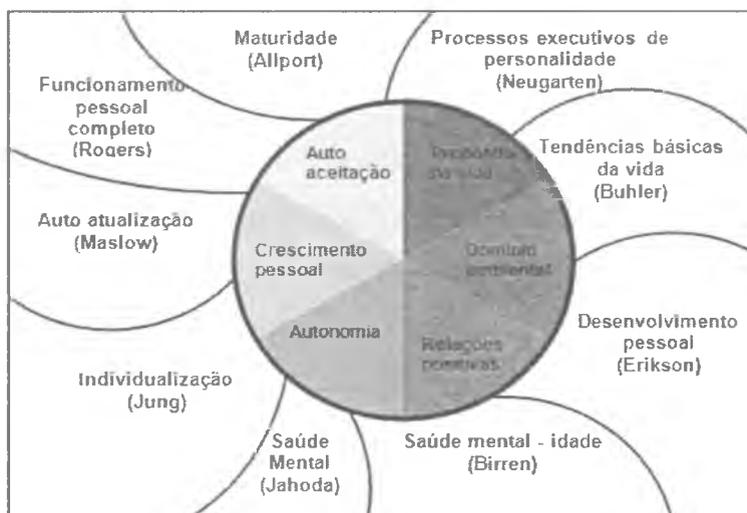


Figura 1. Dimensões nucleares de bem-estar e origens teóricas

Fonte: Baseado em Ryff (1995) e Ryff & Singer (2008)

- *Auto-aceitação*: essa dimensão é definida a partir do núcleo de saúde mental (Jahoda) tanto quanto as características de auto-atualização (Maslow), funcionamento completo (Rogers) e maturidade (Allport); o processo de individuação ressaltou a necessidade de sublinhar o “lado negro”; ademais ambas as formulações de Erikson sobre a integridade do ego e a individuação de Jung enfatizam um tipo de auto-aceitação que se mostra rica, mas do que padrões de auto-estima. Seria uma forma de auto-avaliação em longo prazo e envolve atenção e aceitação das forças e fraquezas;
- *Relações positivas com os outros*: essa dimensão refere-se a todas as perspectivas descrevem o domínio interpessoal como característica central de uma vida positiva e bem vivida. o ponto central de saúde mental (Jahoda) está associado à capacidade de amar, enquanto a auto-atualização (Maslow) enfatiza um intensos sentimentos de empatia e afeição para todos os seres humanos, bem como intensa capacidade para amar, amizades profundas e identificação íntima com outros; essa capacidade de afeto por outros também é vista como maturidade (Allport); as teorias de desenvolvimento adulto (Erikson) enfatizam a busca de uniões íntimas com outros;
- *Crescimento pessoal*: essa dimensão, para os autores, é a que mais se aproxima da definição de eudemonia de Aristóteles, pois diz respeito à auto-realização do indivíduo; o funcionamento completo do indivíduo seria dinâmico, envolvendo um processo contínuo de desenvolvimento do potencial do indivíduo; a auto-atualização (Maslow) é principalmente associada à realização potencial do indivíduo como apresentado na

concepção positiva de saúde mental (Jahoda); é também descrita como o completo funcionamento do indivíduo (Rogers) para a abertura de experiências, em que se busca continuamente um estado de solução de problemas; as teorias de tempo (Buhler, Erikson, Neugarten, Jung) de vida também enfatizam o crescimento e o confronto de novos desafios em diferentes períodos da vida;

- *Propósito de vida*: essa dimensão é baseada, principalmente, em perspectivas existenciais (busca de significado); estabelecer significados e direcionar a vida é também viver de forma autêntica e desafiadora; a definição de saúde mental (Jahoda) enfatiza a importância de crenças de que é possível alguém viver com o senso de direção e significado para a vida; a maturidade (Allport) inclui o indivíduo ter uma clara compreensão do propósito de vida, o que envolve um senso de direção e intencionalidade; as teorias sobre o período de vida referem-se também às mudanças de propósitos e metas que caracterizam diferentes estágios da vida do indivíduo;
- *Domínio ambiental*: a habilidade do indivíduo em criar ou escolher ambientes adequados às condições psíquicas do indivíduo é foco principal dessa dimensão e característica da saúde mental (Jahoda); as teorias sobre o período de vida também enfatizam a importância de se controlar e manipular ambientes complexos; a maturidade (Allport) inclui a extensão do “eu”, onde o indivíduo é capaz de participar em importantes aspectos do esforço do indivíduo além do próprio “eu”; ambas perspectivas sugerem que a ativa participação no domínio ambiental são importantes ingredientes de uma abordagem positiva de funcionamento psicológico; Ryff e Singer (2008) enfatizam que possivelmente existem relações entre o bem-estar, tal como destacado nessa dimensão, e outros construtos como senso de controle e auto-eficácia, que enfatizam a criação ou busca de contextos que se ajustam às necessidades e capacidades pessoais do indivíduo;
- *Autonomia*: essa dimensão enfatiza qualidades como auto-atualização interdependência e regulação de comportamento na concepção de bem-estar; a auto-atualização é descrita como funcionamento autônomo e a resistência em aculturar-se (Maslow); o funcionamento pleno do indivíduo, como locus de interno de avaliação (Rogers), em que o indivíduo olha para o outro não pela aprovação, mas pela avaliação que este faz de padrões pessoais; a individuação (Jung) descreve também a “libertação de convenções”, em que o indivíduo não mais pertence à um coletivo de crenças, medos e leis de uma massa (sociedade); as teorias de período de vida (Buhler, Erikson, Neugarten, Jung) ressaltam a importância de que o indivíduo tem em transformar o seu interior nos últimos

anos de vida, de forma que este tenha um senso de liberdade de normas que regem a vida cotidiana.

Ryff e Singer (2008) ressaltam a necessidade de ferramentas que possam operacionalizar as respectivas dimensões destacadas no modelo teórico de bem-estar psicológico (BEP). O respectivo modelo de bem-estar psicológico (Ryff, 1995) foi investigado e testado a partir de um estudo realizado por (Ryff & Keyes, 1995) em uma amostra de mil cento e oito americanos, que participaram da pesquisa. Cada dimensão constitutiva do modelo teórico foi operacionalizada com uma escala de vinte itens, que segundo os autores, mostraram alta consistência interna e fidedignidade tanto quanto validade convergente e discriminante com outras medidas. Análises fatoriais confirmatórias, para testagem do modelo, foram realizadas e corroboraram suporte para as seis dimensões do modelo com um fator simples de segunda ordem. Para Ryff e Keyes (1995), as comparações realizadas entre as dimensões do modelo e entre outros indicadores de bem-estar (afeto positivo e negativo, satisfação com a vida) demonstraram que esses últimos negligenciaram aspectos do funcionamento positivo focado em teorias de saúde e bem-estar.

O debate acerca das perspectivas de bem-estar hedônico e eudemonista é considerado por Ryan e Deci (2001) antigo e atual. Pois para esses autores, apesar da importância de ambas as abordagens, não seria passível de solução atual, pois elas geraram distintas, porém interdependentes, pesquisas nas áreas. Ademais, Ryan e Deci (2001) ressaltam que a concepção de bem-estar seria mais bem entendida a partir de abordagens multidimensionais que envolvem aspectos tanto da abordagem hedônica quanto da abordagem eudemonista. Ademais, para pesquisadores que se propõem a desenvolver estudos sobre o bem-estar e ao desenvolvê-lo, baseado em alguma abordagem específica em determinado contexto como o trabalho, uma abordagem múltipla poderá emergir devido aos diversos aspectos que envolvem o construto (Diener, 1984).

Consoante com as proposições de que ambas as abordagens hedônica e eudemonista de bem-estar seriam melhor compreendidas a partir de trabalhos que as contemplem conjuntamente, o pesquisador considera que pesquisas futuras deveriam desenvolver modelos que considerem essa questão ou que utilizem outras perspectivas que possam examinar essa possibilidade. Assim, esta tese de doutoramento atende a essa lacuna ao utilizar a Teoria das Representações Sociais, cuja abordagem é apresentada em um capítulo específico com essa finalidade. A seguir são apresentados os modelos teóricos de bem-estar no contexto do trabalho e das organizações.

## CAPÍTULO II: BEM-ESTAR NO TRABALHO

Siqueira e Padovam (2008) apontam que na literatura ainda não há definições claras sobre o conceito de bem estar no trabalho, pois os pesquisadores utilizam diversos conceitos para defini-lo, tal como aspectos positivos como a satisfação no trabalho e aspectos negativos como o estresse. As autoras definem bem-estar no trabalho como um conceito conjugado a partir dos elementos satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional. Os fenômenos bem-estar e mal-estar no contexto do trabalho e das organizações são foco central desta tese e as diferenças conceituais e metodológicas são apresentadas a seguir.

Warr, Cook e Wall (1979), sobre o bem-estar, acentuam as dificuldades teórico-metodológicas encontradas pelos pesquisadores sobre a conceituação desse termo por ser um estado psicológico complexo tal como os demais fenômenos investigados pela Psicologia. Não obstante, se observa também tais divergências na concepção e operacionalização do construto de bem-estar em contextos específicos como o trabalho. Por exemplo, Daniels e Guppy (1992) adotam a perspectiva de bem-estar a partir de uma escala de estressores e de um questionário geral de saúde; Daniels (2000), ao investigar o bem estar afetivo no trabalho, o conceitua como afetividade positiva e negativa e saúde física e mental; Gomez, Villegas, Barrera e Cruz (2007) examinaram os fatores preditores de bem-estar subjetivo, considerando a auto-eficácia como um dos aspectos que predizem o fenômeno, assim o bem-estar, para esses autores é definido como a satisfação com domínios específicos com vida (saúde, relações afetivas, trabalho).

Warr, Cook e Wall (1979) observam que muitos teóricos circulam repetidamente entre a conceituação e operacionalização, assim pesquisadores buscam ajustar as idéias e as medidas do fenômeno na forma que eles o idealizam. Isto por tratar-se de algo que nem sempre é factível para um simples projeto de pesquisa, o que geralmente caberia aceitar uma medida já elaborada previamente ou elaborar uma nova medida com limitações na sistematização da sua criação. O item dois deste Capítulo apresenta estudos empíricos desenvolvidos e elaborados a partir de diferentes abordagens adotadas na literatura nacional e internacional.

Teoricamente, ressalta-se a diferenciação do termo entre trabalho [*work*] e emprego [*job*], que para Warr, Cook e Wall (1979) trata-se não apenas de uma questão terminológica, mas de uma melhor delimitação do termo para pesquisadores que se propõem a

realizar um estudo, cuja abordagem de pesquisa é baseada na Psicologia com ênfase no contexto organizacional.

Ademais, julga-se importante destacar o termo trabalho, tendo em vista a prolixidade terminológica que o envolve. Assim, Borges e Yamamoto (2004) oferecem em seu capítulo *o mundo do trabalho* uma contextualização histórica evolutiva sobre o termo trabalho, distinguindo-o em cinco dimensões:

Dimensão concreta, que se refere à tecnologia com o qual se pode contar para realizar o trabalho, e às condições materiais e/ou ambientais em que se realiza, incluindo segurança física e conforto; Dimensão gerencial, que se refere ao modo pelo qual é gerido o exercício das funções de planejar, organizar (...), dirigir e controlar o mesmo; Dimensão socioeconômica, que abrange a articulação entre o modo de realizar o trabalho e as estruturas sociais, econômicas e políticas em plano macro da sociedade (...); Dimensão ideológica, que consiste no discurso elaborado e articulado sobre o trabalho, no nível coletivo e societal, justificando o entrelaçamento das demais dimensões (...) e a Dimensão simbólica, que abrange os aspectos subjetivos da relação de cada indivíduo com o trabalho. (p.27)

Essa composição elaborada por Borges e Yamamoto (2004) pode ser caracterizada como uma das alternativas às dificuldades e limitações encontradas pelos pesquisadores sobre a conceituação e operacionalização de fenômenos relacionados ao bem-estar no contexto das organizações. Desta forma, enfatiza-se a complexidade que envolve esse fenômeno nessa diferenciação. O fato de que os autores não contemplaram em seu capítulo a dimensão simbólica demonstra, possivelmente, o quão complexo é lidar com a subjetividade do indivíduo no que diz respeito à descrição do contexto das relações do indivíduo e dos grupos com o trabalho, bem como a subjetivação a partir dessas relações. Contudo, os autores salientam que a dimensão simbólica seria aquela associada a aspectos amplos como a cultura organizacional e como ela é construída e compartilhada pelos grupos.

Warr, Cook e Wall (1979) consideram a palavra “emprego” ao referirem as tarefas realizadas em função de determinado cargo, enquanto que para o termo “trabalho”, esses autores o relacionam a aspectos mais gerais de determinado cargo ou ocupação, assim, esses autores exemplificam - motivação com o emprego refere-se à motivação do indivíduo com o cargo ou função que ocupa, e envolvimento com o trabalho indica o envolvimento do indivíduo com o trabalho de maneira geral.

Nos trabalhos desenvolvidos por Warr (2002/2007), a ênfase do bem-estar incide sobre os sentimentos e, nessa perspectiva, o bem-estar, considerado como dimensão afetiva, pode ser relacionado ao trabalho no que diz respeito aos aspectos diretamente a ele associados, tanto quanto às dimensões do contexto geral e como a avaliação que o indivíduo faz da vida em geral.

A abordagem de bem-estar com ênfase no trabalho, segundo Warr (2002), refere-se à satisfação dos indivíduos com aspectos específicos, o que poderia ser avaliado por diversos aspectos, ou seja, o quanto que as pessoas estão satisfeitas com o seu trabalho como um todo. De maneira mais específica, as pessoas no contexto do trabalho poderiam avaliar a satisfação de aspectos como o pagamento, relacionamento com os colegas, supervisores, condições de trabalho, segurança, oportunidades e a própria natureza da atividade (emprego).

Warr (2002/2007) acentua que diferentes aspectos da satisfação tenderiam a associar-se positivamente e a satisfação desses aspectos (natureza do trabalho) seria uma associação particularizada com a satisfação geral. O bem-estar visto como satisfação nesse contexto do trabalho é adotado pelo autor para o desenvolvimento de modelos teóricos que envolvam além da dimensão satisfação outros aspectos associados ao contexto mais geral e específico do trabalho. Peter Warr é considerado como um dos teóricos que mais contribuiu com trabalhos para elucidação do construto bem-estar no contexto do trabalho e das organizações (Paz *et al.*, 2010) e por isso os estudos desenvolvidos por esse autor são apresentados a seguir e, posteriormente, são destacadas as contribuições da literatura nacional e internacional sob distintas concepções e operacionalizações do construto nesse contexto

## 1. ESTUDOS DE BEM-ESTAR NO CONTEXTO DO TRABALHO: PETER WARR

A seguir destacam-se os modelos teóricos desenvolvidos por Peter Warr sobre o bem-estar no contexto do trabalho, quais sejam: o primeiro se refere ao modelo de saúde mental; a segunda proposta desenvolvida pelo autor corresponde a um modelo elaborado a partir de uma analogia às vitaminas; o terceiro modelo refere-se aos três eixos de bem-estar subjetivo; o quarto modelo seria aquele apontado por esse autor como os determinantes ambientes do bem-estar a partir de características chave do trabalho; e, por fim, o quinto modelo que é denominado como determinantes de bem-estar de trabalhadores a partir de aspectos gerais e específicos do ambiente.

### 1.1. Modelo de Saúde Mental

Warr (1987) acentua que em pesquisas baseadas na saúde mental, um indivíduo não é designado como tendo qualquer mal ou bem, mas que a saúde mental é caracterizada como um contínuo entre estados que varia de negativo para positivo. Desta maneira, o autor propõe um modelo de saúde mental baseado em cinco dimensões que seriam associadas à

felicidade, a saber: bem-estar afetivo, competência, aspiração, autonomia e funcionamento integrado.

A primeira dimensão, denominada de *bem-estar afetivo* (Warr, 1987), é considerada como felicidade ou perspectiva hedônica (bem-estar subjetivo), que é diferentemente apontada na literatura à outra abordagem considerada eudemonista ou bem-estar psicológico. O bem-estar afetivo é tratado pelo autor a partir da dimensão que envolve os aspectos de prazer e excitação. Entretanto, no que se refere às dimensões felicidade e saúde mental, o autor ressalta que ambos os aspectos do bem-estar envolvem o bem-estar subjetivo, mas que diferenças são ressaltadas pela natureza do bem-estar nos dois construtos. Como exemplo, os sintomas psicossomáticos (problemas de sono, queixas sobre dores de estômago e no coração) tendem a ser priorizados em discussões sobre baixa saúde mental ao invés de focar o aspecto infelicidade.

Além do mais, Warr (1987) salienta que formas específicas do bem-estar, como a dimensão que focaliza o *self*, são associadas a sentimentos ruins ou bons em termos de autoestima, autoaceitação, etc e são enfatizados a partir de ambos os aspectos (saúde mental e felicidade), mas que são examinados com foco em saúde mental mais do que felicidade. Similarmente, aspectos específicos de dimensões, como o trabalho, são associados mais claramente em um construto do que outro. Desta forma, o bem-estar associado ao trabalho pode ser ilustrado como a satisfação do indivíduo com o salário ou com o supervisor e o aspecto satisfação é relacionado à felicidade das pessoas mais do que à saúde mental.

A segunda dimensão do modelo de saúde mental desenvolvido por Warr (1987) refere-se à *competência*. Essa dimensão compreende a habilidade do indivíduo em lidar com os problemas que este enfrenta no decorrer da vida e da forma como ele age frente às intempéries ambientais com sucesso. Essa dimensão, segundo o autor, é delimitada a partir de aspectos gerais da vida tanto quanto a aspectos específicos, como por exemplo, o trabalho.

A terceira dimensão desenvolvida pelo autor é denominada de *aspiração*. Esse aspecto do modelo denota que um indivíduo que tenha uma boa saúde mental seja aquele que estabelece metas realísticas de acordo com as suas capacidades e age de modo a atingi-las. Para Warr (1987), o indivíduo demonstra interesse no ambiente do qual faz parte e ele se engaja para o alcance e realização de seus propósitos. Contrariamente, aquele indivíduo que possui baixo grau de aspiração seria apático e aceitaria as condições ambientais de maneira passiva, mesmo que significasse insatisfação.

A quarta dimensão do modelo de saúde mental (Warr, 1987) trata sobre a *autonomia* do indivíduo frente ao ambiente. Indivíduos saudáveis, considerando a saúde

mental, seriam aquelas pessoas capazes de resistir às influências ambientais e hábeis em ter ações e opiniões próprias. Essa dimensão, segundo o autor, pode ser considerada em um contínuo de autonomia pessoal, que varia entre alta dependência e interdependência em face aos aspectos ambientais.

A última dimensão deste modelo, concebida como *funcionamento integrado*, se refere ao indivíduo como um todo considerando as demais dimensões do modelo de saúde mental. Para Warr (1987) as pessoas saudáveis seriam aquelas que exibem várias formas de equilíbrio, harmonia e com um bom relacionamento interior.

Essas dimensões elaboradas para o modelo de saúde mental proposto por Warr (1987) suscitam a recorrência de que aspectos associados ao bem-estar dos indivíduos face ao ambiente, assim como esses aspectos estariam entre polos opostos de uma dimensão contínua, o que reforça a proposição de afetos positivos *versus* afetos negativos. Esse modelo tem a vantagem, segundo Álvaro (1992), de ser aplicável a diferentes contextos, inclusive o de trabalho. Essa questão se propaga nos demais modelos desenvolvidos pelo autor, a exemplo do modelo vitamínico que é exposto a seguir.

## **1.2. Modelo Vitamínico de Bem-Estar Psicológico**

Outro modelo proposto por Warr (1987) aponta que a felicidade é influenciada pelo ambiente e de forma análoga ao efeito das vitaminas nas condições físicas do indivíduo. Para o autor, as vitaminas são importantes para a saúde física, porém até determinado nível. A deficiência de vitaminas resulta em prejuízo fisiológico ou doença, mas para um nível moderado – recomendação diária de vitaminas – poderá trazer benefícios.

Da mesma forma, segundo Warr (1987), é possível relacionar que a falta de determinadas características ambientais levam o indivíduo à infelicidade, mas a presença dessas características em determinado nível não implica em aumento na felicidade. Da mesma forma que algumas vitaminas se tornam nocivas na medida em que se tomam em grandes quantidades, a associação entre o aumento de vitaminas e saúde física se torna negativa depois de uma vasta quantidade ingerida. Essa relação pode ocorrer em certos aspectos do ambiente e, em especial, com respeito às características do contexto geral.

Essa possibilidade é apresentada na Figura 2, característica do ambiente, onde valores baixos (deficiência) da característica do ambiente são descritos como prejudiciais e aqueles valores que estariam na média seriam apresentados como efeito de benefício constante na felicidade. Em segundo, um pequeno decréscimo é proposto como valor alto

(tóxico) para certas características do ambiente (Decréscimo Adicional - DA), mas não para outras (Efeito Constante - EC).

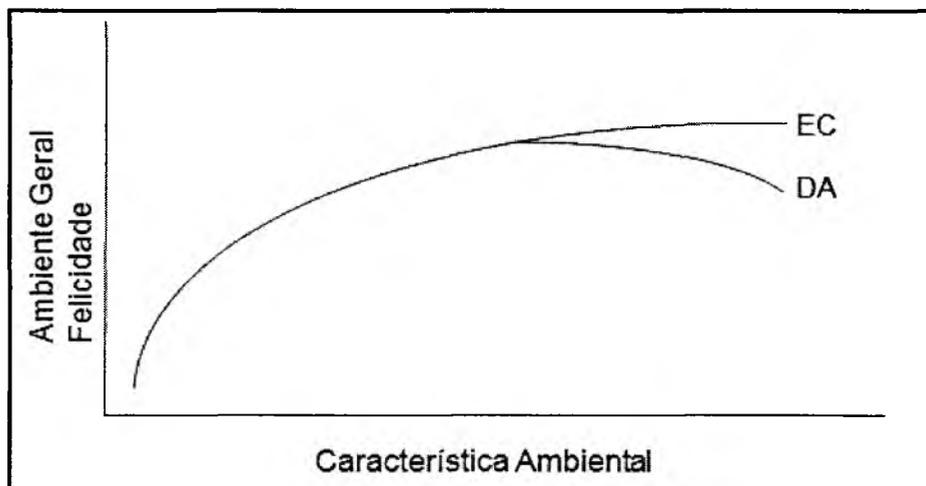


Figura 2. Característica do ambiente  
 Notas: Decréscimo Adicional (DA); Efeito Constante (EC)  
 Fonte: Warr (1987)

Esses dois termos (DA) e (EC) também são baseados nas abreviações na analogia das vitaminas. Pois não há conseqüências tóxicas ao se tomar altas doses de vitaminas: a deficiência causa doença, mas doses adicionais de uma quantidade moderada têm um efeito constante. A abreviação EC reflete o fato de efeito constante da vitamina e, por conseguinte, DA representa o decréscimo adicional (Warr, 2007).

O modelo vitamínico proposto por Warr (1987) sugere que seis principais características ambientais podem ser vistas como análogas às vitaminas “A” e “D”, e que três características seriam as vitaminas “C” e “E”, conforme Figura 3, abaixo. Assim, as características de decréscimo Adicional (DA) seriam as “A” e “D”, e que seriam constituídas das características de (1) a (6) e as características que possuem Efeito Constante (EC), através de níveis moderados, seriam de (7) a (9).

VITAMINAS “A” e “D”	VITAMINAS “C” e “E”
(1) Oportunidade para controle pessoal;	(7) Disponibilidade financeira;
(2) Oportunidade para uso de habilidades;	(8) Segurança física, e
(3) Metas geradas externamente;	(9) Posição social.
(4) Variedade;	
(5) Clareza do ambiente, e	
(6) Contato com os outros.	

Figura 3. Vitaminas como Características Ambientais  
 Nota: Baseado em Warr (1987)

Duas características identificadas como oportunidades (1) para o controle pessoal e (2) para o uso de habilidades são consideradas, segundo Warr (1987), como decréscimo em ao lado direito da Figura 2, pois uma oportunidade se torna uma demanda inevitável em altos níveis; o comportamento então é coagido, mas do que encorajado ou facilitado. Do ambiente que se exige controle constante, alto nível da característica (1) através da dificuldade de decisões e de responsabilidade pessoal ou que demandam o uso contínuo de complexas habilidades (2) podem gerar problemas com sobrecargas como demandas de capacidades pessoais. Isto devido, em parte, relacionar-se a mudanças de altos níveis das metas geradas externamente (3).

Como essas metas são, na maior parte das vezes para as organizações, difíceis e numerosas, a carga para lidar com essas se torna complexas para gerenciá-las, dada a inabilidade de “combater” essas demandas ambientais e o acúmulo de efeitos prejudiciais. Assim, altos níveis de metas geradas externamente são também incompatíveis umas com as outras, gerando dessa forma pressões suplementares entre conflitos de metas (Warr, 2007).

Para Warr (1987), no que diz respeito à variedade (4), a variedade de conteúdo de trabalho requer trocas de atenção constante e atividade, decorrendo em baixa concentração e limitados resultados de metas simples e o conflito entre metas contraditórias, nessa situação, pode emergir. Contudo, uma diversidade extrema de metas pode impedir o desenvolvimento e uso de habilidades. A clareza do ambiente (5), também considerada como decréscimo adicional (DA), em altos níveis configura a imprevisão sobre o futuro e os eventos são totalmente previsíveis e nunca novos e um conjunto de papéis requeridos não permite novas experiências. Esse conjunto previne a tomada de riscos, possui pouco potencial para desenvolvimento de habilidades e não fornece oportunidade para expansão de controle do indivíduo sobre o ambiente.

Um declínio similar na curva de felicidade, segundo Warr (1987), é esperada em altos níveis de contato com outras pessoas (6). Contatos sociais com outros indivíduos podem reduzir o bem-estar através do excesso de barulho pela superlotação e falta de privacidade em situações densas ou através da falta de controle pessoal, interrupções freqüentes e a proibição inicial de atividades valiosas devida à demanda excessiva de outras pessoas.

No modelo vitamínico, muitas características ambientais são determinadas como decréscimo adicional (DA), com a sua associação positiva em relação à felicidade, de se estabilizar ao longo do intervalo de níveis moderados, altos e anulados. O declínio (DA) apresentado no modelo vitamínico (Figura 2) em altos níveis é possível que seja menor em baixos níveis, pois as deficiências da característica (do lado esquerdo da figura) trazem

implicações negativas para o indivíduo. As pressuposições do decréscimo adicional (DA) sobre felicidade em função de certas características ambientais e considerada por Warr (2007) como sendo uma associação assimétrica, achatada e de forma “U” inversa. Esse padrão é particularmente provável para características gerais, mais do que domínios ou aspectos específicos de felicidade.

As outras três características produzem efeito constante (EF), particularmente aquelas do contexto geral no que se refere à felicidade: (7) disponibilidade financeira, (8) segurança física e (9) posição social. Contudo, Warr (1987) acentua que altos níveis dessas características podem criar infelicidade em determinados casos, pois essas possivelmente não possuem efeito nas pessoas de maneira geral. Ademais, segundo o autor, os impactos negativos de médias altas propostas pelas características de decréscimo adicional (DA) são geradas a partir de duas fontes: a primeira refere-se ao impacto nocivo inerente do indivíduo e a associação prejudicial de outras variáveis. Nenhum desses impactos é esperado para as características de níveis de efeito constante (EC), ao invés, a pressuposição de que altos níveis dessas características ambientais são em média acompanhadas de maneira similar para a felicidade no contexto geral. Considerando o ambiente, o bem-estar no trabalho e o bem-estar geral, Warr (2002/2003) apresenta um modelo de bem-estar e seus determinantes, que é descrito a seguir.

### **1.3. Modelo dos Três eixos do bem-estar afetivo**

Warr (2002/2003) ressalta que as medidas de satisfação com o emprego (tarefa) avaliam os aspectos específicos relacionados à atividade que o indivíduo exerce em seu trabalho e essa avaliação é realizada de maneira simples e contínua entre os sentimentos de bom e ruim. Para esse autor, essa dimensão de satisfação com o trabalho pode captar importantes sentimentos, mas que é preferível pensar em termos de uma abordagem de duas dimensões do bem-estar afetivo, conforme observado na Figura 4.

Na literatura, segundo Warr (2002), observa-se a importância que é dada por diversos autores das duas dimensões independentes de sentimento denominadas *prazer* e *excitação* e essa perspectiva tem sido bastante explorada em várias investigações. Esse autor descreve, então, o bem-estar do indivíduo em termos da localização que este ocupa entre essas duas dimensões, o que representaria o conteúdo de sentimentos, assim como a distância do ponto central (na figura) constituiria na intensidade de acordo com a distância deste ponto.

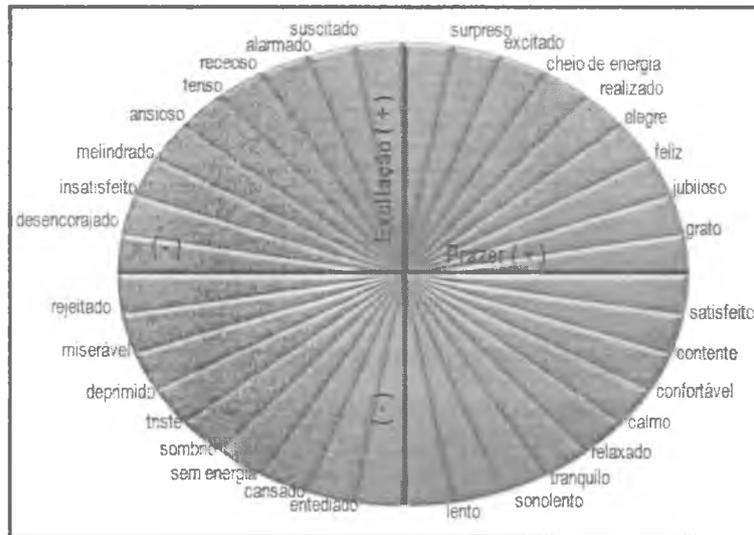


Figura 4. Duas dimensões do Bem-estar Afetivo  
 Fonte: Warr (2002)

A partir dessa abordagem, Warr (2002) propõe três principais eixos para a mensuração do bem-estar afetivo em termos de sentimento. Em vista da importância central do sentimento de baixo ou alto prazer, o primeiro eixo é considerado uma dimensão horizontal por si só, conforme mostrado na Figura 5. Ao ampliar essa perspectiva, Warr (2003) considera que esses três eixos são delineados para medidas que contemple a felicidade, assim, tendo em vista a importância central de sentimentos de baixo ou alto prazer, os primeiros eixos mensurariam essa dimensão horizontal (prazer - desprazer) e os demais eixos representariam a excitação mental tanto quanto o prazer, pois de acordo com a Figura 5 esses eixos passam diagonalmente entre quadrantes opostos através do ponto central.

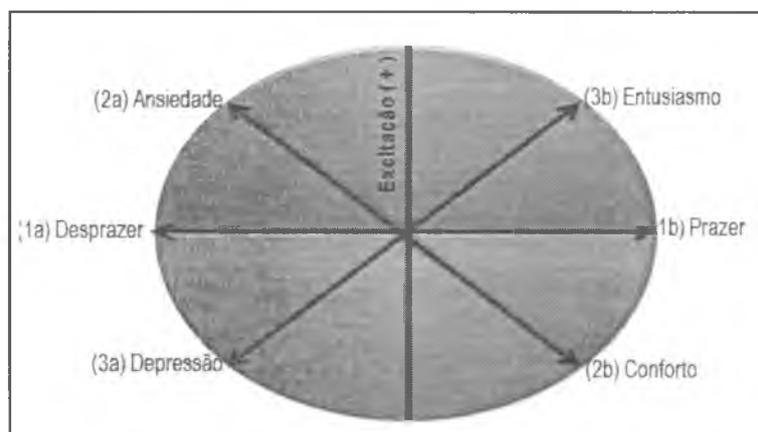


Figura 5. Três eixos de Bem-Estar  
 Fonte: Warr (2002/2007)

Para Warr (2002/2007), um grau particular de prazer ou desprazer (dimensão horizontal) pode ser associado a um alto ou baixo nível de excitação mental, tal como uma quantidade particular de excitação mental, o que geralmente é associada à ativação, poderia também ser prazeroso ou desprazeroso.

O autor pontua que qualquer forma de bem-estar afetivo pode ser descrita a partir da localização deste fenômeno em relação às dimensões separadas e à distância do ponto central da Figura 5. Várias medidas sobre bem-estar afetivo, denominado como satisfações foram desenvolvidas e cobrem aspectos específicos de satisfação, alienação com o trabalho, engajamento, tensão no trabalho, *burnout*, envolvimento e moral no trabalho (Warr, 1990). Medidas mais gerais (contexto geral) de bem-estar afetivo abarcam satisfação com a vida, felicidade, afeto positivo e negativo, ansiedade, depressão, autoestima e outros tipos de sentimentos.

Para o autor, pesquisas que envolvem esses aspectos (específicos e gerais) de bem-estar afetivo têm se mostrado validos e produtivos, porém Warr (1990) enfatiza o mérito de que resultados provenientes de estudos empíricos ressaltam a estrutura de emoções e humor. Além do mais, pesquisadores têm demonstrado a existência de dimensões ortogonais, cujos aspectos podem ser observados na Figura 5. Essas dimensões podem ser resumidas a partir dos aspectos denominados como “prazer” e “excitação” com estados afetivos organizados de maneira circular em torno desse eixo (prazer e excitação).

Segundo Warr (2002), ao considerar o trabalho e contexto geral, respectivamente, é possível caracterizar o bem-estar a partir dos três eixos principais (Figura 5):

- O primeiro eixo (1a) desprazer – (1b) prazer representa o pólo positivo que é examinado a satisfação ou a felicidade. Esses construtos são amplos e, geralmente, avaliados sem a atenção ao nível de excitação, enquanto que os outros dois eixos são diferenciados a partir dessa questão;
- O segundo eixo (2a) ansiedade – (2b) conforto, para esse autor, seriam aqueles sentimentos que combinam com baixo prazer e alta excitação, enquanto que o conforto é ilustrado como baixa excitação e prazer;
- O terceiro eixo (3a) depressão – (3b) entusiasmo seria destacado por sentimentos de entusiasmo e motivação positiva que estariam no quadrante direito ao alto e depressão e tristeza (baixo prazer e baixa excitação mental) que estão no outro lado do eixo.

Um indivíduo, conforme aponta Warr (2002), pode ser caracterizado em termos de sua localização em cada um dos três eixos, que são devidamente inter-relacionados devido à importância central do sentimento de prazer (dimensão horizontal). Por exemplo, o

indivíduo que ocupa uma posição hierárquica superior possui um grau diferente de ansiedade e depressão no trabalho do que outro indivíduo em uma posição inferior. Nessa relação (ansiedade *versus* depressão), os três eixos de bem-estar têm sido mensurados a partir de questionários ou entrevistas que indagam sobre os tipos de sentimentos apontados na abordagem que representa o bem-estar psicológico em duas dimensões. Contudo, o autor salienta que é possível investigar outros sentimentos e o grau de detalhamento examinado dependerá do objetivo que se tem em vista.

Warr (2002) salienta que o bem-estar geral de um indivíduo tem possivelmente um grande impacto no bem-estar em seu trabalho (contexto específico) e esta última também afeta os sentimentos gerais desse indivíduo. Essa questão tem sido investigada em estudos sobre o trabalho e casa e vice versa e o autor pontua que essas relações variam entre indivíduos e situações e que possuem, geralmente, associações positivas. Outro aspecto enfatizado pelo autor trata-se do envolvimento de homens e mulheres com o trabalho, ressaltado em estudos que demonstraram que pessoas envolvidas com o trabalho estão mais satisfeitas com a vida.

Warr (2002/2003), sobre a relação entre o bem-estar no trabalho e bem-estar geral, ressalta que esses aspectos são mensurados a partir do eixo (1a) desprazer – (1b) prazer e sobre medidas gerais de satisfação no trabalho e satisfação com a vida. Porém, segundo o autor, a associação entre ambos (bem-estar no trabalho e bem-estar geral) tem resultado índices de correlação acerca 0.35, como por exemplo, em alguns estudos empíricos pesquisadores fazem uso de uma única questão para o exame do bem-estar afetivo, considerando a dimensão satisfação: “de tudo, o quão satisfeito você estaria com o seu trabalho?”. Considerando a validade psicométrica das medidas, segundo Warr (2003), para que se tenham medidas satisfatórias seria necessário o uso de medidas multifatoriais.

De acordo com Warr (2003), o termo satisfação com o trabalho envolve aspectos específicos deste contexto, pois as particularidades (como salário, colegas, supervisores, condições de trabalho, segurança, promoção, ambiente de trabalho) seriam associadas a esse aspecto; diferentemente, se o pesquisador pretende investigar a satisfação a partir de aspectos mais gerais, como a satisfação com a vida.

Um nível intermediário de abstração sobre o fenômeno bem-estar afetivo (satisfação) pode ser diferenciado em intrínseca e extrínseca. A primeira, satisfação intrínseca com o trabalho, cobre características originadas com o trabalho *per se*, como exemplo: oportunidades para controle pessoal ou para utilização de habilidades, variedade de atividades na tarefa, entre outras; a segunda, satisfação extrínseca com o trabalho, seria aquela que está

associada à formação do trabalho e respectivas atividades: satisfação com o pagamento, condições de trabalho, segurança, procedimentos para relações industriais. Essa relação entre os aspectos intrínsecos e extrínsecos da satisfação do trabalho possuem associação positiva, mas seriam necessários estudos empíricos que examinassem tal relação.

#### 1.4. Modelo de Determinantes de Bem-Estar de Trabalhadores

O modelo de bem-estar e seus determinantes, destacado na Figura 6, tem como base a abordagem de Warr (2002/2003) dos três eixos do bem-estar. No modelo desenvolvido, nos dois quadrados ao centro estão os três eixos de bem-estar – características específicas e bem-estar – características gerais. A linha horizontal pontilhada em ambos os quadrados indicam a causalidade bidirecional identificada em estudos anteriores, essa representa que os sentimentos de trabalhadores no ambiente do trabalho e fora do ambiente do trabalho (contexto) estariam em uma associação recíproca, influenciando-se mutuamente.

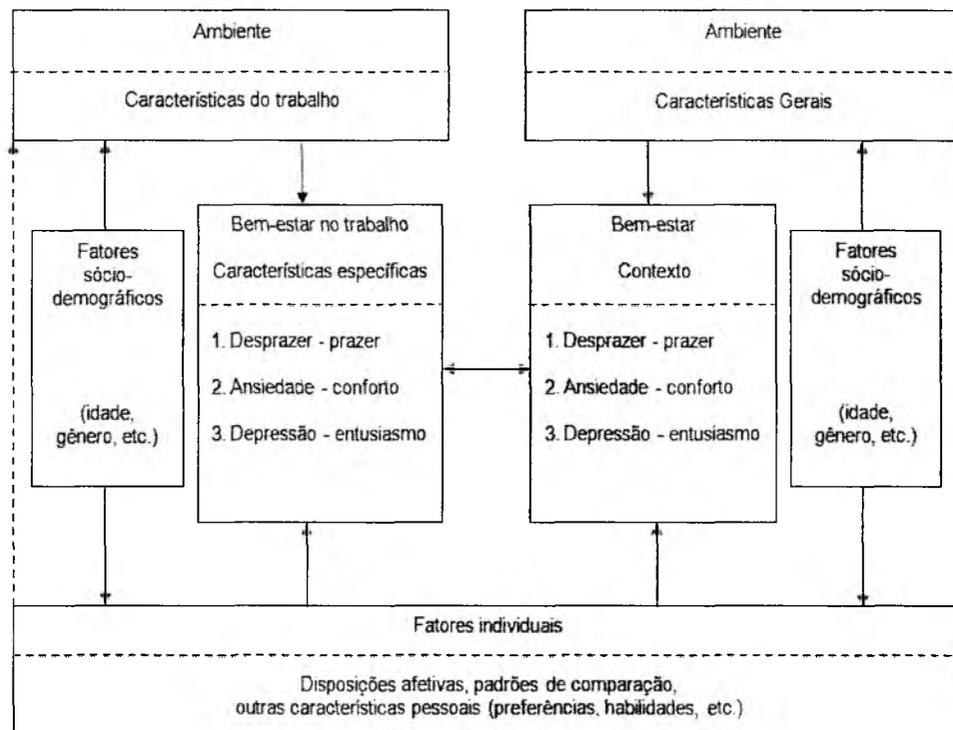


Figura 6. Bem-estar de trabalhadores e seus determinantes  
Fonte: Warr (2003)

Warr (2003) salienta que o ambiente seria apenas uma das fontes de sentimentos dos indivíduos, pois é importante considerar também no referido modelo fatores individuais que influenciam o bem-estar, tais como: as disposições afetivas, os padrões de comparação, e

outras características pessoais. Duas principais disposições afetivas (no retângulo abaixo da Figura 6) têm sido descritas como afetividade negativa e positiva, essas disposições ou traços de personalidade refletem diferenças pessoais sutis de estilo emocional e sentimentos sobre alguém e ambas influenciariam, de maneira geral, nas respostas emotivas às características e eventos dos ambientes (característica do trabalho e características gerais).

Os traços de personalidades são suscetíveis a refletirem no estado do indivíduo, quando este está em uma situação característica relevante. Assim, o bem-estar vivenciado em determinado momento é uma forma de estado e, no modelo, o segundo e terceiro eixo são na prática medidas de estado de traços negativos e positivos de afetividade. Para Warr (2003) o conteúdo dos construtos é o mesmo entre traço e estado, o que difere seria o tempo, como exemplo, pode-se esperar que pessoas com alto grau de afetividade negativa estariam em estados mais ansiosos do que em situações de trabalho (exibir baixo grau de bem-estar no trabalho - características específicas eixo dois) e que pessoas com alto grau de afetividade positiva possivelmente teriam altos escores no trabalho (eixo três).

Considerando estudos de características específicas de trabalho e bem-estar, Warr (2003) aponta que traços negativos de afetividade são significativamente preditivos de baixo bem-estar no trabalho (eixo dois – ansiedade – conforto). Ademais, estudos sobre afetividade positiva e o terceiro eixo de bem-estar no trabalho (depressão – entusiasmo) também demonstraram que traços de afetividade positiva são relacionados a sentimentos breves do tipo de trabalho, mas a associação entre traços e estados é, predominantemente, específica ao próprio eixo de bem estar (tanto eixo dois quanto eixo três).

Outras investigações têm avaliado a satisfação geral dos indivíduos com o trabalho (eixo um: desprazer – prazer) em função dessas medidas disposicionais. Tendo como posição intermediária como eixo horizontal, essa forma de bem-estar sobre características específicas do trabalho espera-se que esta seja positivamente relacionada, de forma moderada, com traços de afetividade positiva e negativamente com associação moderada com afetividade negativa.

Sobre as disposições afetivas (no retângulo abaixo na Figura 6) e bem-estar de características específicas do trabalho, estudos demonstram suporte empírico, especialmente, para fatores mais intrínsecos. Porém, alguns estudos multivariados examinaram ambas as associações de características de trabalho (quadrado superior do lado esquerdo) e características de trabalho específico (quadrado central) e os resultados indicaram que essas associações influem significativamente para o bem-estar.

Sobre as relações entre bem-estar, características gerais do ambiente, essas também possuem suporte que corroborem tais associações. Warr (2003) lembra que as linhas verticais pontilhadas do retângulo inferior (fatores individuais) para os ambientes indicam que essas associações são representadas por percepções e comportamentos e não como relações causais, assim os efeitos perceptuais tem sido investigado principalmente em termos de traços de afetividade negativa mais do que afetividade positiva. Nesta perspectiva, pessoas com alto grau de afetividade negativa são ansiosas e tendem a sondar ambientes com características mais ameaçadoras, ou seja, afetividade negativa é associada com percepções de características desagradáveis no trabalho e no ambiente.

As características sócio-demográficas (idade, gênero, grupos étnicos, região geográfica, etc) no modelo são consideradas como aquelas que possivelmente afetam o bem-estar do trabalhador, através do impacto dessas características no ambiente e em fatores individuais. Porém Warr (2003) foca em sua revisão apenas as variáveis idade e gênero. Desta maneira, o autor exemplifica que estudos corroboram a premissa de que trabalhadores mais velhos reportam um alto grau de bem-estar nos três eixos do modelo, bem como ele aponta também que há evidências em que em certas circunstâncias trabalhadores mais jovens possuem maior grau de bem-estar do que os mais velhos. O modelo multidimensional desenvolvido por Warr (2003) precisa ser testado em sua totalidade para examinar a sua validade.

### **1.5. Modelo de Determinantes de Bem-estar**

De acordo com Warr (2003), diversos estudos têm investigado associações entre aspectos específicos do ambiente de trabalho do indivíduo e o bem-estar, mas do que aspectos gerais do contexto de trabalho. Warr (2007) sugere doze características chave do trabalho que estariam associados ao bem-estar do trabalhador e esses termos são descritos na Figura 7. A característica suporte de chefias (10) foi acrescentada ao modelo posteriormente (Warr, 2003) e, em seguida, outras duas características perspectiva de carreira (11) e equidade (12) foram também adicionadas ao modelo (Warr, 2007).

Para Warr (2003), essas características têm se mostrado significativamente associadas com os três eixos de bem-estar no trabalho específico. Como exemplo, o autor aponta que altos valores da característica de trabalho são acompanhados por altos valores de bem-estar no trabalho específico, porém ressalta-se que algumas características de trabalho são mais preditivas de determinada forma de bem-estar do que outras. Além do mais, os

estudos realizados são de natureza transversal e avaliam correlações entre características de trabalho e bem-estar em determinado momento.

<b>Características</b>	<b>Descrição</b>
1. Oportunidade para controle pessoal (DA)	Discrição do empregado, decisões, autonomia, ausência de supervisão próxima, autodeterminação, participação no processo decisório, liberdade de escolha;
2. Oportunidade para uso de habilidades (DA)	Utilização das habilidades, utilização de habilidades valorizadas, habilidades requeridas;
3. Objetivos externos	Demandas de trabalho, demandas da atividade, carga quantitativa e qualitativa de trabalho, demandas de atenção, demandas relativas aos recursos, papel de responsabilidade, demandas de conflitos, papéis de conflitos, conflitos trabalho-família, requisições normativas;
4. Variedade (DA)	Variedade de conteúdo de trabalho e local, trabalhos não repetitivos, variedade de habilidades, variedade de atividades;
5. Informações claras do ambiente (DA)	Informações sobre conseqüências do comportamento, feedback da tarefa, informações sobre o futuro, ausência de ambigüidades futuras do trabalho, ausência, informações sobre comportamento exigido, baixa ambigüidade de papel;
6. Contatos interpessoais (DA)	Quantidade de interação, contato com outros, densidade social, privacidade adequada, qualidade na interação, relacionamento com outros, suporte social, boa comunicação;;
7. Disponibilidade financeira (EC)	Nível de renda, quantidade de pagamento, recursos financeiros;
8. Segurança física (EC)	Ausência de perigo, boas condições de trabalho, equipamentos ergonomicamente adequados, níveis seguros de temperatura e barulho;
9. Posição social valorizada (EC)	Avaliação ampla do trabalho frente à sociedade, ranque social, prestígio ocupacional, avaliações específicas do status da organização ou importância do trabalho, avaliações pessoais do significado da tarefa, incumbência do papel valorizado, contribuições realizadas a outros, auto-respeito do trabalho.
10. Suporte de chefias (EC)	Considerações por parte da liderança, suporte de chefias, suporte da gerencia, liderança efetiva;
11. Perspectiva de carreira (EC)	Estabilidade no trabalho, seguridade no trabalho, disponibilidade para extensão no tempo de serviço, oportunidade para promoção ou mudança de papéis;
12. Equidade (EC)	Respeito em relação ao trabalho, justiça distributiva e procedimental, contrato psicológico imparcial, ausência de discriminação e moralidade na relação dos empregadores com a sociedade.

Figura 7. Características Chave do Trabalho  
Fonte: Warr (2007)

Warr (2003) indica que na literatura adotam-se abordagens independentes para examinar características de trabalho de indivíduos em que o bem-estar não esteja sendo avaliado. Estudos que utilizam medidas de características de trabalho e outras medidas

independentes têm mostrado que ambas as formas têm se mostrado correlacionadas e produzem padrões similares de relações entre escores de bem-estar, mas que as associações entre bem-estar e outras medidas são menores do que medidas de auto-relato. Ademais, julgamentos sobre o trabalho não são necessariamente válidas ou apropriadas, pois são limitadas quanto ao tempo para aplicação e podem não captar os elementos chave do trabalho.

Para o autor, autorelato do conteúdo do trabalho pode incrementar a relação do bem-estar devido ao efeito recíproco, assim os autorelatos teriam um determinado valor. Mas contrário a essa pressuposição, a avaliação de outras pessoas sobre as características do trabalho pode reduzir o impacto do viés de julgamento, mas também superestimar essas correlações, pois as falhas nas informações sobre o trabalho em geral e sobre significados pessoais são vistos pelos trabalhadores.

As características chave do trabalho (Warr, 2007) com a classificação (DA) e (EC) indicam que: a designação (DA) denota aspectos do ambiente e esses são associados à felicidade (Decréscimo Adicional), enquanto que (EC) refere-se ao Efeito Constante, cujas concepções são apontadas no Modelo Vitamínico de Bem-estar Psicológico descritas anteriormente.

Os trabalhos desenvolvidos por Warr (1987/2002/2003/2007) são considerados relevantes para a literatura sobre o bem-estar no contexto do trabalho por serem apreciados como relevantes para esse campo de pesquisa, tanto quanto para esclarecimentos sobre o fenômeno (Paz *et al.*, 2010). Entretanto ressalta-se a necessidade de estudos que possam evidenciar empiricamente a aplicabilidade desses modelos em diferentes contextos culturais (Torres, 1999; Miranda, 2002) ou se outras abordagens confirmam as variáveis incididas nos respectivos modelos, como por exemplo, o modelo de Bem-estar e seus determinantes (Warr, 2003).

Nesse sentido, o presente trabalho de doutoramento utilizou a Teoria das Representações Sociais, com ênfase na Abordagem do Núcleo Central, com propósito de compreender quais são os elementos que compõem o respectivo núcleo das representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho e como esses elementos se estruturam e se organizam. Posteriormente, esta proposta é apresentada em um capítulo (Capítulo IV) dedicado exclusivamente para evidenciar esse propósito. A seguir são salientados estudos empíricos na literatura nacional e internacional sobre o bem-estar no contexto do trabalho e das organizações.

## 2. ESTUDOS EMPÍRICOS SOBRE BEM-ESTAR NO CONTEXTO DO TRABALHO

Considerando o fenômeno bem-estar no contexto das organizações e do trabalho, a seguir são apresentados trabalhos desenvolvidos na literatura nacional e internacional que contemplem esse fenômeno. Deste modo, salientam-se os esforços desses teóricos ao examinar o fenômeno bem-estar no contexto do trabalho e das organizações a partir de distintas concepções e aportes teórico-metodológicos. Além disso, ressaltam-se ainda as divergências sobre a operacionalização do construto.

O conceito de bem-estar dos indivíduos no trabalho e nas organizações é, de maneira geral, multifacetado e envolve diversas dimensões que estão associadas ao fenômeno. Paz (2004) define, dada a diversidade de aspectos relacionados ao termo, bem-estar organizacional como “a satisfação de necessidade e realização de desejos dos indivíduos ao desempenhar seu papel organização” (p.138). A autora enfoca o bem-estar em dois pólos (gratificação *versus* desgosto), entretanto evidencia a dimensão gratificação em seus trabalhos.

Sobre a operacionalização de bem-estar no trabalho, Warr, Cook e Wall (1979) sinalizam sobre a necessidade de criar escalas direcionadas para indivíduos cuja atividade encontra-se no nível operacional, isto é, as medidas elaboradas não consideram aqueles que ocupam cargos inferiores em uma organização. Para esse autor, trata-se de um desafio desenvolver propostas mais complexas, pois os pesquisadores têm utilizado, predominantemente, medidas adaptadas de outros estudos. Ademais, resalta-se que as escalas elaboradas são desenvolvidas para o exame de variáveis amplas que envolvem o fenômeno, abarcando desta forma aspectos mais gerais do contexto que envolve o bem-estar (Warr, 1990).

Dada a diversidade de trabalhos empíricos evidenciados na literatura sobre o fenômeno, o pesquisador elencou aqueles que ratificassem as lacunas apontadas anteriormente, ou seja, a diversidade de concepções sobre o fenômeno bem-estar no contexto do trabalho e das organizações, bem como a pluralidade das técnicas utilizadas para operacionalizá-lo. Desta maneira, inicialmente, os estudos elegidos são ilustrados na Figura 8 para se obter uma melhor visão dos trabalhos elencados e, em seguida, estes são analisados.

BEM-ESTAR NO CONTEXTO DO TRABALHO E DAS ORGANIZAÇÕES		
Autores/ Ano	Concepções adotadas	Operacionalização/Dimensões
Warr, Cook & Wall (1979)	Bem-estar psicológico	Qualidade de vida
Daniels & Guppy (1992)	Saúde	Questionário Geral de Saúde
Daniels (2000)	Bem-estar afetivo no trabalho	Ansiedade x conforto; depressão x prazer; tédio x entusiasmo; cansaço x vigor e raiva x calma.
Deci; Ryan; Gagné; Leone; Usunov & Kornazheva (2001)	Bem-estar em organizações de trabalho	Ansiedade e auto-estima geral
van Horn; Taris; Schaufeli & Schreurs (2004)	Bem-estar ocupacional	Dimensões afetivas, profissional, social, cognitiva e psicossomática
Pomaki; Maes & Doest (2004)	Bem-estar	Satisfação com o trabalho
Albuquerque (2004)	Bem-estar subjetivo	Afetos positivos x negativos e satisfação com a vida
Meleiro & Siqueira (2005)	Bem-estar no trabalho	Satisfação e comprometimento organizacional afetivo
Ferreira; Pacheco; Pinto; Fernandes & Silva (2007)	Bem-estar no trabalho	Satisfação e afetos positivos e negativos
Gómez; Posada; Barrera & Cruz (2007)	Bem-estar subjetivo	Satisfação com a vida, felicidade e afetos positivos e negativos
Sparr & Sonnentag (2008)	Bem-estar no trabalho	Depressão, ansiedade, satisfação, intenção de deixar a organização e a percepção de controle no trabalho
Moliner; Martinez-Tur; Ramos; Peiró & Cropanzo (2008)	Bem-estar no trabalho	Comprometimento
Kanji & Chopra (2009)	Bem-estar no trabalho	Suporte no trabalho, demandas no trabalho, controle no trabalho e ambiente de trabalho
Paz, Neiva e Dessen (2010)	Bem-estar	Bem-estar e felicidade

Figura 8. Estudos sobre Bem-estar no Contexto do Trabalho e das Organizações

Warr, Cook e Wall (1979) desenvolveram um estudo para avaliar escalas de atitudes no trabalho e bem-estar psicológico. O estudo realizado por esses autores consistiu em apresentar oito escalas separadas para o diagnóstico e avaliação de qualidade de vida no trabalho a uma amostra de operários e outra de trabalhadores em funções administrativas. As escalas utilizadas foram constituídas por envolvimento no trabalho, motivação intrínseca no trabalho, características intrínsecas do trabalho, satisfação com o trabalho, satisfação com a vida, felicidade e autorelato de ansiedade. Ao todo, participaram do estudo quinhentos e noventa respondentes. Os resultados obtidos com análises de fidedignidade e confiabilidade das escalas provenientes de ambas as amostras indicaram, de maneira geral, boa consistência interna, bem como os fatores se ajustaram de forma separada, conforme delimitado anteriormente pelos autores.

O bem-estar no trabalho, como qualidade de vida, para Limongi-França (2007), é o conjunto de estratégias implementadas pela organização com objetivo de propor melhorias quanto às inovações tecnológicas, gerenciais e estruturais no ambiente de trabalho. Apesar do crescente interesse de pesquisadores pela qualidade de vida no trabalho, a diversidade de modelos destacados entre os teóricos e a complementaridade com o bem-estar, Paz (2004) afirma que as variáveis não indicam a mesma coisa, visto que a QVT são ações que buscam o bem-estar, sendo responsabilidade maior da organização.

Daniels e Guppy (1992) desenvolveram um estudo com objetivo de explorar a dimensionalidade de *locus* de controle no trabalho e, por conseguinte, explorar a relação desta dimensão com o bem-estar e outras variáveis como suporte social, fatores estressores e autonomia no trabalho. Participaram do estudo duas amostras, a primeira amostra de trabalhadores de uma universidade de diferentes níveis hierárquicos e a segunda correspondeu a trabalhadores de diferentes tipos de organizações. Para avaliar o *locus* de controle no trabalho os pesquisadores adotaram a escala (WLCS)<sup>4</sup> e para avaliar o bem-estar, os pesquisadores adotaram uma escala de estressores e a versão de doze itens do (GHQ12)<sup>5</sup>.

As análises realizadas demonstraram que o *locus* de controle no trabalho possui duas dimensões, agentes externos de controle e controle pessoal, respectivamente. No que se refere à relação entre *locus* de controle e demais variáveis, os resultados indicaram relação significativa entre *locus* de controle (interno e externo) com o bem-estar (GHQ12) para a primeira amostra e para a segunda amostra, os resultados obtidos confirmaram relação somente com a dimensão de controle pessoal. Apesar dos autores corroborarem a validade

---

<sup>4</sup> Work Locus Control Scale (WLCS)

<sup>5</sup> General Health Questionnaire (GHQ12)

interna e a multidimensionalidade do fenômeno, o referido estudo utilizou um questionário geral de saúde para operacionalizar o bem-estar do trabalhador, bem como foi investigada somente a relação entre os fenômenos.

O referido questionário geral de saúde (GHQ12), em sua versão de doze itens, é utilizado por pesquisadores que examinam o bem-estar psicológico na perspectiva da saúde mental dos indivíduos considerando aspectos positivos e negativos (Argolo & Araújo, 2002; Hu, Sterwart-Brown, Twigg & Weich, 2007). Tendo em vista o estudo desenvolvido por Daniels e Guppy (1992), futuros estudos deveriam contemplar aspectos do bem-estar do trabalhador a partir de variáveis predominantes no contexto do trabalho e das organizações, bem como examinar para as dimensões *locus* de controle no trabalho se há diferenças entre aqueles trabalhadores que ocupam cargos de chefias e trabalhadores em níveis inferiores, visto que os indivíduos que ocupam cargos estratégicos lidam com agentes exteriores à organização.

Em uma perspectiva sobre bem-estar afetivo no trabalho, Daniels (2000) desenvolveu um estudo com o objetivo de obter indicadores de bem-estar afetivo, validar as respectivas escalas e, por conseguinte, demonstrar como as variáveis se relaciona às dimensões propostas no modelo de bem-estar afetivo. Nesse estudo, foram considerados cinco aspectos do bem-estar afetivo no trabalho (ansiedade *versus* conforto, depressão *versus* prazer, tédio *versus* entusiasmo, cansaço *versus* vigor e raiva *versus* calma), cujo modelo teórico dos dois eixos do bem-estar afetivo (prazer e excitação) foi proposto por Warr (1990). Duas amostras de trabalhadores participaram da pesquisa, a primeira respondeu as escalas sobre características do trabalho, competências e afetividade negativa e positiva, enquanto que a outra amostra respondeu escalas sobre características de trabalho e saúde.

Os resultados indicaram que as escalas ofereceram boa consistência interna e as análises fatoriais realizadas indicaram que os cinco fatores obtiveram um bom ajuste ao modelo proposto, mais do que com poucos fatores. Além disso, dois fatores ordenados, que correspondem aos aspectos positivos e negativos de afeto contaram para os cinco fatores. O estudo desenvolvido corroborou estudos anteriores no que diz respeito à correlação entre o bem-estar afetivo e demais aspectos da organização. Contudo, os resultados provenientes do estudo indicaram que apesar da divergência entre as dimensões bem-estar e estresse, esses resultados apontaram para o aspecto multidimensional de locus de controle.

Deci *et al* (2001) utilizaram a perspectiva de alta autoestima e baixa ansiedade para definir o bem-estar para o teste de um modelo de autodeterminação em um estudo transcultural entre trabalhadores americanos e búlgaros. O modelo testado pelos autores trata

da autodeterminação no engajamento das tarefas e ajuste psicológico no contexto do trabalho. Os autores hipotetizaram que a percepção dos trabalhadores sobre a autonomia como suporte por parte dos gerentes facilitaria a satisfação intrínseca das necessidades de competência e autonomia, o que poderia promover o engajamento no trabalho e o bem-estar. Participaram do estudo quinhentos e quarenta e quatro trabalhadores búlgaros de diferentes organizações e cento e vinte e oito trabalhadores de uma empresa americana. Os resultados indicaram a consistência do modelo testado para ambas as amostras e o modelo se mostrou consistente, no que diz respeito, à dimensão de autodeterminação.

Os resultados também indicaram que o suporte das gerências para um clima que promovesse a autonomia prediz a satisfação da necessidade em cada cultura, tanto quanto a satisfação dos trabalhadores foi preditora para o engajamento nas tarefas e, como resultado para o bem-estar. Os pesquisadores adotaram sete itens do questionário geral de saúde (versão vinte e oito itens) para avaliar a ansiedade e um questionário geral de autoestima. O bem-estar no modelo testado foi examinado a partir de aspectos das dimensões de auto-estima e ansiedade. Por um lado, ressalta-se que o bem-estar foi investigado como variável dependente, no caso de suporte à autonomia predizendo o bem-estar, por outro lado, ambos os países investigados são considerados como culturas predominantemente individualistas, o que para Diener e Suh (1999), o bem-estar subjetivo em países individualistas tende a ser mais salientes do que em culturas coletivistas. Nesse sentido, pesquisadores poderiam comparar culturas individualistas e coletivistas para verificar se os resultados encontrados por Deci *et al.* (2001) corroborassem no que se refere ao bem-estar, mesmo que adotando perspectivas de bem-estar como alta auto-estima e baixa ansiedade.

Considerando a estrutura ocupacional do bem-estar, Van Horn *et al.* (2004) realizaram um estudo entre professores holandeses a partir da adoção de um modelo multidimensional para o bem-estar ocupacional. No estudo desenvolvido foi incluído no modelo variáveis de ambas as perspectivas de bem-estar desenvolvida por Warr (1990) e Ryff e Keyes (1995). Assim o modelo de bem-estar ocupacional foi constituído pelas dimensões afetivas, profissional, social, cognitiva e psicossomática. Participaram do estudo mil trezentos e oito professores holandeses de vários tipos de organizações escolares que responderam a escalas que contemplaram o bem-estar afetivo, que constaram com itens de humor, satisfação com o trabalho, comprometimento organizacional e exaustão emocional que envolveu três dimensões (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal). Os participantes também responderam a escalas de bem-estar profissional, social, cognitivo e bem-estar psicossomático. Os resultados obtidos através das análises fatoriais confirmaram a distinção

entre esses construtos investigados e, também revelaram que o afeto foi considerado a principal dimensão do modelo, o que corroborou as pressuposições de que o aspecto afetivo é considerado o principal fator do bem-estar subjetivo e que se trata de um fenômeno multidimensional. Contudo, conforme ressaltam os autores, o modelo testado deve ser aplicado em outras ocupações para verificar se os resultados obtidos são confirmados, assim como pesquisadores poderiam empreender estudos a partir de concepções amplas sobre o bem-estar ocupacional tendo em vista em se tratar de um fenômeno multidimensional.

Albuquerque (2004), focalizando a ciência cognitiva e a psicologia evolutiva, realizou dois estudos que investigaram o bem-estar subjetivo, sendo este definido sob uma perspectiva hedonista que se refere à predominância de afetos positivos sobre afetos negativos e à satisfação com a vida em seus diferentes e diversos aspectos. No primeiro estudo, a autora desenvolveu e validou um instrumento de bem-estar subjetivo (EBES) e em seguida, a autora propôs um modelo em que o bem-estar subjetivo foi predito de forma direta por satisfação conjugal e no trabalho e indiretamente por personalidade através da intermediação de *coping* e suporte social.

Os resultados apontaram que, para a construção e validação do instrumento de bem-estar subjetivo (EBES), a escala demonstrou ter consistência e, quanto ao segundo estudo, os resultados demonstraram que a variável personalidade prediz o bem-estar subjetivo através do *coping* e suporte social, enquanto que, a satisfação no trabalho e no casamento influencia diretamente o bem-estar subjetivo.

Pomaki *et al.* (2004) testaram se emoções e cognições vivenciadas pelos trabalhadores na definição de metas no trabalho prediziam angústia psicológica, operacionalizada a partir das dimensões de exaustão emocional, despersonalização, depressão e queixas somáticas e o bem-estar, definido como satisfação com o trabalho e metas pessoais. Uma amostra de três mil e oitenta e oito trabalhadores de um hospital universitário holandês participou do estudo. Os resultados corroboraram as hipóteses levantadas pelos autores e, mais especificamente, que o processo de delimitação de metas no trabalho prediz a satisfação no trabalho (bem-estar), *burnout* e depressão. Porém, de acordo com os autores, algumas limitações são apresentadas no estudo realizado: primeiro - não foi possível estabelecer relações causais entre as variáveis investigadas por se tratar de um estudo transversal e em futuros trabalhos pesquisadores poderiam utilizar a estratégia de estudos longitudinais para suprir essa limitação; segundo - o referido estudo deveria ser replicado em outras amostras com ocupações diferentes às pesquisadas; terceiro, a relação entre o processo de metas e o bem-estar se mostrou consistente, em contraste com o processo de evitação de metas, cuja

relação se mostrou negativa, assim como a variância explicada pelo processo de metas nas variáveis dependentes foram razoáveis, quando os autores controlaram as condições de trabalho.

Outra perspectiva de investigar o bem-estar como variável dependente de suporte gerencial foi empregada em um estudo desenvolvido por Meleiro e Siqueira (2005) em trabalhadores de empresas brasileiras, públicas e privadas. No estudo desenvolvido, as autoras adotaram a abordagem de bem-estar no trabalho a partir do vínculo com o trabalho (satisfação) e com a organização (comprometimento organizacional afetivo). A amostra de duzentos pesquisados foi constituída por trabalhadores de empresas privadas (93%) e empresas públicas (7%). Os resultados obtidos indicaram impactos positivos da percepção dos trabalhadores quanto ao suporte do supervisor e por fatores de estilo de liderança sobre o bem-estar no trabalho, ou seja, segundo as autoras o bem-estar no trabalho pode ser incrementado na medida em que os trabalhadores percebem que os gerentes os apóiam ao oferecer ajuda, quando necessário e ao se preocuparem com melhorias nas condições de trabalho. O estudo evidenciou a importância do papel dos supervisores no contexto do trabalho, mas ressalta que futuros estudos poderiam avaliar outros aspectos que podem impactar o bem-estar de trabalhadores como, por exemplo, fatores do ambiente organizacional que não o suporte oferecido pelos supervisores como o controle e autonomia, as relações de trabalho, os benefícios ofertados pela organização, entre outros (Robertson & Tinline, 2008).

Dessen (2005) desenvolveu um estudo em que enfatizou bem-estar como a satisfação das necessidades de realização de desejos dos indivíduos em desempenhar seu papel na organização, sendo este influenciado pelas configurações de poder (autocracia, missionária, instrumento, meritocracia, sistema autônomo e arena política) e mediado por características de personalidade (modelo cinco fatores – *big five*). Os resultados apontaram que ambas as organizações investigadas retrataram relações positivas entre as configurações de poder (autônoma e missionária) e o bem-estar e relação negativa entre a configuração de poder instrumento e bem-estar, mas que essas configurações (autônoma, missionária e instrumento são mediadas pela característica de personalidade conscioidade.

A autora ressalta que esses resultados, discutidos à luz das teorias, levantam reflexões a respeito de fatores que podem influenciar no bem-estar dos trabalhadores e nas organizações e propõe que futuros estudos considerem outros diferentes tipos de organizações, bem como relações que não foram testadas no presente estudo, tal como avaliar o impacto do perfil cultural das organizações (estilos de funcionamento, justiça e valores) no bem-estar.

Ferreira *et al.* (2007) verificaram o valor preditivo da satisfação e dos afetos no trabalho em relação à exaustão emocional em trabalhadores de empresas públicas e privadas. Participaram do estudo duzentos e noventa e três trabalhadores, que responderam a uma escala multidimensional de satisfação no trabalho, cuja concepção foi constituída por fatores de satisfação com a chefia, com os colegas, com o salário, com as promoções e com a natureza do trabalho; outra escala de afetos positivos e negativos e, por fim, uma escala de exaustão emocional, esta última caracterizada a partir da dimensão de *burnout*. Os resultados, segundo os autores, indicaram que os afetos negativos dirigidos ao trabalho apresentaram relação positiva com exaustão emocional, enquanto que a satisfação no trabalho indicou uma relação negativa com a exaustão emocional.

Assim, de um lado, os autores salientaram que os pesquisados desenvolveram reações emocionais negativas em relação ao trabalho (tristeza, angústia e descontentamento). Por outro lado, os resultados obtidos indicaram que os indivíduos são mais satisfeitos com a natureza do trabalho dada a diversidade de tarefas, o que na percepção dos pesquisados, estes se mostraram menos propensos a vivenciar sentimentos de que os recursos emocionais se esgotaram. O estudo realizado apresentou como principal limitação de que a natureza do estudo foi de cunho correlacional, o que não permitiu o exame de causalidade entre as variáveis investigada. Ademais, os autores ressaltaram a necessidade do exame da dimensão bem-estar no trabalho a partir de diferentes componentes que envolvem o fenômeno associados a outros aspectos como o estresse.

Sparr e Sonnentag (2008) examinaram em um estudo longitudinal a percepção de justiça quanto ao *feedback* dos supervisores e as relações com o bem-estar de trabalhadores. O bem-estar no trabalho adotado nesse estudo foi caracterizado pelas dimensões: depressão, ansiedade, satisfação, intenção de deixar a organização e a percepção de controle no trabalho. O estudo examinou trabalhadores de indústrias em três diferentes países europeus (Alemanha, Áustria e Suíça) no total de duzentos e sessenta pesquisados no primeiro momento, sendo que deste total cento e onze trabalhadores participaram do estudo no segundo momento, seis meses após a primeira aplicação. Para o computo das análises realizadas no primeiro e segundo momento, foram considerados noventa e nove sujeitos, tendo em vista a codificação adotada pelos autores que permitiu identificar essa amostra em ambos os momentos.

As medidas utilizadas foram diferenciadas de acordo com as aplicações: no primeiro momento os pesquisadores utilizaram uma escala de justiça adaptada para o exame da qualidade na percepção relacionada ao *feedback* de supervisores e, na segunda aplicação, medidas que contemplaram a troca de informações das chefias, depressão e ansiedade no

trabalho, satisfação no trabalho, intenções de deixar a organização e sentimentos de controle no trabalho. Os resultados, segundo os autores indicaram que a percepção dos trabalhadores quanto à troca de informações por parte das chefias foi associada à troca de informações e que essa relação foi preditora de bem-estar no trabalho, cuja denominação indicou baixos níveis de depressão no trabalho e intenções de deixar a organização e alto grau de satisfação com o trabalho, tanto quanto alto nível de percepção dos trabalhadores de controle sobre as atividades. Os resultados indicam a importância das relações entre supervisores e trabalhadores e para o bem-estar no trabalho.

O estudo desenvolvido por Sparr e Sonnentag (2008) apesar de sua natureza longitudinal não permitiu estabelecer relações causais entre as variáveis investigadas tendo em vista as diferentes medidas utilizadas nos dois momentos, bem como também não se verificou as possíveis diferenças provenientes de trabalhadores em diferentes culturas, apesar dos três países Alemanha, Áustria e Suíça serem consideradas culturas predominantemente individualistas (Hosfede, 1991).

Moliner *et al.* (2008) testaram um modelo de justiça organizacional e o papel de empresa no atendimento ao cliente. O objetivo do estudo foi examinar a justiça organizacional a partir das dimensões distributiva, procedimental, interpessoal e informacional como aspectos que promovem o bem-estar no trabalho, caracterizado como uma dimensão que envolve os pólos *burnout* e comprometimento. Trezentos e dezessete trabalhadores espanhóis de uma empresa hoteleira participaram como sujeitos do estudo. As medidas utilizadas para a avaliação do modelo proposto contemplaram escalas de justiça organizacional, *burnout*, comprometimento e o papel de trabalhadores que extrapolam suas competências formais para o atendimento a clientes, ou seja, comportamentos não prescritos formalmente nas atribuições dos cargos. Os resultados indicaram a importância do aspecto positivo do bem-estar no trabalho (comprometimento) na relação entre justiça organizacional e o os comportamentos extras dos trabalhadores. Segundo os autores, o estudo contribuiu para a diferenciação dos aspectos da justiça organizacional e a função do bem-estar no trabalho como variável mediadora na relação entre justiça organizacional e comportamentos extras de trabalhadores.

Moliner *et al.* (2008) examinaram o bem-estar de trabalhadores a partir de uma dimensão composta por dois pólos opostos, um negativo o *burnout* e o positivo o comprometimento. Futuros estudos deveriam aprofundar o exame das dimensões que comporiam o fenômeno bem-estar de trabalhadores a partir de pólos opostos, pois uma o *burnout*, geralmente, é definido como uma síndrome psicológica que reage a estressores organizacionais como a exaustão emocional (Maslach, 2007) e as abordagens que lidem com

esse fenômeno são aquelas que advêm da psicodinâmica do trabalho, cuja preocupação é de pesquisadores que adotam a saúde do trabalhador ou sofrimento psicológico como a psicodinâmica do trabalho (Codo, Sorato e Vasques-Menezes, 2004) e que limita os resultados de estudos provenientes dessa abordagem para generalizações.

Kanji e Chopra (2009), ao desenvolver uma escala que avalia o bem-estar no trabalho, propõem que esse fenômeno seja examinado considerando condições psicossociais do trabalho a partir de quatro aspectos, a saber: o suporte no trabalho, recursos, encorajamento, suporte social, oportunidades na carreira do trabalhador e segurança (organizacional e suporte dos colegas); demandas no trabalho: carga de trabalho, desempenho, atividades, obrigações, contestação humana, mudança emocional e social; controle no trabalho: estrutura das atividades, autonomia, designação das atividades, aprendizagem e *feedback*; ambiente de trabalho: ambiente positivo, entendimento do papel e mudanças na gestão e na organização. Esses autores salientam que o trabalhador sentiria bem-estar à medida que os indicadores psicossociais (bem-estar no trabalho) indicassem níveis superiores, ou seja, se pesquisadores avaliassem o bem-estar a partir desses indicadores e os resultados sugerissem um baixo grau isso resultaria em estresse.

A ênfase no trabalho de Kanji e Chopra (2009) foi demonstrar um possível modelo que indicasse o bem-estar como dimensão oposta ao estresse, considerando nessa proposta as dimensões psicossociais que envolveriam esses fenômenos, um em oposição ao outro. O modelo não foi investigado empiricamente e, desta maneira, caberia a pesquisadores com interesse nessa abordagem examiná-lo e verificar as qualidades psicométricas das medidas sugeridas pelos autores. Ademais, o estresse como dimensão negativa do bem-estar de trabalhadores a partir de variáveis psicossociais é vista como pólo de uma mesma dimensão, assim seria importante o teste do modelo, bem como o exame da viabilidade de avaliar essas dimensões estresse *versus* bem-estar. Além do mais, o estresse é de natureza multidimensional e denota diferentes significações, como por exemplo, Ribeiro e Ribeiro (2005) definem o estresse como “reação psicológica e fisiológica que ocorre quando você percebe um desequilíbrio entre o que é cobrado pelo entorno social e o que você é capaz de corresponder” (p.19). No contexto das organizações é importante considerar as diferentes dimensões que envolveriam o estresse, bem como se trata de um fenômeno que é de interesse de pesquisadores da área de saúde.

Paz (2004) e Paz *et al.* (2010) propõem um modelo de bem-estar que está em desenvolvimento, cuja concepção é baseada a partir das relações de trocas, por direitos e deveres que são determinadas entre os indivíduos e a organização. A definição de bem-estar

no referido modelo envolve os ambientes organizacionais e compreende a perspectiva da organização como um sistema em plena interação com o contexto onde está inserido. Ao considerar que as relações de trocas são formadas pela díade indivíduo-organização, Paz (2004) salienta quatro pressuposições, a saber:

A primeira refere-se à definição de que o bem-estar é um processo determinado por relações de reciprocidade entre os indivíduos no trabalho e a organização do qual fazem parte e essas relações são influenciadas tanto pelos aspectos dos indivíduos, quanto pelas características organizacionais. Assim, os indivíduos têm como obrigação produzir conforme as expectativas da organização e, em contrapartida, a organização deve garantir aos trabalhadores ambientes saudáveis e com condições de infra-estrutura condizentes para a realização das atividades.

A segunda pressuposição refere-se à saúde do indivíduo, cuja responsabilidade não seria exclusiva da organização, entretanto ela deve promover relacionamentos positivos, construir e manter ambientes propícios para que esses relacionamentos ocorram e proporcionar o bem-estar dos trabalhadores (Forward, Beach, Gray & Quick, 1991).

A terceira trata-se sobre a contribuição do ambiente de trabalho e da estrutura corporativa na emissão de comportamentos caracterizados por tensão e estresse, assim, esses seriam também fortes influenciadores do bem-estar do trabalhador (Rossi, 2005).

A quarta pressuposição refere-se às características pessoais que são mediadoras do impacto do meio organizacional sobre os trabalhadores (Blanch, 2003; Warr, 2007) e, em consequência sobre o bem-estar pessoal no contexto das organizações.

A partir dessas pressuposições, a autora para uma melhor compreensão do fenômeno entrevistou trabalhadores de diferentes organizações (públicas, privadas e de economia mista) acerca da concepção de bem-estar no trabalho do ponto de vista dos pesquisados. Os resultados obtidos indicaram, na visão dos sujeitos, que o bem-estar ocorre quando há: valorização do trabalho pelo funcionário e pela organização e sociedade; reconhecimento pessoal; autonomia para utilizar seu estilo pessoal na execução de seu trabalho; expectativa de crescimento profissional; suporte material, social e tecnológico; salário justo; orgulho por fazer parte daquela organização. Ademais, os resultados suscitaram pólos opostos dos indicadores de bem-estar, conforme apontados anteriormente, de forma que esses apontaram o ambiente da organização, a perspectiva de gratificação, bem como o descontentamento permeiam o cotidiano organizacional.

Para a autora esses dois polos não são mutuamente excludentes, pois a presença de um não impossibilita o surgimento do outro. Pois, de um lado, seria possível inferir que um

trabalhador pode sentir-se gratificado quanto a determinado aspecto do cotidiano organizacional e descontente e, por outro lado, esse trabalhador sinte-se descontente por outro. Desta maneira, para Paz *et al.* (2010), quanto maior for a gratificação em relação ao descontentamento, maior será o nível de bem-estar percebido.

Os resultados provenientes das entrevistas realizadas subsidiaram a construção de itens para uma escala na forma de indicadores de bem-estar pessoal do ponto de vista de gratificação. Nesse sentido, Diener (2000) aponta que o foco de trabalhos sobre esse fenômeno está mudando de avaliar quem é feliz para quando e por que as pessoas são felizes e para quais os processos que envolvem o bem-estar. Para Paz *et al.* (2010), o trabalho realizado avança ao atender a essas questões. A escala desenvolvida, após análise fatorial, originou dois fatores: o primeiro que denotaria uma dimensão subjetiva – a recompensa do trabalhador é em função da sua competência pessoal; a valorização da organização é do trabalho empreendido pelo indivíduo; as atividades que o indivíduo executa são caracterizadas como importante para ele; a admiração dos colegas é pelo trabalho que faz; o trabalhador sente-se realizado profissionalmente e com possibilidades de crescimento pessoal.

Por fim, a questão que denota uma identidade do indivíduo com a organização: o trabalhador tem orgulho de fazer parte da organização. Para as autoras, esse fator de bem-estar depende mais do trabalhador, mesmo que toda a dinâmica aconteça na organização. Essa dimensão corrobora a proposta de Mendes e Cruz (2004) ao apontarem o prazer no contexto das organizações, cuja concepção baseia-se na identidade pessoal e social, caracterizando desta forma vivências de realização de liberdade.

Para o segundo fator, Paz *et al.* (2010) apontam que este denota particularidades do ambiente organizacional e das condições existentes para a execução do trabalho. Desta maneira, segundo as autoras, ressalta-se a importância do suporte material, tecnológico, das relações sociais com os colegas e do apoio organizacional para realização das tarefas. O trabalhador se sentiria bem com o estilo de funcionamento da chefia, assim como a segurança decorreria por parte da organização para a permanência deste na organização. Os conteúdos obtidos com as entrevistas seriam associados à satisfação no trabalho, cujos indicadores estariam associados à natureza do trabalho, ao salário, ao sistema de promoção, ao relacionamento com os colegas e às chefias (Siqueira, 2005).

Nessa perspectiva, Paz (2004) concebe o bem-estar pessoal nas organizações como a satisfação de necessidades e a realização de desejos dos indivíduos ao desempenharem seu papel na organização. Entretanto, a autora não desconsidera o pólo oposto, o mal-estar. Apesar dos resultados indicarem o bem-estar, a escala utilizada é

unifatorial, tendo em vista que o fator de segunda ordem revelou ter um índice de precisão superior. Desta maneira, a autora salienta que é mais importante ressaltar que a realização de desejos como indicador de bem-estar como satisfação de necessidades a partir das relações de troca.

O estudo desenvolvido por Paz *et al.* (2010) poderia ter considerado a abordagem da Teoria das Representações Sociais, pois para Jodelet (2005) a representação envolve significar um determinado objeto social e a proposta de Paz *et al.* (2010) não considerou essa abordagem, mas utilizou uma das técnicas dessa teoria para a produção do discurso associado a termos indutores (bem-estar e felicidade). Além do mais, o estudo de representações sociais possibilita identificar no discurso produzido como as representações sociais emergem e como elas são difundidas entre determinado grupo de indivíduos a partir da cultura, linguagem e comunicação (Sá, 1998).

De acordo com os estudos apresentados, observa-se que o fenômeno bem-estar no contexto do trabalho e das organizações mostra-se multifacetado por envolver diferentes aspectos, assim como se salienta também o uso de diferentes estratégias teóricas metodológicas para o exame do fenômeno. Acredita-se que por essa natureza multidimensional, trata-se de um desafio para os pesquisadores que se propõe ao exame do bem-estar nesse contexto, principalmente estudos que se propõem a investigar a concepção do mal-estar no contexto do trabalho e das organizações como dimensão oposta ao bem-estar. Os modelos teóricos desenvolvidos por Warr (1987/2002/2003/2007) e os estudos destacados na literatura apontam para a necessidade de avaliar essa questão de concepção entre o bem-estar e o mal-estar no trabalho.

Nesta perspectiva, a presente tese de doutoramento se justifica pelo fato de que se propôs a utilizar a abordagem da Teoria das Representações Sociais, que é considerada como um diferente caminho para o exame dos fenômenos bem-estar e mal-estar no contexto das organizações. Desta maneira, se pesquisadores predominantemente definem por um lado o mal-estar no trabalho a partir das concepções sobre o bem-estar (Ferreira & Seidl, 2009), por outro lado a perspectiva da Teoria do Núcleo Central pode identificar, empiricamente, o núcleo central de mal-estar no trabalho, tanto quanto se esse núcleo diverge dos elementos constituintes do núcleo central de bem-estar no trabalho.

Assim, este trabalho investigou o núcleo central de bem-estar e mal-estar no trabalho para conhecer como se organiza e se estrutura os núcleos centrais desses fenômenos a partir dos elementos que o compõem entre trabalhadores de uma organização pública e privada. Ademais, se ressalta o uso de um aporte pluri-metodológico (Apostolidis,

2006/2007), cuja principal vantagem se faz pela aplicação de diferentes abordagens metodológicas para a investigação das representações sociais. A seguir, no próximo capítulo, é apresentada a Teoria das Representações Sociais e demais vertentes da teoria.

### **CAPÍTULO III: TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS**

#### **1. DA PSICOLOGIA SOCIAL À TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS**

Moscovici ao introduzir a noção de representação social (RS), o faz através de vários estudos experimentais com objetivo de verificar a hipótese de que os comportamentos do indivíduo ou dos grupos não são determinados por componentes objetivos da situação e sim pela representação que esses indivíduos têm sobre as situações. Ademais, conforme salienta Abric (2001), tais indagações são realizadas em três campos diferentes: interação conflitual, relações entre grupos e o trabalho em grupo que tem como características, nos estudos de Moscovici, utilizar as RS como variáveis independentes que influenciam o comportamento do indivíduo.

A relação entre a Psicologia Social e a Teoria das Representações Sociais (TRS) apóia-se no pressuposto de que a TRS é freqüentemente considerada como uma forma sociológica de Psicologia Social, pois segundo Farr (2004) “ela é com certeza bastante diferente da tradição psicológica da psicologia social dominante na era moderna nos Estados Unidos da América (...) constitui-se em uma importante crítica à natureza puramente individual” (p.162) preconizada pelos EUA e Reino Unido.

Bernardes (1998) ressalta as confusões sobre a formação da Psicologia Social (PS), pois segundo esse autor, acredita-se que o debate entre Psicologia Social Psicológica e Psicologia Social Sociológica ainda persistirá, assim como as diferentes posições adotadas entre os acadêmicos. De acordo com o contexto histórico sobre a PS, Bernardes (1998) indaga sobre de que forma seria possível definir uma psicologia, que historicamente ainda persiste controvérsias e redundâncias teórico-metodológicas?

De um lado, a gênese conceitual poderia ser um ponto de partida, pois Cartwright (1949) define a PS como “parte das ciências sociais que buscam explicar como as sociedades influenciam a cognição, a motivação, o desenvolvimento e o comportamento do indivíduo e como esses aspectos influenciam a sociedade”. Por outro lado, Kimble, Hirt, Díaz-Loving, Horsch, Lucker e Zárate (2002) enfatizam que a PS compreende os estudos das causas, conseqüências e padrões da interação humana.

Em ambas as acepções salientadas, ressaltam-se a importância dada ao indivíduo em seu contexto e as interações recíprocas entre esses indivíduos, o que poderiam ser considerados como principais objetos de estudo para a PS. Por esse ponto de vista, ressaltar possíveis diferenciações entre as abordagens da Psicologia Social Sociológica (PSS), Psicologia Social Psicológica (PSP) e a Psicologia Social Latina (PSL) e respectivos aportes

teórico-metodológicos poderia ser caracterizado como um caminho a seguir, ainda que somente atendesse a uma função didática.

A abordagem da Psicologia Social Sociológica (PSS), quanto à sua origem, possui duas perspectivas teóricas: o Interacionismo Simbólico e a Personalidade e Perspectiva Social. Assim, uma possível definição sociológica da Psicologia Social consideraria: uma experiência social do indivíduo que participa de grupos, as interações entre indivíduos, os efeitos da cultura nas experiências sociais e, por fim, a emergência da estrutura social dessas interações.

Estudos realizados na perspectiva PSS, geralmente, são direcionados a grupo e comportamentos de grupos, pois as interações sociais são focos principais entre os sociólogos. Outro foco de estudo seria a influência da sociedade no comportamento do indivíduo e vice-versa. Além do mais, os pesquisadores acreditam que tanto os indivíduos quanto o contexto devem fazer parte de um único estudo.

Quanto aos aspectos metodológicos, segundo Stephan e Stephan (1995), há uma predominância das estratégias qualitativas, pois desta forma os teóricos investigam os aspectos subjetivos em uma perspectiva interacionista simbólica. Porém, é comum os pesquisadores proporem investigações baseando-se nas teorias de personalidade em uma perspectiva social e para tanto são adotadas abordagens predominantemente quantitativas, pois desta forma seria possível submeter as escalas construídas a rigorosos testes psicométricos para subsidiar achados empíricos robustos.

Para a abordagem da Psicologia Social Psicológica (PSP), que é baseada na Psicologia Experimental, Stephan e Stephan (1995) apresentam a definição proposta por Gordon Allport, cuja concepção baseia-se em uma possível tentativa de entendimento e explicação em como os pensamentos, sentimentos e comportamentos dos indivíduos são impactados pela presença de outros indivíduos. Esses autores ressaltam que os estudos que adotam essa perspectiva exploram, como nível de análise, a influência social ao nível individual.

Como aporte metodológico, pesquisadores desta corrente valem-se de estudos experimentais, pois acreditam que as variáveis que envolvem a complexa vida social dos indivíduos poderiam ser reduzidas para facilitar o entendimento do comportamento humano (Stephan & Stephan, 1995).

Para as teorias adotadas na perspectiva PSP, como nas abordagens de personalidade e de perspectiva social adotadas para a PSS, geralmente não há uma preocupação em adotar uma teoria de base específica. Alguns estudos são elaborados com

base na teoria da aprendizagem, teoria de troca, teoria do papel ou teoria de atribuição. As teorias mais empregadas nesta abordagem da PSP, conforme enfatizam Stephan e Stephan (1995), são as teorias que focalizam como os indivíduos pensam e o que eles pensam, isto é, são teorias cognitivas, a exemplo da teoria de atribuição – que está possivelmente associada com os processos que as pessoas fazem inferências sobre as causas dos eventos.

Outra perspectiva, considerada como uma proposta contemporânea, é aquela predominante na Psicologia Social Latina (PSL), que tem como áreas centrais a Psicologia, a Sociologia e a Antropologia. Kimble *et al.* (2002) ressaltam que, dada a complexidade da conduta humana, várias áreas oferecem diferentes explicações para a complexidade da conduta humana. Esses autores indicam que todas essas ciências buscam a mesma essência que desempenha a experiência humana e que a Psicologia Social seria beneficiada por conteúdos e níveis comuns, às vezes diferentes, da Sociologia, Antropologia e Psicologia.

Nesse contexto, esses autores propõem os três enfoques básicos que são incididos na Psicologia Social, o enfoque psicológico, o sociológico e o antropológico. Ademais, Kimble *et al.* (2002) enfatizam que na América Latina esses enfoques podem exercer maior ou menor influência em seu desenvolvimento de acordo com as características sócio-culturais de determinado grupo, onde os estudos são realizados.

Seguindo esses postulados, o modelo eco-psico-socio-cultural foi desenvolvido a partir de uma visão sociocultural proposta por John Berry em 1979, onde o modelo ecocultural pressupõe que a ecologia modelaria as culturas e, em consequência, essas influenciariam o comportamento, ou seja, as realidades ecológicas criam as condições em que se desenvolve a cultura e os padrões culturais. Neste modelo, a ecologia é definida como os objetos, os recursos e a geografia de um ambiente, incluindo dessa maneira, os aspectos objetivos e subjetivos feitos pelo homem em um contexto particular.

Outra perspectiva é delimitada a partir das contribuições realizadas por Serge Moscovici, pesquisador romeno, mas que bastante contribuiu para a consolidação das tradições européias no campo da PS. Historicamente, para Moscovici (2003), a PS tem como propósito explicar os fenômenos sociais e culturais, mas que essa função foi se perdendo na medida em que o campo de pesquisa foi drasticamente reduzido por ter sido definida como uma ciência do comportamento.

De acordo com o autor, “o campo da psicologia social consiste de objetos sociais, isto é, de grupos e indivíduos que criam a sua realidade social, controlam-se mutuamente e criam tanto seus laços de solidariedade, como suas diferenças.”(p.160). Esse postulado social surge em contraposição à perspectiva sociológica individualista americanizada. Além do

mais, de acordo com Cartwright (1949), a Psicologia Social deve procurar atender às demandas da sociedade, pois muito se investe nessa área para que se possa lidar com questões de relações humanas, inter-grupais e problemas sociais em geral.

Ademais, nessa perspectiva comportamental, Doise (1984) ressalta que os pesquisadores experimentais apontavam uma possível crise para o campo desta disciplina, o que segundo esse autor esse problema não é tão novo e uma alternativa seria a busca de esforços para uma união dessa dicotomia entre as explicações sociológicas e psicológicas, predominantes entre as disciplinas PSS e PSP, respectivamente.

Ainda segundo Doise (1984), essa dicotomia já era assinalada no trabalho de Wundt, o que fez emergir diversas controvérsias tais como o sociologismo de Durkheim e o psicologismo de Tarde. Assim, esse autor enfatiza que Moscovici delineou sua TRS diretamente nessa dinâmica e que o objetivo dessa abordagem teórica (TRS) seria definir um objeto da Psicologia Social que é pertinente para o nível individual, tal como o conteúdo desse objeto teria um valor social para determinado grupo.

Sobre as perspectivas históricas, teóricas e metodológicas ressaltadas anteriormente, o pesquisador acredita que as divergências persistirão, não obstante ressalta-se a evolução da área para o campo de pesquisa que surge, com o passar dos tempos e com o avanço de abordagens que são desenvolvidas. Desta maneira, há que se destacar uma possível tendência predominante em conjugarem-se diferentes aportes teórico-metodológicos em uma única proposta de investigação com vistas a apreender determinada realidade social de um dado objeto de determinado grupo de indivíduos.

A seguir serão apresentados a Teoria das Representações Sociais, a sua origem e as vertentes Culturalista de Denise Jodelet, Societal de Willem Doise e a Abordagem do Núcleo Central de Jean Claude Abric. Em seguida, são apresentados estudos realizados com foco nesta teoria e demais vertentes.

## 2. TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

A Teoria das Representações Sociais (TRS) surge a partir de estudos de Moscovici, que resultaram na publicação do livro *Psicanálise: sua imagem e seu público* no ano de 1961. Conforme salienta (Sá, 1993), Moscovici contrapôs as representações coletivas de Durkheim, cuja denominação é pautada no resultado da experiência e do saber e que têm por resultados a colaboração, o compartilhamento, a associação de idéias e os sentimentos que são passados de geração para geração.

Moscovici (1961), ao enfatizar sobre os postulados de Durkheim quando esse define as representações coletivas cujo teor se restringe a salientar que a vida social é a condição de todo pensamento organizado, ressalva que Durkheim não aborda e nem explica a origem do pensamento social. Como exemplo, Moscovici diferencia entre as representações sociais e o mito, pois para esse autor seria uma forma arcaica e primitiva de pensar e se situar no mundo, ao contrário das RS que são formas a partir da apreensão que se tem do mundo concreto, circunscrito em seus alicerces e em suas conseqüências.

Historicamente, Moscovici enfatizou sobre a dificuldade dos teóricos do campo da Psicologia Social em compreender sobre o conceito de representações sociais. Segundo esse autor, o motivo se dá principalmente por razões não-históricas, pois a dificuldade estaria na sua posição “encruzilhada” [*carrefour*] em que se encontra a Teoria das Representações Sociais entre os conceitos psicológicos e sociológicos.

O autor ainda diferencia opinião, que implica a reação dos indivíduos que é dado de fora, acabado, independente do ator social e atitude, considerada uma preparação para ação ou como o indivíduo se refere a um comportamento em miniatura. Tal como a opinião, a imagem seria considerada como um reflexo interno de uma realidade externa, cópia fiel no espírito que se encontra fora ou a reprodução passiva de um dado imediato.

Para Moscovici (1961), não há um corte dado entre o mundo exterior e o universo do indivíduo ou do grupo. Um dado objeto social está situado em um contexto, ativo e dinâmico, que é compartilhado por uma pessoa ou por uma coletividade como prolongamento do seu comportamento e só existe para eles enquanto funções dos meios e dos métodos que permitem conhecê-lo.

No que diz respeito à apropriação do mundo exterior, Moscovici relata que a transformação de um conhecimento direto em um conhecimento indireto é a única forma de apropriação do mundo exterior que não nos pertence, mas que pertence a um especialista. Nessa perspectiva, Moscovici (1961) ressalta a representação como dimensão social, diferenciando-a desde os universos de opinião, cada qual com a atitude, a informação e o campo de representação ou a imagem.

Quanto a essas dimensões, há que se ressaltar a organização dos conhecimentos que cada grupo possui a respeito de um dado objeto social, no caso do trabalho desenvolvido por Moscovici, a psicanálise. Ademais ao tratar o termo social, o autor se refere à produção coletiva que no sentido qualitativo é reforçada mais pela função a que corresponde do que às circunstâncias e as entidades que a refletem.

Moscovici (1961), ao enfatizar sobre os postulados de Durkheim quando esse define as representações coletivas cujo teor se restringe a salientar que a vida social é a condição de todo pensamento organizado, ressalva que Durkheim não aborda e nem explica a origem do pensamento social. Como exemplo, Moscovici diferencia entre as representações sociais e o mito, pois para esse autor seria uma forma arcaica e primitiva de pensar e se situar no mundo, ao contrário das RS que são formas a partir da apreensão que se tem do mundo concreto, circunscrito em seus alicerces e em suas conseqüências.

Historicamente, Moscovici enfatizou sobre a dificuldade dos teóricos do campo da Psicologia Social em compreender sobre o conceito de representações sociais. Segundo esse autor, o motivo se dá principalmente por razões não-históricas, pois a dificuldade estaria na sua posição “encruzilhada” [*carrefour*] em que se encontra a Teoria das Representações Sociais entre os conceitos psicológicos e sociológicos.

O autor ainda diferencia opinião, que implica a reação dos indivíduos que é dado de fora, acabado, independente do ator social e atitude, considerada uma preparação para ação ou como o indivíduo se refere a um comportamento em miniatura. Tal como a opinião, a imagem seria considerada como um reflexo interno de uma realidade externa, cópia fiel no espírito que se encontra fora ou a reprodução passiva de um dado imediato.

Para Moscovici (1961), não há um corte dado entre o mundo exterior e o universo do indivíduo ou do grupo. Um dado objeto social está situado em um contexto, ativo e dinâmico, que é compartilhado por uma pessoa ou por uma coletividade como prolongamento do seu comportamento e só existe para eles enquanto funções dos meios e dos métodos que permitem conhecê-lo.

No que diz respeito à apropriação do mundo exterior, Moscovici relata que a transformação de um conhecimento direto em um conhecimento indireto é a única forma de apropriação do mundo exterior que não nos pertence, mas que pertence a um especialista. Nessa perspectiva, Moscovici (1961) ressalta a representação como dimensão social, diferenciando-a desde os universos de opinião, cada qual com a atitude, a informação e o campo de representação ou a imagem.

Quanto a essas dimensões, há que se ressaltar a organização dos conhecimentos que cada grupo possui a respeito de um dado objeto social, no caso do trabalho desenvolvido por Moscovici, a psicanálise. Ademais ao tratar o termo social, o autor se refere à produção coletiva que no sentido qualitativo é reforçada mais pela função a que corresponde do que às circunstâncias e as entidades que a refletem.

Moliner (1996) aponta três condições para a emergência de uma representação: a primeira refere-se à dispersão da informação: pela complexidade do objeto e por razões culturais e ou barreiras sociais, bem como pelo aparecimento de numerosas distorções; a segunda trata da focalização: posição do grupo social em relação ao objeto que determina um interesse particular por certos aspectos e o desinteresse relativo a outros aspectos, e por fim, a terceira relaciona à pressão à inferência: necessidade que os indivíduos sentem de desenvolver comportamentos e discursos coerentes em relação ao objeto que eles mal conhecem.

Assim, estas três condições, segundo esse autor, determinam a emergência particular de uma situação social de comunicação, que seriam necessárias à emergência da representação. Desta forma, os indivíduos se encontram, então, confrontados a um objeto sobre o qual eles disporiam de informações incompletas, objeto em relação ao qual eles seriam envolvidos de forma específica e a respeito do qual eles deveriam tomar posição.

Dada essas características ressaltadas para a emergência de uma representação social, por um lado Moliner (1996) indaga se em toda situação social, apresentando somente essas características, seriam geradoras do fenômeno representacional. Por outro lado, Jodelet (2001) ressalta que a representação social é sempre a representação de alguma coisa (objeto) e de alguém (sujeito) e as características do sujeito e do objeto nela se manifestam.

Moliner (1996) ressalta outras cinco condições para se configurar um fenômeno representacional, quais sejam: a primeira condição estabelece que o objeto que deve ser poliformo, ou seja, este pode aparecer sob diferentes formas e concepções na sociedade; a segunda refere-se à necessidade de identificação deste objeto por um grupo de indivíduos, que comunicando entre si, regularmente, situando-se em posição de interação com o objeto de representação; a terceira condição é definida como os “*enjeux*” (sic), para esse termo não há uma tradução que se aproxima na língua portuguesa – mas essa condição parte do princípio da dispersão de informações sobre dado objeto social, o que motiva o processo representacional, bem como instiga à coesão social através da representação e, além disso, é associado a algo que já é constituído e que pode ser confrontado a um novo objeto; a quarta condição refere-se à dinâmica social que diz respeito à interação de um dado grupo de indivíduos, cujo entendimento para a representação de determinado objeto teria valor como *enjeux* na medida em que este se coloca no centro de uma interação social; por fim, a quinta condição é definida pelo autor como ortodoxia que se refere a grupos de *experts*, ou seja, a presença e a ação eficaz e sistemas de controle e regulação em uma situação social, fazendo desta situação um sistema ortodoxo, diferente da condição de um objeto poliformo, impede o surgimento do processo representacional, favorecendo a emergência da elaboração ideológica ou científica.

O estudo realizado por Moscovici (1961) teve como objetivo geral investigar as opiniões sobre a psicanálise e, por conseguinte, analisar a inserção desta ciência enfatizando o aspecto psicossocial do indivíduo e do grupo do qual ele faz parte. Nesse estudo, o autor investigou seis grupos que foram denominados de população representativa e entre os pesquisados participaram indivíduos da classe média, profissionais liberais, operários e alunos de escolas técnicas, o que totalizou dois mil duzentos e sessenta e cinco participantes.

Como técnicas de pesquisa, o autor utilizou entrevistas e questionários, o que proporcionou levantar informações quantitativas e qualitativas. Os resultados foram interpretados de acordo com determinadas variáveis que foram estratificadas por grupos de acordo com a idade, o sexo, a categoria sócio-profissional, o estado civil, o grau de instrução, a filiação religiosa e política, o nível sócio-econômico, o nível de informação e de atitude.

Foram realizadas também análises de conteúdo na imprensa entre o período compreendido de janeiro de 1952 a março de 1953, para tanto uma empresa especializada forneceu recortes sobre o que foi publicado direta ou indiretamente sobre psicanálise. No total foram analisados mil seiscentos e quarenta artigos de duzentos e trinta jornais e revistas (Paris e província). Como procedimentos para a realização desta etapa, foram utilizados instrumentos com uma estrutura que destacava no artigo o tamanho e a rubrica, onde se figuravam os termos em que a Psicanálise era descrita, assim como a atitude frente a essa ciência.

Com vistas a levantar quais os aspectos da Psicanálise chamavam a atenção ou para quais os objetivos que lhe eram atribuídos, o referido instrumento possibilitou quantificar e classificar: número de artigos e o espaço que lhes era reservado, o quadro em que eram publicados, os termos em que a análise era apresentada, os termos que repetiam sobre a psicanálise, as relações entre os temas, a avaliação dos temas e da Psicanálise. Posteriormente a esse levantamento, para cada grupo de jornais, foram obtidos esquemas de mensagens – construções mais ou menos coerentes representando as conexões lógicas e simbólicas da psicanálise e a organização desse esquema.

De acordo com os dados coletados no estudo de Moscovici, salienta-se, de maneira geral, que a atitude do público investigado quanto à Psicanálise foi de certa forma receptiva e que as fontes de informação, segundo a sua função, trataram-se da comunicação institucional e não somente da instituição e, por conseguinte, salienta-se a reciprocidade ou não da comunicação. Os resultados destacam que a presença social de uma ciência (psicanálise) é percebida de acordo com o grupo que o indivíduo pertence.

Dado o estudo embrionário realizado por Moscovici, cabe ressaltar a posição deste teórico face ao paradigma individualista da psicologia, tal como a abordagem positivista e técnica experimental como meio de investigação entre o indivíduo e o seu meio social. Nesta perspectiva, Moscovici (1981) então, enfatizando a psicologia social, define representações sociais como sendo:

O conjunto de conceitos, proposições e explicações, originado na vida cotidiana no curso de comunicações interpessoais. Elas são o equivalente, em nossa sociedade, aos mitos e sistemas de crenças das sociedades tradicionais; podem também ser vistas como a versão contemporânea do senso comum (p. 181)

Apesar das críticas recebidas pela proposição dessa abordagem, Almeida (2005), assim como outros autores da área, considera a teoria elaborada por Moscovici como a “grande teoria”, pois esta apresenta conceitos importantes como princípios gerais que permitem detalhar o processo de construção de uma representação social, bem como, nas palavras da autora, “... não têm, no entanto, a pretensão de esgotar todas as possibilidades teóricas que este campo de estudo suscita.” (p.125).

Outros aspectos a ressaltar na TRS e que são considerados como processos fundamentais, são o que Moscovici denominou como a *objetivação e ancoragem* – o primeiro diz respeito a reabsorver um excesso de significações materializando-as ou transplantando-as para o nível de observação o que era somente um símbolo. Assim, para a psicanálise como objeto de estudo, segundo Moscovici, a sociedade já não se situa com vistas à Psicanálise ou aos psicanalistas, mas em relação a uma série de fenômenos que ela toma a liberdade de tratar como muito bem entende. Para Moscovici (1961) “o testemunho dos homens converte-se em testemunho dos sentidos, o universo desconhecido torna-se familiar a todos” (p.112).

A objetivação nos estudos realizados por Moscovici proporcionou destacar as definições que os respondentes atribuem à psicanálise, a finalidades desta, as imagens construídas por grupos, bem como a dos psicanalistas. De um modo geral, Moscovici destaca que as teorias psicanalíticas, originalmente, partem de uma percepção coletiva de vida psíquica ou de uma nova maneira de que os indivíduos são qualificados em categorias, tal como uma relação entre o normal e patológico. Quanto à *ancoragem*, o autor diz que a sociedade converte o objeto social num instrumento de que ela pode dispor em uma escala de preferências nas relações sociais. Para Moscovici a objetivação transfere a ciência para o domínio do ser e a amarração a delimita ao domínio do fazer, a fim de contornar o interdito de comunicação. (p.174).

Em resumo, o trabalho de Moscovici foi dividido em duas partes - a primeira apresenta os resultados da pesquisa de opinião e a segunda fase destaca a análise de conteúdo realizada na imprensa. Assim, ao apresentar a definição, a meta e o campo de aplicação da Psicanálise, Moscovici o faz, de maneira geral, à imagem e aos processos de constituição dessa imagem. O exame das atitudes, das fontes de informação, levou Moscovici a tratar também da sua constituição como objeto social.

Há que se ressaltar também outros aspectos levantados por Moscovici, assim são delimitados a imagem que se tem sobre o psicanalista e, em seguida, as relações entre a Psicanálise e a vida cotidiana, os valores religiosos e políticos. Por fim, a observação do modo como a psicanálise é falada e pensada representa o fruto do trabalho de Moscovici – a representação social.

A partir da proposta de Moscovici, houve vários desdobramentos da teoria das representações sociais, dentre os quais se destacam a abordagem cultural de Denise Jodelet, a proposta Societal de Willem Doise e a Teoria do Núcleo Central de Jean Claude Abric, que serão apresentadas a seguir.

### **2.1. Abordagem Culturalista de Denise Jodelet**

A corrente desenvolvida e elaborada por Denise Jodelet, que também realizou seus estudos de doutoramento com a orientação de Serge Moscovici, foi a abordagem que mais se manteve fiel à proposta original de Moscovici.

Almeida (2005) destaca o mérito da pesquisadora em sistematizar e divulgar a TRS. Cabe a Jodelet o reconhecimento merecido pela divulgação da TRS, bem como pelo trabalho realizado por essa pesquisadora sobre a loucura, o que demorou quatro anos para ser concluído. Esse estudo foi desenvolvido em uma comunidade rural - a Colônia familiar de *Ainay-le-Château*, localizada na região administrativa *Auvergne* na França e teve por objetivo levantar junto a população investigada, como essa comunidade construiu “uma RS da loucura que lhe permitia conviver com os doentes mentais, ao mesmo tempo em que se defendia de uma presença que julgava nefasta para sua imagem social e integridade física” (Almeida, 2005, p.140).

O estudo articulou todo um aporte teórico metodológico, que se aproximou de uma abordagem monográfica, cujos métodos envolveram a etnografia, a história, a psicologia social e a sociologia. Essa escolha teórica-metodológica, conforme destaca Jodelet (2005), foi de duas ordens:

Primeira ordem: superar certas insuficiências geralmente constatadas nos estudos de campo sobre as RS e que afetam a confiabilidade do material recolhido servindo de base às inferências. (...) algumas críticas formuladas a respeito, notadamente, da pesquisa por questionário ou entrevista: imposição à população interrogada da problemática; **das preconcepções** (sic) e **das categorias do pesquisador** [grifo do pesquisador], hipótese das transparências do discurso; fechamento cortado do seu contexto de produção e sem relação com as práticas; respostas de complacência ou de deseabilidade social ou ainda racionalizações em relação a posições efetivamente adotadas (...); segunda ordem: por outro lado, queríamos ter acesso à totalidade dos fenômenos com os quais as representações têm a ver (comunicações, base estrutural e institucional das relações sociais, modelos culturais de comportamento, práticas materiais e simbólicas, sistemas ideológicos...). Desse ponto de vista, o estudo monográfico que se revelou fecundo na psicologia social (...) por apreender em sua globalidade uma comunidade e definir um campo de análise explorado em todas as suas dimensões (...) embora tivesse caído em desuso. (pp.52/53).

A inquietação da pesquisadora reforça as principais questões levantadas pela TRS, onde há uma preocupação em se conhecer *o que pensam, como pensam e porque pensam* determinado grupo de indivíduos sobre algum objeto de estudo em uma realidade social, diferentemente do que é proposto em estudos transversais que adotam métodos quantitativos que visam captar determinado fenômeno a partir das pré-concepções do pesquisador que se propõe a investigar determinado fenômeno.

O estudo de Jodelet (2005) contemplou diversas técnicas de coleta de dados, entre as quais se destacaram: a observação participante da comunidade, que buscou a apreensão, durante toda a realização da pesquisa, as formas de contatos estabelecidos com os doentes mentais, em diferentes lugares e situações; análise da literatura sobre a Colônia pesquisada e levantamento do discurso de pesquisados, considerados como “informantes detentores de posições-chave, dentro e fora (...) das instalações dos doentes” (p.53), o que possibilitou delinear a história da instituição pesquisada; o funcionamento dos sistemas de instalação dos doentes nas famílias, através do discurso dos profissionais (médico e paramédico); após realização das fases anteriores, foram utilizados questionários para recenseamento e a descrição do conjunto das famílias de recepção e dos doentes.

Esses instrumentos, segundo Jodelet (2005), levantaram informações quantitativas sobre as instalações, os hospedeiros, os pensionistas, cujos resultados diferenciaram os aspectos e tendências sobre o funcionamento das instalações e a relação hospedeiros-pensionistas e indicadores objetivos da relação mantida com os doentes mentais.

Em seguida, foram realizadas entrevistas em profundidade, o que segundo a autora inverteu-se a ordem de pesquisas dessa natureza, que predominantemente essas partem de dados qualitativos para quantitativos. O que para a pesquisadora objetivou o controle dos “elementos intervenientes pela qual a comunidade se situa em relação à Colônia e aos seus pacientes, para explorar as representações que estão empenhadas nas suas maneiras de fazer” (Jodelet, 2005, p.55).

De maneira geral, o estudo desenvolvido por Denise Jodelet, segundo Almeida (2005), permitiu a conjugação da abordagem etnográfica com a exploração psicossociológica, o que resultou na descoberta de significados mantidos secretos. Pois, conforme salienta Almeida (2005), ao focalizar os hábitos do dia-a-dia nas entrevistas, a partir dos dados estatísticos realizados no levantamento sociológico com os doentes, a pesquisadora levantou informações que não emergiram no discurso espontâneo, o que produziu uma representação tácita, decisiva na regulação do contato com os doentes. Ademais, os resultados obtidos, segundo Almeida (2005), corroboraram a existência de “processos simbólicos de definição de alteridade fundados na defesa de uma identidade e que recorrem a saberes enraizados na memória social” (p.145).

A proposta Culturalista de Denise Jodelet (2005), além de ter sido considerado a abordagem que mais se manteve leal à proposta original de Moscovici, contribuiu bastante para a disseminação da Teoria das Representações Sociais, porém tal conclusão não indica que as demais propostas de Doise e Abric formam propostas independentes da abordagem embrionária da Teoria das Representações Sociais.

O uso de um modelo conceitual metodológico que se aproxima da abordagem monográfica (Jodelet, 2005) possui tanto vantagens como limitações, pois de um lado, ressalta-se que os postulados metodológicos empregados possibilitaram identificar, por exemplo, representações que não emergiram no discurso diário dos pesquisados. Por outro lado, salienta-se que os resultados obtidos possivelmente não são passíveis de generalizações, visto que a natureza do estudo desenvolvido empregou métodos e técnicas, cuja função prima por achados empíricos de determinado grupo de indivíduos em uma determinada situação.

Para pesquisadores que se propõem compreender a totalidade de determinado fenômeno, o uso dessas estratégias metodológicas seriam limitadas para esse fim. Nessa perspectiva, o presente projeto, apesar do mérito reconhecido dessa abordagem elaborada por Jodelet, baseia-se na proposta desenvolvida por Jean Claude Abric, que será posteriormente ressaltada. A seguir, destaca-se outra proposta que foi desenvolvida por Willem Doise, cuja

essência corrobora os postulados de Moscovici, mas que possui o valor direcionado a diferentes níveis de análise.

## 2.2. Abordagem Societal de Willem Doise

Diferente da proposta elaborada por Denise Jodelet, mas não excludente da TRS de Moscovici, a proposta desenvolvida por Willem Doise, cuja concepção se fez pela articulação de explicações de ordem individual com explicações de ordem societal (Almeida, 2005), ou seja, essa abordagem implica que os processos que são utilizados por determinado grupo de indivíduos para o funcionamento em sociedade são, por sua vez, guias orientados por dinâmicas sociais – interacionais, posicionais ou de valores e de crenças gerais.

Nesta perspectiva, ressalta-se a contribuição de Doise (1984) para a TRS, cujo mérito se deve à delimitação entre os níveis de análise, que são diferenciados em quatro níveis, a saber: o **primeiro nível de análise** diz respeito ao estudo dos processos psicológicos ou *intra-individual* – esse nível, para o autor, supõe a maneira que o indivíduo organiza sua experiência no ambiente social; o **segundo nível** é relacionado ao processo “*inter-indivíduo*” e “*intra-situacional*”, Doise (1984) salienta que nesse nível, muitos pesquisadores utilizam em seus estudos matrizes de jogos, enfatizando a atribuição de características dos outros, que são considerados como representativos; o **terceiro nível de análise**, o autor ressalta as *diferenças*, considerando a “posição” ou “status social” que o indivíduo ocupa e essas variáveis são consideradas como intervenientes que podem influir nas interações sociais; por fim, o **quarto nível** provenientes de estudos experimentais que são baseados em análises gerais sobre a *concepção das relações sociais* que os indivíduos trazem para situações experimentais, isto é, as crenças ideológicas universalizadas, que resultam de representações diferenciadas, discriminatórias do comportamento.

Essas distinções, conforme destaca esse autor, são consideradas limitadas na medida em que algum pesquisador desejaria apenas buscar solucionar a dicotomia entre a psicologia e sociologia. Não obstante, Doise (1984) enfatiza que as distinções entre esses quatro níveis de análise seriam apenas o primeiro passo para uma possível solução dessa dicotomia.

Ademais, Doise (1984) acredita que para os estudos de RS, esses deveriam, a *priori*, seguir os postulados teóricos desenvolvidos por sociólogos e historiadores com intuito de relacionar as RS ao desenvolvimento da sociedade, o que possibilitaria uma explicação sobre como a dinâmica da história é atualizada pela dinâmica psicológica, pois se as representações sociais têm vida é porque são vividas por indivíduos, coordenando as ações,

organizando os grupos e ocupando-se de diferentes posições sociais com relação aos demais. As transformações que as representações sociais trazem refletem simultaneamente o funcionamento dos indivíduos, os modos de interação entre eles e as posições que esses ocupam na ordem social.

Em uma perspectiva genética, Doise (2001) ressalta o duplo sistema das cognições nas representações sociais, assim, esse autor enfatiza as semelhanças entre o pensamento infantil e o pensamento natural das representações sociais, baseando-se para tal fim nos questionamentos de Moscovici. O autor, então, distingue entre o sistema operatório – que procede a associações, inclusões, discriminações, deduções; e o metassistema – que controla, verifica, seleciona, por meio de regras, lógicas ou não. Para esse autor, o metassistema é constituído de regulações sociais, que seriam as regulações normativas que controlam, verificam e dirigem as operações cognitivas. Além do mais, esse autor postula a coexistência entre os sistemas cognitivos, o que seria mais uma regra do que exceção.

De maneira geral, a abordagem societal de Doise busca conjugar o estudos de sistemas cognitivos, isto é, individual ao estudo dos sistemas relacionais e societal, ou seja, nível posicional e ideológico, respectivamente. Willem Doise ao articular os níveis teóricos, o que se trata de um empreendimento completo, essa abordagem conduz a uma melhor descrição de um processo em um dos níveis a partir de outros, o que para a autora seriam explicações de natureza posicional ou ideológica e que tais proposições ainda não são frequentes na Psicologia Social (Almeida, 2005).

Para a perspectiva das representações sociais, essa proposta societal, segundo Almeida (2005), as representações seriam “princípios geradores de tomadas de posição, ligados às inserções sociais específicas, organizando os processos simbólicos que interferem nas relações sociais” (p.130).

A partir desses postulados do nível cognitivo e societal, Doise, Clémence e Cioldi (1992) elaboraram uma abordagem tridimensional para investigar as representações sociais. Nessa proposta, cada fase estaria relacionada a uma hipótese específica, que serão descritas a seguir:

Primeira hipótese: há uma partilha de crenças comuns, entre os diferentes membros de uma população, acerca de um dado objeto social, visto que as representações sociais se constroem em relações de comunicação que supõem linguagem e referências comuns àqueles que estão implicados nessas trocas simbólicas. Estudar as representações sociais, nesta fase, significa identificar os elementos desta base comum e a forma como eles se organiza – o campo comum das representações sociais; segunda hipótese: Refere-se à natureza das diferenças, das heterogeneidades na tomadas de

posição em relação a um dado objeto de representação. Trata-se de explicar como e porquê os indivíduos diferenciam entre si nas relações que eles mantêm com esses objetos de representação. (...) equivale a identificar os princípios organizadores das variações individuais; terceira hipótese: As representações sociais além de exprimirem um consenso entre indivíduos (...) são também caracterizados por ancoragens das tomadas de posição em outras realidades simbólicas coletivas. (...) a ênfase do estudo das representações sociais recai sobre a ancoragem das diferenças individuais (p.130).

Nessa perspectiva das três hipóteses, consideradas formadoras de uma abordagem triangular, Doise (2002) desenvolveu um estudo transcultural das representações sociais sobre os direitos dos homens em diferentes países. Assim esse autor com a colaboração de vários outros teóricos buscou investigar o problema da universalidade dos direitos do homem entre estudantes de diferentes países.

A proposta foi inicialmente verificar se havia algum entendimento comum dos trinta artigos que versam a Declaração Universal dos Direitos do Homem nesses diferentes países. De maneira geral, um dos objetivos deste estudo foi verificar se os indivíduos evocariam representações sociais mais direcionadas às questões socioeconômicas do que direitos das relações entre pessoas. Em seguida, buscou-se averiguar a existência ou não de princípios que organizassem as diferenças entre posições individuais, ou seja, investigar a natureza das atitudes e opiniões individuais sobre os direitos do homem. Por fim, o estudo pesquisou a ancoragem nos sistemas de valores dos pesquisados, ou seja, as variações relacionadas ao entendimento comum em termos de prioridades de valores e percepção de conflitos sociais (Doise, 2002).

Após a verificação dos questionários respondidos, dados omissos e respostas homogêneas, o número de participantes totalizou seis mil novecentos e setenta e um alunos de trinta e cinco países dos cinco continentes dos cursos de psicologia, direito, ciências, trabalho social e outros. O questionário foi composto de duas partes: a primeira parte foi composta pelos trinta artigos da Declaração de 1948 e, para cada artigo, foi solicitado aos pesquisados responder em oito escalas bipolares de nove pontos que indagavam se o artigo era de difícil compreensão ou fácil compreensão. A segunda parte do instrumento constou de questões sobre valores, percepção de conflitos, eventuais injustiças sofridas pelos pesquisados e dados sócio-demográficos (Doise, 2002).

A primeira parte do questionário (30 artigos da Declaração Universal dos Direitos dos Homens – DUDH) foi analisada com vistas a examinar o campo comum das representações por intermédio da avaliação das oito escalas. Assim, procedeu-se a

classificação desses direitos por médias individuais no conjunto dessas oito escalas. Para a segunda etapa, que consistiu na variação das tomadas de posição individuais, foi realizada inicialmente uma análise pancultural sobre o total das trinta e cinco amostras, sem considerar as nacionalidades e, por conseguinte, foram realizadas análises individuais (médias) das oito escalas para o conjunto dos trinta artigos, subtraiu-se então a média individual da média nacional, para cada variável. Desta forma, foi possível classificar, o conjunto dos indivíduos, em função das paridades dos resultados obtidos. (Almeida, 2005)

Por fim, segundo Almeida (2005) foram realizadas análises fatoriais de componentes principais tanto para os dados obtidos na segunda etapa quanto para os dados provenientes das escalas de valores, percepção de conflito e experiências de injustiça.

Inicialmente, os resultados indicaram, de acordo com Doise (2002), que os pesquisados dos 38 grupos nacionais diferenciaram os diferentes grupos de artigos da Declaração Universal, ao passo que, os estudos das variações individuais mostraram que as atitudes podem ser analisadas como relativas ao conjunto dos trinta artigos.

Os resultados indicaram, então, as variações individuais em função das posições específicas com relação ao modo geral de considerar a importância do conjunto de artigos associados à importância do conjunto de artigos, ao investimento pessoal no respeito a esses artigos e às crenças na eficácia das medidas governamentais na formação de quatro grupos de estudantes os simpatizantes, os militantes ativos que acreditam pouco na eficácia dos governos, os não militantes que acreditam em alguma eficácia do governo e, por fim, os céticos, cuja causa dos direitos do homem parecem não ter importância, esses foram os menos envolvidos e também aqueles que pouco acreditam na eficácia do governo (Doise, 2002).

No que diz respeito aos valores investigados, isto é, se as posições adotadas ancoram nos valores e nas percepções e experiências de conflitos de discriminação. Assim, Doise (2002) conclui que, a adesão a valores de universalismo e harmonia social favorece uma atitude favorável aos direitos do homem, enquanto que a percepção e a experiência de diferentes tipos de conflitos induzirão, sobretudo a uma focalização exclusiva nas contribuições pessoais em detrimento de uma crença mais exclusiva na contribuição governamental.

Esse estudo desenvolvido por Doise (2002) considerou, de uma maneira geral, as diferenças ao nível de análise individual de diferentes grupos de estudantes de vários países e as respectivas tomadas de decisão sobre a Declaração Universal dos Direitos do Homem. O estudo realizado por Doise (2002) pode ser considerado como um trabalho seminal para o pesquisador que tenha interesse em investigar determinado fenômeno a partir dos diferentes

níveis de análise, porém seria necessário para futuros estudos, direcionar para diferentes classes de pesquisados, como os trabalhadores por exemplo. Por um lado, caberia também incluir dimensões que na literatura sobre cultura nacional são consideradas mais robustas, como as dimensões de individualismo e coletivismo e, por conseguinte, verificar se essas dimensões impactam na formação das representações sociais de determinado objeto social. Por outro lado, seria frutífero que futuros estudos investigassem, em pesquisas transculturais, como se organiza e se estrutura a representação social, como exemplo, a partir da abordagem proposta por Jean Claude Abric da Teoria do Núcleo Central.

A proposta do Núcleo Central e Periférico desenvolvida por Abric constitui em outra vertente da Teoria das Representações Sociais de Moscovici. Essa abordagem, que será apresentada a seguir, diferencia das demais vertentes (Culturalista e Societal) pelas funções que uma determinada representação social tem – a função geradora e organizadora, que serão descritas a seguir.

### **2.3. Abordagem do Núcleo Central de Jean Claude Abric**

Assim como Denise Jodelet propôs um enfoque culturalista para TRS e Willem Doise uma proposta sociológica de cunho Societal, Jean Claude Abric desenvolveu a Teoria do Núcleo Central, cujos pressupostos também foram ancorados na Teoria das Representações Sociais de Moscovici.

A Teoria do Núcleo Central, proposta por Abric, surgiu a partir dos seus estudos de doutoramento concluídos em 1976, sob a orientação de Serge Moscovici, que teve como título *Jogos, conflitos e representações sociais*, sendo publicada mais tarde em 1987 com o título de *Cooperação, competição e representações sociais* (Almeida, 2005).

De maneira geral, para Abric (1998), uma representação constitui-se por um agrupamento de informações, de crenças, de opiniões e de atitudes entorno de um determinado objeto social. Esse autor salienta que esse conjunto de elementos ao se organizar, pode ser estruturado em um tipo de sistema sócio-cognitivo específico. Assim, para esse autor, a hipótese do núcleo central trata sobre:

“A organização de uma representação social apresenta uma característica específica, a de ser organizada em torno de um núcleo central, constituindo-se em um ou mais elementos, que dão significado à representação (p.31)”

Nessa pressuposição delimitada por Abric (1998), há que se destacar o caráter dinâmico e relacional de uma representação, pois dado um determinado objeto social, configura-se uma dinâmica relacional entre o sujeito e o objeto representado. Ademais, essa

representação se dá a partir dos valores e normas sociais imbricadas no indivíduo ou grupo de indivíduos, quais sejam por participarem de um ambiente ideológico compartilhado.

A noção de núcleo central ou núcleo estruturante elaborada por Abric (1998) de determinada representação assume, conforme salienta esse autor, duas funções essenciais: a função geradora, que tem por finalidade criar ou transformar um dado significado de outros elementos que constituem a representação; e a função organizadora, cujo papel é baseado na origem da ligação entre si e demais elementos da representação, caracterizando-a como componente unificador e estabilizador da representação.

Ademais, esse autor salienta que o núcleo central tem por objetivo determinar qual o elemento mais estável de uma representação, qual seja o elemento que assegura a continuidade em contextos instáveis e evolutivo. Trata-se então, do que está dentro da representação, o que vai prevalecer em vista de alguma modificação de determinada representação. Dado o caráter central de uma representação, o núcleo central permitirá comparações dentre as representações do objeto, o que para diferenciar duas representações é necessário que essas sejam estruturadas a partir de dois núcleos centrais diferentes. Cabe ressaltar que a centralidade de uma dada representação não é somente delimitada por aspectos quantitativos, não obstante, é necessário salientar também a sua dimensão qualitativa. Nesse sentido, Abric (1998) elucida que é possível identificar dois elementos, cuja importância quantitativa é idêntica e forte, como apresentado, no discurso dos indivíduos, um podendo ser central e outro não.

Além do núcleo central, Abric (1998) enfatiza a organização de elementos periféricos, que são distinguidos como algo efetivo do conteúdo da representação, quais sejam os componentes mais acessíveis, vivos e mais concretos de determinada representação de um dado objeto social. Esses elementos periféricos possuem três funções fundamentais na delimitação de uma representação:

Função de concretização: diretamente dependentes do contexto, os elementos periféricos resultam da ancoragem da representação na realidade. Eles constituem a interface entre o núcleo central e a situação concreta na qual a representação é laborada ou colocada em funcionamento. Eles permitem a formulação da representação em termos concretos, imediatamente compreensíveis e transmissíveis; função de regulação: mais leves que os elementos centrais, os elementos periféricos têm um papel essencial na adaptação da representação às evoluções do contexto. Então as informações novas ou as transformações do meio ambiente podem ser integradas na periferia da representação (...); e, por fim, função defesa: o núcleo central de uma representação (...) resiste a mudança, porque sua transformação

provocaria uma alteração completa. Ele constitui o (...) “para-choque” da representação (...) *é no sistema periférico que poderão aparecer e ser toleradas contradições* [grifo nosso] (p.32).

Dada as funções de concretização, regulação e defesa apresentadas por Abric (1998), julga-se o mérito da referida aplicação da abordagem do núcleo central da Teoria das Representações Sociais. Pois o pesquisador que tem o interesse em investigar o significado que um grupo social atribui a determinado objeto social, é possível fazê-lo através de elementos centrais que constituem uma representação, tanto quanto os elementos periféricos que circundam esse núcleo central.

De acordo com Abric (1998), esses elementos centrais e periféricos da representação constituem em um duplo sistema, onde cada um desempenha papel específico e complementar, respectivamente. De um lado o sistema central (núcleo central), que se trata do aspecto social e está intimamente ligado à contextualização histórica, sociológica e ideológica ancorados nas normas e valores, o que são os princípios fundamentais em torno de uma representação e, de outro lado, o sistema periférico, que tem uma limitação mais individual associado aos aspectos particulares, bem como ao contexto mais próximo e situacional, onde os grupos estão inseridos. Com vistas a diferenciar de maneira didática e inteligível os dois sistemas, central e periférico, a Figura 9 apresenta as principais características desses sistemas.

SISTEMA CENTRAL	SISTEMA PERIFÉRICO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ligado à memória coletiva e à história do grupo;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite a integração de experiências e histórias individuais</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consensual - define a homogeneidade do grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerância a heterogeneidade do grupo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estável</li> <li>• Coerente</li> <li>• Rígido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexível</li> <li>• Tolerância a contradições</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resiste às mudanças</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolutivo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouco sensível ao contexto imediato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensível ao contexto imediato</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funções: - gera o significado da representação  - determina sua organização</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funções: - permite a adaptação à realidade concreta  - permite a diferença de conteúdo</li> </ul>

Figura 9. Características do Sistema Central e Periférico  
Fonte: Abric (1998)

Outro aspecto fundamental nessa abordagem desenvolvida por Abric (1998), trata-se de sua natureza composta por esse sistema duplo, pois para o entendimento de uma representação, de acordo com o teórico, apesar desses sistemas parecerem contraditórios, quanto à sua existência, pois eles são (sistemas) estáveis e móveis, rígidos e flexíveis, eles constituem característica básica de cada representação, pois não obstante “(...) são determinados por um núcleo central profundamente ancorado no sistema de valores partilhado pelos membros do grupo” (p.34).

A partir dos postulados teóricos desenvolvidos para a Teoria do Núcleo Central de Jean Claude Abric, surgiram vários estudos experimentais que corroboraram tais pressuposições, o que foi possível, nas palavras do autor, “verificar que o núcleo central é o elemento organizador e o mais estável da representação dentro de uma experiência sobre as representações” (p.36).

Abric (2001) desenvolveu um estudo experimental com vistas a verificar a existência de um núcleo central e seu caráter estável e organizador. Para tanto, esse autor em um primeiro momento, investigou a representação de um objeto do artesão. Para tal empreendimento, o autor realizou um estudo qualitativo, aplicado em escala nacional, uma prova de associação de palavras com a participação de cento e três estudantes e uma prova de triagens hierárquicas sucessivas, cujos participantes também foram estudantes em um total de 55.

O resultado desse estudo, segundo Abric (2001), permitiu identificar o núcleo central da representação do artesão que foi constituído por cinco itens, quais sejam: trabalhador manual, amor ao ofício, trabalho personalizado, trabalho de qualidade e aprendizagem.

A fase seguinte foi realizada pelo experimento e consistia em solicitar a noventa e dois estudantes a participarem de uma prova de memorização. Assim, tratava-se de reconstituir, imediatamente após a audição (recordação imediata) e uma hora depois (recordação retardada), uma lista de trinta palavras associadas ao artesão.

Para a metade dos participantes, os cinco elementos centrais da representação levantados na primeira fase figuravam na lista (condição núcleo central presente); Para a outra parte, as palavras foram omitidas e substituídas por elementos periféricos (condição núcleo central ausente). Os resultados indicaram, conforme esse autor, que a reintrodução dos elementos centrais demonstrou que as representações foram necessárias aos participantes para que esses pudessem restituir um sentido à representação memorizada.

Por outro lado, Abric (2001) ressalva que os resultados apresentados isoladamente não constituíram necessariamente uma delimitação da existência e importância do núcleo central, mas que o estudo alcançou seu intuito para uma primeira verificação experimental.

Esses autores propõem, cada um com sua respectiva abordagem, diversas formas de se investigar as representações sociais, contribuindo desta forma, para o desenvolvimento da teoria de Moscovici.

### 3. ESTUDOS COM BASE NA TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

A seguir será apresentada uma revisão bibliográfica na literatura, nos últimos anos, de estudos empíricos que utilizaram como base a Teoria das Representações Sociais (RS). Essa etapa teve por finalidade salientar a importância da teoria para as diversas disciplinas das ciências sociais e, desta forma, inicialmente optou-se por considerar estudos empíricos nas principais disciplinas que utilizam a Teoria das Representações Sociais, a Educação, Psicologia e Sociologia e, por conseguinte, serão apresentados trabalhos com foco no contexto do trabalho e das organizações.

Sá (1998) pondera sobre a importância em se considerar quais os aspectos do fenômeno geral que são sistematicamente examinados, bem como quais as dimensões específicas focalizadas e, para tanto, o autor salienta que dada a natureza psicossociológica da noção de representações sociais, é necessário ponderar as várias dimensões que determinado estudo poderá ser empreendido.

Assim, Sá (1998) aponta três dimensões, como guia norteadores, para pesquisadores que pretendem desenvolver estudos de representações sociais de determinado fenômeno: o primeiro refere-se às condições de produção e circulação das representações sociais, onde é possível identificar três conjuntos: cultura, linguagem e comunicação e sociedade. Desta maneira é possível, segundo o autor, examinar:

“(...) as relações que a emergência e a difusão das representações sociais guardam como fatores tais como: valores, modelos e invariantes culturais; comunicação interindividual, institucional e de massa; contexto ideológico e histórico; inserção social dos sujeitos, em termos de sua posição e filiação grupal; dinâmica das instituições e dos grupos pertinentes” (p.32).

O segundo trata-se dos processos e estados das representações sociais, cujo processo de pesquisa envolve dois suportes da representação, quais sejam: o discurso ou o comportamento dos sujeitos, documentos, práticas, entre outros; e a partir de então, deduzir sobre o conteúdo e estrutura, bem como a análise dos processos de formação, de sua lógica e eventual transformação (Sá, 1998).

Por fim, no que se refere ao escopo epistemológico das representações sociais, os estudos enfatizam as relações entre a representação como ciência e com o real, assim os estudos direcionam o foco para associações entre o pensamento natural e o científico, a difusão dos conhecimentos e da transformação de um tipo de saber em outro.

De acordo com o levantamento realizado na literatura, percebe-se que há uma quantidade de estudos empíricos que privilegiam uma variedade de temas e diversificadas áreas com ênfase nas representações sociais. Entre esses estudos, destacam-se aqueles cujos temas envolvem a saúde, a profissão, a educação, o meio ambiente, o preconceito, a violência.

Nesse contexto, ressalta-se a importância da Teoria das Representações Sociais para o campo da Psicologia Social, pois esses estudos abarcam, além de diversos temas sociais, diferentes atores envolvidos em uma realidade social específica. Ademais, pontua-se a diversidade de aportes teórico-metodológicos com diferentes técnicas de pesquisas que são adotadas no desenvolvimento desses estudos.

Na área de **Educação**, boa parte dos estudos é relacionada a vários fenômenos como questões de políticas de educação, a exemplo do estudo desenvolvido por Marques (2003), educação ambiental (Gazzinelli, Lopes, Pereira & Gazzinelli, 2001) e de relações que envolvam a díade escola-trabalho (Franco & Novais, 2001).

Marques (2003) desenvolveu um estudo sobre as RS de professores, funcionários, alunos e membros da sociedade quanto ao entendimento do projeto-político-pedagógico, a construção da autonomia da escola e o papel da instituição no cotidiano escolar. O estudo contou com a participação de vinte e três respondentes. A pesquisadora utilizou três técnicas para a coleta das representações sociais dos pesquisados – associação livre, cujo termo indutor foi projeto político-pedagógico, entrevistas em profundidade e, por fim, foi solicitado aos respondentes que elaborassem um desenho de uma escola autônoma. Os resultados indicaram que os respondentes pesquisados percebem, de maneira geral, que não há vinculação entre a democratização e a autonomia da escola.

Um estudo sobre questões ambientais, desenvolvido por Gazzinelli, Lopes, Pereira e Gazzinelli (2001), teve como público alvo professores, alunos e moradores de uma zona rural em Minas Gerais e objetivou levantar as representações desses pesquisados sobre o desenvolvimento de um modelo de gestão participativa do lixo. O estudo enfatizou o levantamento das RS, tal como o imaginário destes participantes sobre o lixo e a elaboração participativa de um modelo de gestão ambiental. Como estratégias metodológicas, os autores utilizaram: mapas cognitivos com objetivo de levantar as percepções sobre a situação ambiental daquele contexto; um questionário aplicado a quatrocentos alunos da escola para

levantar as percepções destes sobre as tendências da coletividade frente ao ambiente e, por fim, uma história em quadrinhos da Turma da Mônica com a personagem Cascão. Esta última técnica, segundo os autores foi utilizada como recurso para examinar o debater sobre o conceito de lixo.

Os resultados apontaram que o modelo de educação ambiental, cuja ênfase situa-se na relação com o ambiente nos planos figurativos e simbólicos, possibilita aos atores sociais a criação de espaços de autonomia que lhes permitem agir como sujeitos em seus ambientes, bem como foi levantado que a sujeira da cidade e a ausência de lazer foram apontadas como de maior relevância do que a ausência de assistência médica e, surpreendentemente, a falta de opções de trabalho para os jovens.

A escola e o trabalho é outro tema que merece destaque em estudos que utilizam as RS na área da Educação. Por exemplo, Franco e Novais (2001) investigaram as RS que jovens estudantes desenvolvem acerca da escola e o trabalho. Participaram deste estudo, alunos do ensino médio, dos períodos diurno e noturno. Como técnicas de pesquisa para o levantamento das representações sociais, os pesquisadores utilizaram questionários reflexivos com questões abertas e fechadas. Os resultados obtidos sobre as crenças desses jovens, em 50% dos casos, indicaram que a escola possibilitará melhores oportunidades, tanto quanto 37% percebem que a escola é o caminho para ingresso no Ensino Superior.

Para a área de **Psicologia**, um considerável número de estudos empíricos realizados focaliza a área de saúde e parte das pesquisas elaboradas focaliza a área de saúde com ênfase no tema AIDS em diferentes perspectivas. Como exemplo, Andrade e Tanaka (2002) desenvolveram um trabalho com vistas a levantar e compreender a representação social de profissionais de saúde que trabalham com pacientes soropositivos sobre a prática profissional, os riscos no trabalho e na vida pessoal, considerando o conhecimento que eles possuem.

Doze profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, psicólogos e assistentes sociais) participaram do estudo desenvolvido a partir de entrevistas individuais semi-estruturadas. Os resultados, conforme salientam os autores, indicaram que o conhecimento que esses possuem sobre AIDS é utilizado como instrumento de trabalho e não para a vida pessoal, pois o sexo seguro não se faz presente na vida pessoal.

Oltramari e Camargo (2004) entrevistaram 40 mulheres (profissionais do sexo) com idade entre dezenove e quarenta e sete anos para investigar as representações sociais sobre as DST/AIDS e contracepção. As entrevistas foram analisadas com o auxílio do *software* ALCESTE. Os resultados obtidos indicam, de forma geral, que os programas de

prevenção direcionados a essas profissionais deveriam considerar as diferenças entre mulheres de parceiro fixo e mulheres sem parceiros fixos e não clientes.

Em outra perspectiva de objetos investigados com o emprego das representações sociais, o desemprego, a delinquência juvenil, o preconceito, a violência, assim como outros problemas sociais, são questões frequentemente investigadas. Como exemplo, Jimenez e Lefèvre (2004) investigaram a questão da masculinidade em situação de desemprego prolongado entre homens maduros. Os autores utilizaram entrevistas individuais semi-estruturadas com quinze sujeitos do sexo masculino, que se encontrava em situações de desemprego. Os relatos das entrevistas foram analisados a partir dos pressupostos da análise do discurso – sujeito coletivo. Conforme pontuam esses autores, os resultados destacaram que os entrevistados representam o desemprego como uma ruptura com a rede social e derrota e os rendimentos obtidos por alternativas “bicos” são considerados desqualificados.

Uma pesquisa cujo objeto de estudo foi a delinquência juvenil, foi desenvolvida por Menin (2003) e teve como objetivo principal investigar as RS a partir das atitudes de adolescentes frente à delinquência. Participaram do estudo quatrocentos e setenta e oito adolescentes de escolas públicas e particulares que responderam a um questionário com questões abertas e fechadas que versavam sobre leis e justiça. Constava também do instrumento a relação de dezoito infrações, assim os adolescentes deveriam avaliar as infrações consideradas graves atribuindo um valor correspondente entre zero e dez. Entre as infrações utilizadas no instrumento, destacam-se “um policial fere alguém que ele tentava prender”; “matar alguém numa briga”; “dirigir sem carta”; “destruir uma carteira escolar” (Menin, 2003).

Os resultados, de acordo com os dados obtidos por Menin (2003), evidenciaram que os meninos, os adolescentes de escolas particulares e os de melhor renda tenderam a avaliar as infrações com mais notas médias que altas e atribuíram às infrações que ameaçam a vida humana as notas mais altas. As meninas, os adolescentes de classes sociais mais baixas tenderam a atribuir notas mais altas a todas as infrações, avaliando-as mais severamente.

Pereira, Torres e Almeida (2003), em um estudo experimental, analisaram a influência de um discurso justificador da discriminação sobre o preconceito racial. Esses autores utilizaram como instrumento textos contextualizando uma situação de contratação de pessoal. O estudo foi desenvolvido com cento e vinte estudantes que responderam ao questionário. Desse total de estudantes, foi realizada uma distribuição aleatória, de modo que uma parte dos respondentes fizesse parte do grupo experimental e a outra metade formasse o grupo de controle.

Para que os estudantes não conseguissem visualizar o tamanho e o conteúdo do texto entregue aos seus colegas, solicitou-se a eles que sentassem em carteiras alternadas. Os Resultados indicaram que o discurso justificador da discriminação ancorou ambas as formas de expressão do preconceito, fundamentalmente as formas indiretas desse preconceito.

Anchieta e Galinkin (2005) investigaram as representações sociais de policiais civis quanto à violência. O estudo desenvolvido por essas pesquisadoras foi baseado na abordagem qualitativa com o uso de entrevistas a grupos focais. O grupo de pesquisados contou com a participação de vinte e sete policiais civis, que desempenham funções de agentes e escrivães. Os resultados, segundo essas autoras, mostraram que os sujeitos da pesquisa elaboraram "teorias", ou representações sociais sobre a violência, que podem explicar suas ações, muitas vezes violentas, no combate à criminalidade.

Para a área da **Sociologia**, Brito e Souza (2004) identificaram as representações sociais sobre a profissionalização de policiais civis e suas relações com o incremento e a manutenção do Estado democrático. Participou do estudo um grupo de cento e trinta e cinco policiais civis, que exercem as funções de investigadores e agentes de polícia da cidade de Vitória no Espírito Santo. Os pesquisadores utilizaram como técnica de coleta das RS questionários semi-estruturados.

Conforme os dados obtidos por esses autores, os resultados encontrados sugerem que as representações desses policiais foram: a falta de investimento na instituição, a subserviência da polícia aos interesses de grupos políticos conservadores e a profissionalização como aquisição de conteúdos técnicos que objetivam o ganho pecuniário e a categorização criminal de segmentos socialmente excluídos. O estudo conclui que esses elementos atuam como obstáculos para a implantação e a manutenção do Estado de direito no Espírito Santo.

Outro tema focado trata-se de conflitos sociais, que é considerado na literatura bastante comum como objeto de estudo entre os sociólogos. Nesse contexto, Martins (2006), em um estudo de caso, investigou as representações sociais, com técnicas qualitativas de pesquisa social, de produtores de cana-de-açúcar e com a Unidade Agroindustrial do município. O procedimento metodológico de estudo de caso, considerado na pesquisa, envolveu a realização de entrevistas com vistas a levantar relatos orais. Ademais, o estudo de caso ressaltou a história local daquele contexto social, assim como, foi caracterizado como momento da totalidade, que segundo o autor, seria “a particularização que processa em sua relação dialética com totalidades mais amplas” (Martins, 2006, p. 300).

De maneira geral, Martins (2006) salienta que os resultados destacaram que a democracia formal representada por estas instâncias locais de regulação pública ambiental não resiste aos fundamentos das estruturas locais de dominação política e econômica.

Dos estudos apresentados, observa-se que a Teoria das Representações Sociais é aplicada a vários fenômenos sociais, não obstante com foco no campo da Psicologia Social e demais disciplinas correlatas. Para estudos com ênfase no **trabalho e nas organizações**, ressalta-se que esse campo carece de estudos que possam consolidar a aplicação dessa teoria nesse contexto. Ademais, as experiências realizadas revelam a possibilidade dessa aplicação, o que constitui em um desafio para os pesquisadores da área organizacional.

Ademais, se por um lado na literatura observam-se diferentes desdobramentos da teoria, por outro se ressalta que a teoria utiliza não somente de um método, mas de um aporte pluri-metodológico, pois o conhecimento de que os indivíduos têm de um determinado objeto e as formas como eles o organizam e o utilizam demandam tal estratégia (Apostolidis, 2006/2007). Tais proposições teórico-metodológicas fazem com que a Teoria das Representações Sociais seja um campo com fecundas possibilidades de pesquisa no contexto organizacional. Desta forma, a Teoria das Representações Sociais se mostra importante na compreensão dos saberes e das práticas compartilhados por grupos de indivíduos no contexto das organizações.

Cramer, Brito e Capelle (2001) ressaltam que as representações sociais, como fenômenos psicossociais, são construídas nas organizações através da identidade e nos símbolos que os indivíduos desenvolvem e que estão na diversidade cultural da organização, assim “as representações sociais são utilizadas como categorias de pensamentos que expressam, justificam e questionam objetos sociais nesse contexto específico, como por exemplo a cultura organizacional”(p.02).

Kummerow e Innes (1994), ao comparar a cultura organizacional e a Teoria das Representações Sociais, salientam que apesar da diferença conceitual entre ambas, elas possuem uma ligação com o trabalho de Durkheim, pois a cultura organizacional rejeita a racionalidade organizacional, assim como os postulados da Teoria das Representações Sociais são contrários à individualização da Psicologia Social, pois o foco dominante entre ambas as abordagens é o grupo em oposição ao indivíduo.

Cramer, Brito e Capelle (2001) desenvolveram um estudo cujo objetivo foi levantar as representações sociais das relações de gênero entre servidores de uma universidade pública na área de ciências agrárias. Participaram deste estudo oito professores, sendo quatro homens e quatro mulheres. Os autores entrevistaram os participantes e os

discursos levantados foram analisados à luz da análise do discurso. Após as análises realizadas, os resultados apontaram para as relações vigentes a partir do contexto histórico, social, cultura e psicológico e, que indicaram, segundo os autores, categorias como família *versus* trabalho, profissionalização *versus* gênero, profissão *versus* gênero e desempenho e ascensão *versus* gênero.

Outro estudo, desenvolvido também a partir de questões de gênero, foi realizado e desenvolvido por Capelle, Cramer e Netto (2001) e teve como propósito principal captar as representações sociais sobre a diversidade organizacional relacionada ao gênero em uma organização militar, que considerada predominantemente masculina. A amostra utilizada pelos autores foi intencional com a participação de quatro homens e quatro mulheres que ocupavam a mesma função na organização pesquisada. Essa perspectiva adotada possibilitou verificar as semelhanças e diferenças entre os ocupantes do cargo no que diz respeito à representação social. Os resultados encontrados, gerados a partir da análise do discurso, resultaram em quatro dimensões elaboradas pelos autores a partir da análise: militarismo burocrático, a mudança cultural, a policial feminina e a busca do seu espaço e em busca de uma nova identidade. De forma geral, conforme pontuam os autores, os resultados indicaram que apesar de haver uma intenção na mudança cultural organizacional para uma maior humanização dos quadros, ainda prevalece um discurso predominantemente masculino.

Em outra perspectiva sobre investigações de gênero, Assis, Gontijo, Corrêa e Neto (2004) desenvolveram um estudo com o objetivo de levantar as representações sociais sobre o gênero em duas indústrias do estado de Minas Gerais. Os autores analisaram os jornais internos veiculadas nas respectivas organizações a partir da análise do discurso. Para tanto foi utilizada como base a linha editorial – que consiste na forma pela qual os temas são abordados relacionados ao homem e à mulher e à diagramação e linguagem utilizada dos jornais tendo em vista o seu público alvo.

Para os autores, o discurso recorrente nos jornais pesquisados, de forma geral, compartilha “idéias de como os homens e mulheres devem se comportar, pensar e viver socialmente” (p.13) e, em um dos jornais, os autores constataram que este é o reflexo do cotidiano feminino no que diz respeito a vida, economia doméstica, relações sociais, sonhos, desejos e frustrações, enquanto que em outro, reproduz-se o papel do homem na sociedade contemporânea como indivíduos racionais e potentes, com o comportamento pautado na energia e competitividade, o que é constatado um complexo jogo de poder como modelo socialmente construído e aceito. E por fim, os autores salientam que as “informações ou reproduções das representações sociais são carregadas de preconceitos que delimitam os

papéis sociais de homens e mulheres, reproduzindo os padrões de comportamento pré-estabelecidos pela sociedade” (p. 13).

Yamamoto e Ichikawa (2005), também com o objetivo de averiguar questões de gênero, levantaram a representação social da ciência de pesquisadoras entre ambientes predominantemente femininos e masculinos de uma Universidade. As autoras diferenciaram os ambientes pelas áreas de Agronomia - DAG, cujo estereótipo é associado a trabalho braçal e pesado (masculino), enquanto que a área de Enfermagem – DEN teria um estereótipo essencialmente feminino, pois este estaria associado a “cuidar do outro”. O estudo foi de natureza qualitativa e contou com a participação de quatro (04) pesquisadoras do DAG e (07) sete do departamento de enfermagem (DEN). Para a análise das entrevistas foi utilizada a análise de conteúdo, bem como a análise do discurso. Os resultados, segundo as autoras, evidenciaram que, de maneira geral, a ciência é representada como conhecimento especial associado a estudos profundos, filosóficos e realizado por profissionais, porém percebe-se que para o ambiente considerado predominantemente masculino, as pesquisadoras atribuem a ciência à prática do dia-a-dia com vistas ao bem-estar da sociedade. No outro universo feminino, a ciência é representada como mutável e em transformação envolvendo as esferas política, cultural e social. Yamamoto e Ichikawa (2005) ressaltam que, apesar das participantes serem do universo reificado, as representações levantadas não foram aquelas pré-estabelecidas de conceitos acadêmicos.

Nohara, Acevedo, Campanário e Ribeiro (2008) realizaram um estudo com o propósito de atender à demanda de pesquisas empíricas que tem como sujeitos os teletrabalhadores. Pois de acordo com os autores, os teletrabalhadores seriam aqueles indivíduos que trabalham virtualmente graças às inovações tecnológicas que expandiu o local de trabalho “... antes restrito às fronteiras organizacionais, pode ser exercido virtualmente de qualquer ponto do planeta, deixando fluidos os limites geográficos das organizações e demandando ajustes em inúmeros aspectos das práticas administrativas” (p.01). Nessa perspectiva, Nohara *et al.* (2009) analisaram as representações sociais desses indivíduos sobre o teletrabalho. Para o estudo participaram vinte teletrabalhadores que foram submetidos a entrevistas em profundidade e para tal foi usado um roteiro estruturado que indagava sobre as dimensões: flexibilidade, autonomia e controle, reconhecimento social do trabalho, estresse, isolamento social, a vida no trabalho e o trabalho nas suas vidas, a relação entre o trabalho e a vida familiar e a satisfação.

Para análise das entrevistas, os autores empregaram a técnica de análise de conteúdo com intuito de captar as representações sociais dessas dimensões. Os resultados

apresentaram, segundo Nohrara *et al.* (2009), os principais indicadores das dimensões analíticas dejouriana e de prazer e sofrimento, bem como parte das categorias do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho. Assim, as categorias levantadas foram: ambiente e condições de trabalho, autonomia, controle e elaboração de defesas individuais, integração social, os espaços do trabalho na vida e da vida do trabalho e o reconhecimento. Para os autores, o cerne da representação social está associado à satisfação e ao orgulho desses trabalhadores.

Frutos e Verceti (2008) investigaram como as representações sociais de significado do trabalho de bombeiros orientam o enfrentamento de sofrimento e vivências de bem-estar. O estudo empreendido foi de natureza descritiva com abordagem qualitativa e como estratégias metodológicas os autores empreenderam duas técnicas. Inicialmente foi realizada observação não estruturada a sites oficiais e leis regulamentadoras da organização para levantar material simbólico sobre a expressão, interação e acesso à realidade vivida pelos participantes acerca do objeto representacional. Posteriormente, foram realizadas entrevistas com praças e oficiais da corporação totalizando nove participantes. As entrevistas foram conduzidas a partir da indagação “fale pra mim sobre o seu trabalho”, o que possibilitou desencadear livres discursos com vistas a apreender a representação social do objeto pesquisado.

Com as informações coletadas, os autores categorizaram e procederam as análises do discurso a partir de semelhanças e diferenças latentes. Os resultados apontaram para três principais dimensões: significado do trabalho, sofrimento e bem-estar. Para os autores, as representações sociais levantadas seriam aquelas resultantes do contexto histórico individual, das vivências no cotidiano do bombeiro, das trocas e conhecimentos no ambiente de trabalho, o que possibilitou verificar a relação entre o significado do trabalho e o bem-estar, pois o trabalho desses profissionais foi percebido como significativo.

Oliveira, Junquilino, Binda e Moreira (2008) empreenderam um estudo com vistas a levantar a dimensão simbólica que permeia as relações de trabalho e como essa dimensão permeia os significados de maquinistas de uma ferrovia. A partir de uma abordagem qualitativa foi realizado um estudo descritivo sobre as dimensões simbólicas dos maquinistas da Estrada de Ferro Vitória e as respectivas representações sociais provenientes de tais construções. Como técnica de coleta de dados, os autores realizaram entrevistas semi-estruturadas com doze maquinistas, diferenciados pelo tempo de serviço, que vivenciaram diferentes momentos da organização – a empresa estatal, o período de transição e a empresa privada. A análise e interpretação de dados foram realizadas de acordo com os pressupostos de análise de conteúdo, seguindo uma categorização a partir de padrões ou recorrências de

termos de palavras, frases, idéias e tópicos de interesse presente nos discursos dos entrevistados.

Os resultados encontrados por Oliveira *et al.* (2008) apontaram para as respectivas representações: no momento anterior a privatização – a estrada de ferro era como uma fonte de “esperança e prosperidade”, pois ao ingressar na organização a vida destes atores eram consideradas como “humilde”, “muito ruim” ou “penosa” e estes tinham uma oportunidade e percebiam a organização como “uma luz no fim do túnel”. Outra dimensão simbólica que emergiu do discurso diz respeito ao sentimento de “pertença” e “reconhecimento” associados à categoria dos maquinistas, diferenciada das demais categorias. O poder na ferrovia foi outra representação que estava associada ao trabalho e à organização, o que para os autores remetem à díade - trabalhador e contexto de trabalho. Foi também observada a visão dualista acerca do status do grupo em relação ao meio social, que foi diferenciado entre os maquinistas e funcionários da organização e, por fim, outra representação associada à organização anterior à privatização e nos tempos atuais, que foram categorizadas como “porto seguro” a “trampolim”, o que para os autores trata-se de um momento de ruptura, cujos elementos centrais estariam ancorados entre a questão salarial, o modelo de gestão e as alterações do mercado de trabalho.

Outro estudo desenvolvido por Araújo e Ichikawa (2008) teve como objetivo levantar as representações sociais de trabalhadores, enquanto grupo social, acerca de um empreendimento organizado na forma de rede. O referido estudo envolveu a configuração de redes entre pesquisadores, extensionistas rurais e produtores rurais da agricultura familiar, que participaram do Projeto de Redes de Referência para a Agricultura Familiar desenvolvido pelos Instituto Agrônômico do Paraná (IAPAR) e Instituto Paranaense de Assistência e Extensão Rural – EMATER. Participaram da pesquisa dezesseis atores envolvidos no projeto que foram submetidos a entrevistas semi-estruturadas. Os resultados provenientes dos discursos coletados indicaram diferentes representações, o que segundo os autores, indicam que os diferentes grupos de participantes possuem diferentes formas de compreensão sobre o projeto desenvolvido, o que estaria associado as questões individuais e subjetivas, perpassando a percepção organizacional estruturada em forma de rede.

Souza, Amâncio e Brito (2003) desenvolveram um estudo sobre a representação social do meio ambiente em organizações industriais. O objetivo do estudo foi levantar a importância da questão ambiental nos âmbitos global, setorial e cotidiano de laticínios do sul de Minas Gerais. Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas que indagavam sobre o significado dado ao “meio ambiente”, bem como foram apresentados cartões com figuras que

fossem selecionadas pelos participantes aquele cartão que representaria o mais adequado associado ao meio ambiente. Participaram do estudo dois gestores e treze trabalhadores de um laticínio de grande porte e dois gestores e trabalhadores de outro laticínio de pequeno porte.

As representações sociais que emergiram no discurso dos participantes indicaram que no âmbito global, os gestores de ambos os laticínios compartilham com a representação da possibilidade de conciliação do meio ambiente e a indústria. Para o âmbito setorial, foi registrado, conforme pontuam os autores, um reducionismo representacional, o que para o laticínio A - seria associada à vantagem competitiva, enquanto que para o laticínio B, estaria relacionada aos problemas ambientais ao final do processo. Para o âmbito cotidiano, há uma semelhança entre representações dos gestores de ambas as organizações de que há interferência nos recursos naturais e que as conseqüências afetariam a qualidade de vida dos humanos. Para Souza *et al.* (2003), as diferenças nas representações entre gestores dos laticínios estão no âmbito cotidiano.

A vida familiar e profissional foi foco de investigações de Cavedon e Pires (2004) em um estudo sobre a representação social de trabalhadores da indústria de panificação. Os autores investigaram a representação desses objetos sociais através de dezesseis entrevistas realizadas com operários masseiros a partir de um roteiro flexível, o que permitiu que os participantes pudessem discorrer livremente. Os resultados indicaram, após categorização dos discursos coletados, dimensões representacionais denominadas pelos autores como: “a trajetória da infância a idade adulta – trabalho versus estudo”; “a atividade profissional”, “trabalhador morceção ou guerreiro”, “submissão como garantia de emprego”, “(in)justiça salarial”, “trabalho é coisa séria” e, por fim, “o significado do trabalho”. As categorizações elaboradas a partir do discurso dos participantes foram originadas na vida familiar que refletem a realidade social, fruto de uma infância que ressaltou um período de privações de ordem alimentar, assim como na fase adulta, o trabalho árduo com vistas ao sustento pessoal e familiar. Essa representação para Cavedon e Pires (2004) está associada à vivência de sofrimento e à importância do alimento para os pesquisados.

Ivo e Oliveira (2005) identificaram as representações sociais em jornais de circulação interna de uma organização familiar. O estudo proposto foi de caráter descritivo e realizado a partir de coleta de dados e documentos de uma empresa com distribuição interna e mensal elaborados por funcionários da própria empresa. O período pesquisado foi entre o ano de 2002 a 2004. Os dados coletados foram analisados à luz da análise de conteúdo a partir da leitura flutuante dos documentos para extração de trechos, temas e recortes de acordo com o referencial teórico adotado. Em seguida, os temas foram agrupados de acordo com

semelhanças semânticas com o objetivo de investigar uma representação simplificada dos dados.

Os resultados apontados pelos autores indicaram que há um sentimento compartilhado entre os atores de fazerem parte de uma “grande família” no que se refere à representação social da organização, evidenciando desta forma a cultura familiar predominante. Ademais, os autores ressaltaram que a autoria dos jornais é de responsabilidade dos funcionários e não da gerência e, esse valor “grande família”, é também cultivado pelas gerências da empresa. Contudo, Ivo e Oliveira (2005) salientam outro aspecto considerado nos resultados que diz respeito ao controle exercido pela gerência, pois “os colaboradores têm a ilusão de que participam ativamente (...) nas decisões, pois o processo decisório se restringe aos eventos recreativos (...) isso contradiz com a idéia de gestão participativa transmitida e revelada pelas próprias representações sociais...”

O papel do gestor social de diferentes organizações não-governamentais e de atuação em diversos ramos foi foco de estudo de Souza e Serafim (2008). Esses autores adotaram a abordagem societal de Willem Doise da Teoria das Representações Sociais. Participaram do estudo oito gestores de organizações cujas categorias eram de integração social permeada pela arte e educação, prevenção e tratamento de dependência de álcool e drogas, de assistência à saúde infantil e de ação comunitária. Os autores entrevistaram os gestores com o uso de um roteiro semi-estruturado e os discursos foram analisados a partir de categorização temática.

Os autores indicaram, dado os resultados apresentados, que há uma ampla gama de representações sobre as práticas de gestão, pois essas estão ancoradas nos estilos predominantes de gestão, que é permeada pela natureza da atividade e que a formação profissional e a inserção social do gestor delimitam o modelo de gestão e este é por sua vez composto pelas motivações, experiências, vivências do próprio gestor.

Um estudo de caso baseado em pesquisa qualitativa foi realizado com vistas a levantar as representações sociais de gerentes sobre a internacionalização da marca e as influências nas práticas sociais (Almeida, Pereira & Santos, 2008). Nesta pesquisa os autores realizaram entrevistas em profundidade semi-estruturadas com cinco gerentes de empresas do ramo de confecção de moda, que passaram pelo processo de internacionalização. As informações coletadas nas entrevistas foram realizadas pela análise do discurso francesa, cujo fim é a análise sociológica ou psicológica do contexto.

Os resultados apontados pelos autores indicaram, inicialmente, um antagonismo entre o significado do processo de internacionalização e o resultado, do ponto de vista

econômico, o que estava associado na relação entre o processo adotado e o aumento de vendas no mercado interno. Apesar dessa representação, os participantes associaram o referido processo a uma maior visibilidade da marca na mídia, bem como acréscimo na qualidade dos produtos, gerando desta forma, maior competitividade e consolidação da marca.

Melo, Paz e Almeida (2007) examinaram o núcleo central das representações sociais de vínculo do trabalho entre diferentes grupos sociais. Para tanto, os autores basearam-se na proposta da abordagem do Núcleo Central da Teoria das Representações Sociais desenvolvida por Jean Claude Abric. O objetivo do estudo foi investigar o conteúdo das representações sociais sobre o vínculo do trabalhador com a organização de funcionários diferenciados entre empregados e terceirizados de uma empresa pública e um banco estatal. Como objetivos secundários, os pesquisadores verificaram possíveis diferenças entre os grupos sociais no que se refere ao núcleo central e periférico, bem como compararam essas representações sociais com o conceito do comprometimento organizacional afetivo, calculativo e normativo. Participaram do estudo cem funcionários empregados, quarenta e três da empresa pública e cinquenta e sete do banco estatal, enquanto que entre os terceirizados cinquenta e seis da primeira empresa e cinquenta e seis da segunda, respectivamente.

Para a coleta de dados os autores utilizaram a técnica de associação livre baseando-se na questão – “o que lhe vem à mente quando ouve a expressão vínculo do trabalhador com a organização”. As análises realizadas atenderam a dois critérios – a ordem de evocação e a frequência de evocação. Os resultados apresentaram, de maneira geral, que os elementos que constituem o núcleo central das representações estão associados à “segurança: carteira de trabalho, estabilidade, confiança e segurança” e relacionadas ao “comprometimento: compromisso, dedicação, responsabilidade e trabalho.

Tendo em vista o crescente interesse por pesquisadores das ciências sociais e, em especial, da psicologia aplicada ao contexto do trabalho e das organizações pela Teoria das Representações Sociais para o exame de fenômenos. Assim como a possibilidade de adoção de diferentes abordagens metodológicas que essa teoria proporciona para o exame do bem-estar e mal-estar no trabalho e com o propósito de examinar a questão central desta tese de examinar se o mal-estar seria ou não um pólo oposto ao bem-estar no trabalho. Este trabalho utilizou como base a Teoria do Núcleo Central de Jean Claude Abric (1998) e levantou o núcleo central desses fenômenos com o propósito de atender a essa questão. Nessa intenção, a seguir é apresentada a proposta deste estudo.

## CAPÍTULO IV: A PROPOSTA DE PESQUISA

De acordo com as proposições elencadas na Introdução sobre a conceituação do fenômeno bem-estar e, principalmente, no que se refere às contradições e redundâncias sobre esse termo, observou-se que, de forma geral, duas correntes são predominantes na literatura para avaliá-lo, quais sejam: a primeira se refere à perspectiva *hedônica* ou o bem-estar subjetivo (BES), que envolve fatores denominados de prazer, felicidade e o equilíbrio entre polos positivos e negativos (Deci & Ryan, 2008; Lent & Brown, 2008); a segunda abordagem utilizada para o exame do fenômeno bem-estar é aquela desenvolvida, principalmente por Ryff (1995), cuja concepção baseia-se em construtos que envolvem a perspectiva *eudemonista* ou bem-estar psicológico e compreende dimensões como: autonomia, crescimento pessoal, autoaceitação, propósito na vida, domínio ambiental e relações sociais positivas.

Quanto ao bem-estar geral, Paschoal e Tamayo (2008) pontuam que ainda persiste a discordância sobre a denominação do construto, o que para os autores influi nos trabalhos desenvolvidos no contexto do trabalho e das organizações. Esses autores ressaltam que felicidade e bem-estar são tratados similarmente em estudos empíricos, sendo que por um lado pesquisadores adotam a perspectiva hedônica, cuja concepção baseia na abordagem do bem-estar subjetivo partindo do pressuposto de que felicidade e bem-estar abarcam o prazer *versus* desprazer a partir de julgamentos sobre elementos positivos e negativos da vida.

Por outro lado, para Paschoal e Tamayo (2008), a visão eudemonista ou bem-estar psicológico, decorre da felicidade que advém do alcance ou da realização do potencial pessoal dos indivíduos, bem como das metas fundamentais de vida. Para os autores, sentimentos de expressividade pessoal e de auto-realização designariam fatores principais de eudemonia ou felicidade e conseqüentemente de bem-estar.

Observa-se que, além da confusão acerca da conceituação para ambas as abordagens, os trabalhos empíricos com ênfase no bem-estar geral influem nos trabalhos empíricos no contexto do trabalho e das organizações, de modo que pesquisadores adotam uma perspectiva em detrimento da outra, o que limita o estudo, como por exemplo, ao focar a felicidade a partir da abordagem hedônica a partir das emoções, a percepção de expressividade e auto-realização, perspectiva eudemonista, são ignorados (Paschoal & Tamayo, 2008), tanto quanto os trabalhos apresentados na literatura, geralmente, não avaliam a o mal-estar como, se este construto seria um reflexo ou não do bem-estar geral.

Para o contexto específico do *trabalho* e das *organizações*, salienta-se que também há redundância e diversidade em definir o termo bem-estar, como por exemplo, Siqueira (2008) e Siqueira e Padovam (2008) apontam que satisfação com o trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo são vínculos afetivos que promovem o prazer de indivíduos nesse contexto. Estas dimensões são consideradas como os componentes psicossociais de bem-estar no trabalho (Siqueira, 2008; Siqueira & Padovam, 2008). Se por um lado o termo bem-estar no trabalho possui diferentes denominações na literatura, o que reforça o caráter multidimensional do construto, por outro lado o mal-estar no trabalho, geralmente, é concebido a partir de inferências sobre o bem-estar nesse contexto (Ferreira & Seidl, 2009).

Com vistas a examinar a questão de que o mal-estar seria reflexo do bem-estar no contexto do trabalho, Ferreira e Seidl (2009) empreenderam um estudo empírico com objetivo de avaliar as representações que bancários têm sobre mal-estar no trabalho, associando-o às dimensões da cultura e cultura organizacional. Os autores identificaram junto aos participantes pesquisados aspectos específicos do mal-estar do trabalho como reverso de bem-estar a partir de três dimensões: a insatisfação, o desengajamento e o descomprometimento dos trabalhadores com a organização.

O aspecto insatisfação, para Ferreira e Seidl (2009), advém de fatores organizacionais (físicos, sociais e baixa perspectiva de carreira), assim como ao estilo de gestão de trabalho (distribuição desigual de tarefas e excessivo controle). Estes fatores seriam, segundo os autores, o reflexo do bem-estar considerado como satisfação no trabalho.

A dimensão desengajamento estaria associada à natureza da tarefa (repetitiva), ao tratamento desigual entre funcionários e às relações conflituosas entre esses. Essa dimensão seria inversamente associada ao bem-estar visto como envolvimento com o trabalho; e por fim, o descomprometimento por parte dos superiores no que diz respeito ao reconhecimento do trabalhador, a postura da chefia e a falta de reciprocidade da instituição. Esses aspectos seriam associados inversamente ao bem-estar no trabalho concebido como comprometimento organizacional afetivo (Ferreira & Seidl, 2009). Os autores apontam duas principais limitações, a primeira refere-se à generalização dos resultados para outras instituições e a segunda trata-se das dimensões consideradas como mal-estar no trabalho empreendido que contemplam apenas alguns fatores do fenômeno.

Os resultados obtidos por Ferreira e Seidl (2009) no que tange às dimensões específicas de mal-estar no trabalho (satisfação *versus* insatisfação no trabalho, envolvimento *versus* desengajamento com o trabalho e comprometimento *versus* descomprometimento

organizacional afetivo) podem ser considerados como dimensões opostas de um mesmo construto ou que representariam polos positivos e negativos de uma mesma dimensão (bem-estar no trabalho), no entanto é necessária a realização de pesquisas para que seja possível corroborar esses resultados, tanto quanto examinar se surgem outras dimensões como verso e reverso de bem-estar no trabalho.

Os resultados encontrados por Ferreira e Seidl (2009) restringem-se a um aspecto específico do construto bem-estar em polos opostos e essa perspectiva de bem-estar remonta às teorias de satisfação como um componente de motivação, cujo conceito aponta para indicadores de comportamentos de desempenho e produtividade, como exemplo, os aspectos higiênicos da motivação de Frederick Herzberg, cuja concepção baseia-se em fatores que levariam a insatisfação pela necessidade de evitar desprazer, enquanto que os fatores motivacionais levariam à satisfação no trabalho pela necessidade dos indivíduos de crescimento e auto-atualização (Herzberg, 1971). A abordagem elaborada por esse autor aponta para duas dimensões de necessidades distintas como satisfação, uma de necessidade para evitar o desprazer e outra necessidade para o crescimento pessoal.

Quanto à questão metodológica, os autores utilizaram uma técnica predominante adotada pela Teoria das Representações Sociais, a técnica de evocação livre, assim para futuros estudos pesquisadores poderiam utilizar essa abordagem como base teórica-metodológica para investigações acerca da representação social de bem-estar e mal-estar no trabalho para examinar se estes fenômenos representariam ou não para os pesquisados polos opostos de uma mesma dimensão ou se revelam diferentes aspectos.

### **Questão de pesquisa**

Ao retomar a problemática exposta anteriormente, destaca-se que as imprecisões sobre os conceitos de bem-estar e mal-estar no trabalho e o emprego da denominação deste segundo construto como polo negativo do primeiro tem-se como problemática: *o fato de alguns indivíduos perceberem ou considerarem que não têm bem-estar significa que eles têm mal-estar?*

A pesquisa empírica desta tese de doutoramento tem como base a Teoria do Núcleo Central das Representações Sociais de Jean Claude Abric para levantar o núcleo central e o sistema periférico das representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho, em seguida, para investigar as relações entre os elementos centrais e periféricos são utilizadas os pressupostos da análise de similitude (Vergé & Bouriche, 2001).

O uso da Teoria das Representações Sociais se justifica pelo fato de tratar-se de uma abordagem teórica amplamente utilizada nas Ciências Sociais, pela aplicação de estratégias pluri-metodológicas (Apostolidis, 2006) e por enfatizar uma teoria que é baseada no senso comum, que permeia o dia-a-dia de determinado grupo social. Neste sentido, Moscovici (1961) ressalta que não há uma separação entre o mundo exterior e o universo de determinado grupo de indivíduos, pois um objeto social é situado em um contexto, ativo e dinâmico, que é compartilhado por um grupo de pessoas como prolongamento do seu comportamento.

Cramer, Brito e Capelle (2001) apontam que as representações sociais como processos psicossociais, no contexto das organizações, emergem no ambiente organizacional e nos processos, onde “o ser humano desenvolve uma identidade, cria símbolos e se abre para a diversidade cultural da organização” (p.09), pois as representações sociais podem ser concebidas nesse contexto como categorias de pensamentos que expressam, justificam e questionam objetos sociais, a exemplo da cultura organizacional. Ao comparar a cultura organizacional e a TRS, Kummerow e Innes (1994) acentuam a semelhança que há entre ambas as perspectivas, apesar das diferenças conceituais, pois para as duas abordagens a ênfase é no grupo, diferentemente do enfoque da racionalidade organizacional, cuja ênfase recai no indivíduo.

A importância do estudo desses fenômenos (bem-estar e mal-estar no trabalho) se faz pela necessidade de esclarecer, a partir da representação social ou significado de determinado grupo social, se o mal-estar no trabalho seria uma dimensão oposta ao bem-estar no trabalho, o que poderia resultar em inferências conceituais imponderadas. A seguir é apresentada a metodologia utilizada para a presente tese de doutoramento.

## **Metodologia**

No que diz respeito à abordagem metodológica utilizada para esse trabalho, ressalta-se que ao empreender um trabalho científico de determinado objeto, o pesquisador deve, de acordo com as tradições epistemológicas, eleger um método adequado ao objeto que se tem em vista. E observa-se uma confusão entre a significação do método e metodologia.

Viegas (1999) destaca a origem grega da palavra método: “no meio de + caminho” que significava, etimologicamente, “atalho”, mas que este termo passou a denotar na linguagem corrente “andar em busca de”. Na linguagem técnica atual, segundo esse autor, há dois sentidos para o método: um genérico – de procedimentos teóricos ou conjunto de

procedimentos para se chegar a algum conhecimento, e outro, mais restrito - que tem o sentido de técnica de pesquisa.

Richardson, Peres, Correia, e Peres (1999) enfatizam que o conceito de ciência é diretamente relacionado ao conceito de método científico. Para esses autores, o método se distingue de metodologia por indicar um caminho a ser seguido, enquanto que a metodologia é composta por procedimentos, normas e regras por determinado método.

Salienta-se que na literatura das ciências sociais, os métodos quantitativos e qualitativos são predominantemente utilizados. Se por um lado, ambas as abordagens, quantitativa e qualitativa, possibilitam aos pesquisadores a construção do conhecimento, a perspectiva quantitativa permite ao pesquisador investigar relações entre variáveis (associação ou causa-efeito), o controle sistemático de variáveis, a generalização do conhecimento produzido, enquanto que a abordagem qualitativa, além de proporcionar constante produção de conhecimento os resultados que advém desta abordagem, segundo Rey (2002), são “considerados parciais e interagem constantemente com novas perguntas e abrem novos caminhos à produção do conhecimento” (p. 72).

De maneira geral, acredita-se também que as discussões entre ambas as abordagens metodológicas prosseguirão, assim como as questões mais acaloradas sobre o conceito de “cientificidade”, mensuração de variáveis, relações de causa e efeito, possibilidades de generalização de resultados, metodologias e procedimentos de coleta e análises de dados, métodos de interpretação, objetividade, papel do pesquisador, valores entre outros.

Ambas as abordagens têm vantagens e desvantagens, a escolha de um método em detrimento de outro depende basicamente da postura epistemológica do pesquisador, tanto quanto da tradição de métodos utilizados de acordo com a natureza do fenômeno que será investigado, bem como a utilização das duas abordagens de forma complementar também tem sido considerada. Por exemplo, Bauer, Gaskell e Allum (2005) apontam que não há análise estatística sem interpretação, pois “a pesquisa qualitativa tem conseguido desmistificar a sofisticação estatística como um único caminho para conseguir resultados significativos” (p.24).

É crescente na literatura estudos que se propõem a conjugar essas duas abordagens metodológicas, qualitativa e quantitativa, bem como agregar outras perspectivas como a etnografia, o método histórico e a fenomenologia, a exemplo do estudo realizado por Denise Jodelet (2005) em seu estudo monográfico.

Nesta perspectiva, essa proposta tem como base metodológica estudos que contemplaram ambas as perspectivas metodológicas, quantitativa e qualitativa, com vistas a alcançar o objetivo. Além do mais, ao estudar representações sociais, que são produções simbólicas dos indivíduos de um grupo social, é necessário considerar de que forma o pesquisador terá acesso às respectivas representações. Almeida (2005), neste sentido, pontua que para a abordagem da TRS não há uma técnica exclusiva que possibilita a análise de todas as informações que compreendam o objeto de uma representação social. Para a autora, essa questão é vista, geralmente, como uma limitação da abordagem, contudo trata-se de possibilidades diversas para o estudo e análise de representações sociais para compreender o objeto social que se tem em vista.

Desta forma, a pesquisa é realizada a partir de dois estudos com a conjugação dos métodos quali-quantitativos: o primeiro estudo é desenvolvido a partir da abordagem do Núcleo Central das Representações Sociais desenvolvida por Jean Claude Abric (1998), com a técnica de evocação livre com vistas a levantar as representações sociais sobre o bem-estar e o mal-estar no trabalho. Vergara (2006) pontua que o método de evocação de palavras é realizado a partir de termos indutores, onde pesquisadores solicitam aos sujeitos que escrevam ou mencionem oralmente um número determinado de palavras ou expressões e, para tanto, utilizam-se termos indutores. Esse método, segundo a autora, é amplamente utilizado pelas áreas da saúde, administração, educação e psicologia social e é utilizado a partir dos pressupostos da TRS.

O segundo estudo considera os pressupostos da análise de similitude para investigar as relações entre os elementos centrais e periféricos das representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho, levantados no primeiro estudo.

A importância do estudo desses fenômenos (bem-estar e mal-estar no trabalho) se faz pela necessidade de esclarecer, a partir da representação social ou significado de determinado grupo social, se o bem-estar e o mal-estar no trabalho seriam dimensões opostas de um mesmo eixo ou se estas representações se constituem como construtos diferentes.

Para o primeiro estudo e no que se refere à identificação interna das representações sociais, com seus possíveis elementos centrais e periféricos, é realizada uma análise preliminar a partir de dois critérios (Abric, 2001, 2007): o primeiro diz respeito à ordem de evocação, isto é, ordem em que cada palavra ou expressão foi evocada. O segundo critério envolve a frequência de evocação, ou seja, esta é computada a partir do número de vezes que a palavra foi lembrada pelos sujeitos. Estudos anteriores utilizaram essa abordagem

para investigar as relações de gênero entre adolescentes (Ribeiro, 2000) e o vínculo do trabalho com a organização (Melo, 2006).

De acordo com Abric (2001, 2007), o cruzamento de ambos os critérios define a relevância dos elementos que estão relacionados ao termo indutor, o que possivelmente indicaria a centralidade do elemento. O programa EVOC2000 (Vergès, Scano & Junique, 2004) permite a realização de uma análise de evocação, fornecendo dados para o reconhecimento da estrutura das representações sociais, com seus possíveis elementos centrais e periféricos. Assim, a primeira análise corresponde à organização interna das representações sociais em função de dois critérios: a frequência e a ordem de evocação. Após o cruzamento desses critérios, define-se a relevância dos elementos que se associaram aos termos indutores.

Os resultados são apresentados em quadrantes organizados em dois eixos (Abric, 2001/2007), sendo que o eixo vertical corresponde à frequência de evocação das palavras e o eixo horizontal, a ordem de evocação. O *primeiro quadrante* corresponde aos elementos que são primeiramente evocados e com uma frequência significativamente mais elevada em relação às palavras ou expressões associadas ao termo indutor. Esses elementos são os mais relevantes e, portanto, indicadores do provável núcleo central da representação. O *segundo e o terceiro quadrantes* correspondem aos elementos menos salientes na estrutura da representação, porém significativos em sua organização.

Depois de computados os resultados provenientes do primeiro nível de análise, foi necessária a realização do segundo nível de análise que compreende, segundo Ribeiro (2000), ao cruzamento dos resultados obtidos com a evocação de palavras ou expressões e as palavras mais importantes entre o sistema central e periférico das representações sociais de Bem-estar e Mal-estar no trabalho.

O terceiro nível de análise, conforme Ribeiro (2000), corresponde à categorização de palavras, onde, independente da frequência de evocação ou ordem de evocação, as palavras evocadas são agrupadas em categorias. Para essa análise, o autor sugere a adoção do critério de frequência mínima de cinco, em que as palavras que possuem uma frequência igual ou superior a cinco são consideradas como freqüentes, assim adota-se o cruzamento entre as palavras mais freqüentes com a ocorrência de palavras em cada categoria, com vistas a encontrar aquelas palavras que atendem a ambos os critérios.

Os resultados provenientes do primeiro estudo, elementos centrais e periféricos, das representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho, serviram para a elaboração de um instrumento de bem-estar e mal-estar no trabalho (apresentado no Anexo 4). Esses

resultados também são utilizados como insumos para realização do segundo estudo, cujo modelo será ressaltado a seguir.

Para o segundo estudo, o objetivo foi investigar relações entre os elementos centrais e periféricos das representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho, tendo em vista os pressupostos da análise de similitude. Nesta perspectiva, o pesquisador optou por realizá-lo tendo em vista que uma representação social não é somente constituída por elementos centrais e periféricos de determinados objeto sociais, sobretudo, de acordo com Vergé e Bouriche (2001), uma representação social é mais do que elementos próximos ao objeto social, esses elementos são organizados em torno de um núcleo central o que configura, fundamentalmente, um conjunto de relações entre os referidos elementos.

As relações entre os elementos, para Vergé e Bouriche (2001), são consideradas como relações de proximidade em que os valores podem ser expressos por relações de proximidade fortes ou fracas. Essa proximidade é definida, conforme esses autores, de localização ou relações simétricas. Se por um lado, a Abordagem do Núcleo Central de Jean Claude Abric possibilita investigar quais os elementos que compõem o núcleo central e periférico de determinada representação social, por outro lado a análise de similitude permite aos pesquisadores como esses elementos são conjugados e agrupados no que diz respeito à simetria desses elementos.

O método utilizado nesse segundo estudo é caracterizado como método quantitativo, uma vez que os elementos centrais e periféricos das representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho, conforme explicitado na metodologia do estudo realizado, é baseado nos pressupostos de análise de similitude (Vergé & Bouriche, 2001), cujo propósito principal é investigar a magnitude dos valores de associação entre os elementos centrais e periféricos dos objetos sociais investigados.

### **Universo e amostras**

O pesquisador optou por utilizar dois diferentes grupos sociais como universo da pesquisa, uma organização pública do governo do Distrito Federal e uma organização privada do ramo de alimentação de *fast-food* para constituírem como sujeitos da pesquisa realizada. Essa seleção de sujeitos de dois diferentes tipos de organização possibilitou abarcar uma maior gama de elementos centrais e periféricos da representação social dos fenômenos pesquisados, tendo em vista as diferenças entre ambos os tipos de organizações.

Destes universos (organização pública e privada), foram selecionadas duas amostras de trabalhadores, uma em cada organização, para participarem da pesquisa. A

amostra utilizada é definida como não-probabilística e considerada de conveniência, o que é feito a partir do convite aos sujeitos que compõem o universo selecionado para colaborarem com a pesquisa, de forma voluntária, para responder ao instrumento utilizado (Moura & Ferreira, 2006).

Para a amostra do segundo estudo, também foi escolhido o mesmo universo do primeiro estudo, uma organização pública e uma organização privada. A amostra de trabalhadores selecionada para participar do segundo estudo também compreendeu a uma amostra não probabilística, considerada por conveniência (Moura & Ferreira, 2006).

### **Procedimentos para coleta e análise dos dados**

Os procedimentos de coleta de dados realizados em cada organização são descritos de forma pormenorizada na parte de metodologia de cada estudo realizado e os procedimentos para a análise de dados são descritos de maneira pormenorizada, posteriormente, na parte da metodologia de cada estudo, contudo ressalta-se que para estes procedimentos foram adotadas de maneira semelhante ao primeiro estudo realizado.

Por fim, salienta-se que a pesquisa é de natureza exploratória, descritiva e *expo-facto*. Estudos exploratórios possibilitam ao pesquisador explorar fenômenos pouco estudados e permite também, segundo Triviños (2008), investigar uma teoria cujo enunciado demonstra ser bastante amplo na literatura pesquisada. Para a pesquisa realizada que compreende aos dois estudos desenvolvidos, esta é considerada exploratória tendo em vista a multidimensionalidade dos construtos investigados, o bem-estar e mal-estar no trabalho. Ressalta-se, contudo, que o fenômeno mal-estar no trabalho é pouco explorado na literatura apresentada, tendo em vista que o exame deste construto, geralmente, é realizado a partir de pressuposições acerca do bem-estar no trabalho (Ferreira e Seidl, 2009).

Ademais, a natureza da descritiva da pesquisa realizada possibilitou ao pesquisador conhecer as particularidades dos fenômenos investigados, tendo em vista o caráter poliformo e os aspectos multidimensionais de bem-estar e mal-estar no contexto do trabalho e das organizações. Assim, para Triviños (2008), a natureza descritiva da pesquisa promove para os pesquisadores descrever determinados objetos sociais de forma pormenorizada determinado fato social.

O caráter *expo-facto* refere-se aos procedimentos adotados em ambos os estudos, onde foram empregados instrumentos de coleta de dados dos fenômenos investigados de maneira transversal, ou seja, os fenômenos foram captados no momento que os dados foram coletados.

## **PARTE 2: A PESQUISA REALIZADA**

## **CAPÍTULO V: ESTUDOS DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS**

### **ESTUDO 1: O NÚCLEO CENTRAL DE BEM-ESTAR E MAL-ESTAR NO TRABALHO**

#### **1. QUESTÃO DE PESQUISA**

De acordo com o propósito do estudo, conhecer a representação social que trabalhadores atribuem ao bem-estar e ao mal-estar no trabalho, tendo em vista a abordagem da Teoria do Núcleo Central de Jean Claude Abric. Tem-se como questão deste estudo: *Considerando a abordagem do núcleo central das representações sociais, quais são as representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho de funcionários de uma organização pública e de uma organização privada e como essas representações são estruturadas e organizadas?*

#### **2. OBJETIVOS**

##### **2.1. Objetivo Geral**

Conforme o problema apresentado, o objetivo geral desta pesquisa consiste em levantar as representações sociais do bem-estar e do mal-estar de trabalhadores de uma organização pública e de uma organização privada. Para consecução do referido objetivo, este estudo foi realizado via dois estudos: No Estudo 1 foram levantadas as representações sociais do bem-estar e mal-estar de trabalhadores e, posteriormente, os resultados obtidos serviram como insumos para o desenvolvimento do Estudo 2, cujo objetivo foi avaliar a relação entre os elementos das representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho.

##### **2.2. Objetivos específicos**

- Desenvolver estudos quali-quantitativos sobre as representações sociais do bem-estar e mal-estar no trabalho com a utilização de técnica de associação livre baseado no instrumento proposto por Abric (2001b);
- Conhecer como se organizam e se estruturam as representações sociais do bem-estar e mal-estar das amostras de trabalhadores de uma organização pública e outra privada;
- Verificar se os elementos centrais das representações sociais investigadas são dimensões de um mesmo polo;
- Elaborar um instrumento de medida sobre Bem-estar e Mal-estar no Trabalho baseado nos elementos centrais e periféricos das representações sociais desses fenômenos.

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1. Método

O método utilizado no primeiro estudo, levantamento do núcleo central e periférico das representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho, foi o de evocação de palavras ou expressões, através da associação livre, com o uso dos termos indutores bem-estar no trabalho e mal-estar no trabalho. O referido método, explicitado anteriormente no Capítulo Proposta de Pesquisa, é amplamente utilizado para pesquisas cuja abordagem é baseada na Teoria das Representações Sociais (Vergara, 2006). Neste estudo foi utilizado a Abordagem do Núcleo Central de Jean Claude Abric. (Abric, 1998/2007)

#### 3.2. Participantes

Para a realização deste estudo, foram selecionadas duas amostras de trabalhadores, de uma empresa pública de atuação na justiça do Governo do Distrito Federal e outra empresa privada que atua no ramo de alimentação (*fast-food*). A Tabela 1 apresenta os dados sócio-demográficos de ambas as amostras.

O total de participantes neste estudo, somando ambas as amostras das organizações participantes, foi de (n = 147), porém, de acordo com os procedimentos para a coleta de dados e conforme será descrito a seguir, a amostra foi distinguida em quatro grupos, a saber: BET (Bem-estar no Trabalho) e MET (Mal-estar no Trabalho) diferenciadas pelos tipos de organização, respectivamente.

Para a ***amostra geral***, os resultados indicaram que boa parte dos pesquisados é do sexo feminino (57,35%); quanto à ***idade***, (41, 91%) tem até 20 anos e, em seguida, (26,47%) tem idade entre 21 a 30 anos. O ***tempo de serviço*** na organização para ambas as amostras é de até um ano (58,00%), seguindo de (20,59%) acima de 9 anos; para a variável ***cargo de chefia***, isto é, se os pesquisados exercem ou não na organização onde trabalham uma posição de chefia, (87,50%) disseram não possuírem cargo de chefia; por fim, sobre a ***escolaridade***, 50% dos participantes possuem o ensino médio completo (antigo 2º grau).

Os resultados obtidos da amostra proveniente da ***organização pública*** apontaram que tanto para o grupo BET (n = 32) quanto para o grupo MET (n = 22), 50% dos respondentes é do ***sexo*** masculino e 50% do sexo feminino; boa parte dos respondentes, nesta organização, no primeiro grupo tem ***idade*** entre 41 e 50 anos (43,75%) e, no segundo grupo (45,45%) tem idade entre 31 a 40 anos, respectivamente; no que diz respeito ao ***tempo de serviço*** na organização, boa parte de ambos os grupos trabalham há mais de 9 anos, sendo que para o grupo BET (40,63%) e MET (54,55%); considerando a variável ***cargo de chefia***, foi questionado se o participante exercia alguma função de chefia, portanto os resultados

indicaram que poucos não exercem cargo de chefia, tanto para o primeiro grupo (87,5 %) quanto para o segundo grupo (90,91%); sobre a variável *escolaridade*, os resultados apontaram que, tanto para o primeiro grupo (65,63%) quanto para o segundo grupo (59,09%), maior parte dos respondentes possui nível superior.

Tabela 1. Dados sócio-demográficos Estudo 1 (n = 147)

Dados	Geral		PÚBLICA				PRIVADA			
	n = 147		BET* (n = 32)		MET** (n = 33)		BET* (n = 43)		MET** (n = 39)	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
<i>Sexo</i>										
Masculino	64	42,65	16	50,00	17	51,52	19	44,19	12	30,77
Feminino	83	57,35	16	50,00	16	48,48	24	55,81	27	69,23
Total	147	100,00	32	100,00	33	100,00	43	100,00	39	100,00
<i>Idade</i>										
Até 20 anos	58	41,91	01	3,13	04	12,12	28	65,12	25	64,10
de 21 a 30 anos	39	26,47	09	28,13	07	21,21	12	27,91	11	28,21
de 31 a 40 anos	25	14,71	08	25,00	15	45,45	01	2,33	01	2,56
de 41 a 50 anos	22	15,44	14	43,75	06	18,18	01	2,33	01	2,56
< 50 anos	03	1,47	00	0,00	01	3,03	01	2,33	01	2,56
Total	147	100,00	32	100,00	33	100,00	43	100,00	39	100,00
<i>Tempo/serviço</i>										
Dados omissos	01	0,74	01	3,13	00	0,00	00	0,00	00	0,00
Até um ano	58	42,65	04	12,50	03	9,09	31	72,09	20	51,28
de 1,1 a 3 anos	29	19,85	06	18,75	06	18,18	04	9,30	13	33,33
de 3,3 a 6 anos	17	11,03	05	15,63	04	12,12	03	6,98	05	12,82
de 6,1 a 9 anos	10	5,15	03	9,38	04	12,12	02	4,65	01	2,56
Acima de 9 anos	32	20,59	13	40,63	16	48,48	03	6,98	00	0,00
Total	147	100,00	32	100,00	33	100,00	43	100,00	39	100,00
<i>Cargo de Chefia</i>										
Sim	17	12,50	04	12,50	02	6,06	07	16,28	04	10,26
Não	130	87,50	28	87,50	31	93,94	36	83,72	35	89,74
Total	147	100,00	32	100,00	33	100,00	43	100,00	39	100,00
<i>Escolaridade</i>										
1º Grau	34	25,00	01	3,13	01	3,03	16	37,21	16	41,03
2º Grau	73	50,00	10	31,25	13	39,39	27	62,79	23	58,97
3º Grau	40	25,00	21	65,63	19	57,58	00	0,00	00	0,00
Total	147	100,00	32	100,00	33	100,00	43	100,00	39	100,00

Notas: (\*) BET – Bem-estar no Trabalho e (\*\*) MET – Mal-estar no Trabalho

Para a amostra de participantes da organização privada, os resultados apontaram que o *sexo*, tanto o primeiro grupo (55,81%) quanto o segundo grupo (69,23%), boa parcela dos respondentes é do sexo feminino, assim como grande parte dos respondentes tem até 20 anos de *idade*, sendo que 65,12% para o primeiro grupo e 64,10% para o segundo grupo. Ressalta-se que, dada à natureza da organização e atividade, a idade nesse ramo de negócio é predominantemente de trabalhadores jovens, tanto para a organização investigada, quanto para outras organizações do mesmo ramo, assim como também se pode observar os resultados encontrados para o *tempo de serviço*, pois tanto para o primeiro grupo (72,09%) quanto para o segundo grupo (51,28%), os participantes estão na organização pesquisa há um ano; sobre o *cargo de chefia*, a maioria dos respondentes para o primeiro grupo (83,72%) e para o segundo grupo (87,50%) não exerce cargo de chefia; por fim, para a variável *escolaridade* os resultados obtidos indicaram que boa parte do primeiro grupo (62,79%) e do segundo grupo (58,97%) possui 2º grau completo ou ensino básico.

### 3.3. Instrumentos

Para desenvolvimento do estudo, foram utilizados dois instrumentos de acordo com os propósitos descritos anteriormente. Assim, para a coleta de dados foi empregado um questionário de evocação livre (Anexo 1) proposto por Abric (2001b). O questionário foi composto por duas partes, a saber: a primeira parte constou de uma carta, cujo teor refere-se à solicitação do empregado a participar da pesquisa, explicação do objetivo de pesquisa, bem como foi destacado o caráter confidencial das respostas e, ao final, foram ressaltados o caráter anônimo das respostas e a informação de que os resultados seriam analisados de maneira geral. Na segunda parte do instrumento, inicialmente, no primeiro item foi solicitado ao pesquisado a escrever quatro (04) palavras ou expressões que lhe vem à mente quando pensa ou ouve a expressão "*Bem-estar no Trabalho*".

No segundo item, foi solicitado que, entre as palavras ou expressões elencadas pelo pesquisado, este deveria salientar quais seriam aquelas três mais importantes entre as quatro (palavras ou expressões) salientadas no primeiro item; no terceiro item, o pesquisado foi solicitado a apontar, entre as três palavras ou expressões que foram consideradas mais importantes, qual ele julga ser mais a importante e, em seguida, relatar o porquê do referido julgamento e escolha. Por fim, o instrumento elencou os dados sócio-demográficos (sexo, idade, tempo de serviço, cargo, cargo de chefia, escolaridade).

O segundo instrumento (Anexo 2) utilizou a mesma estrutura do anterior, porém diferenciado apenas pelo termo indutor “*Mal-estar no Trabalho*”. Ressalta-se que essa estratégia foi utilizada para diferenciar as amostras e será salientada no próximo item.

#### 4. PROCEDIMENTOS

##### 4.1. Procedimentos para a Coleta de Dados

No referido estudo e de acordo com os respectivos objetivos, a coleta de dados foi realizada em duas organizações. Salienta-se que os respondentes que preencheram a um questionário, a exemplo do daquele que indagou sobre o primeiro termo indutor não respondeu ao outro instrumento com o segundo termo indutor. Essa estratégia adotada pelo pesquisador foi para evitar respostas enviesadas, pois se acreditava que um pesquisado ao responder o termo indutor “*Bem-estar no Trabalho*”, esse mesmo poderia responder ao outro termo indutor “*Mal-estar no Trabalho*” como reflexo do primeiro termo, o que enviesaria o levantamento de representações sociais de ambos os termos.

Na organização pública do setor judiciário do Governo do Distrito Federal, o contato com a organização foi realizado através de um dos departamentos do respectivo órgão público. O pesquisador, após entrega da carta convite e projeto de tese de doutoramento resumido, apresentou verbalmente a natureza acadêmica do estudo ao chefe de departamento, disponibilizou os questionários para que os mesmos fossem entregues aos funcionários para o preenchimento e a pedido da chefia foi solicitado ao pesquisador que o departamento e respectivo órgão não fossem identificados.

O pesquisador disponibilizou 100 questionários de evocação, sendo que desta quantidade total 50 questionários foram destinados a responder ao termo indutor “*Bem-estar no Trabalho*” e a outra metade o termo indutor “*Mal-estar no Trabalho*”. Nesse sentido, dos 50 questionários para o primeiro termo, denominado grupo BET (Bem-estar no Trabalho) retornaram 32 questionários respondidos, o que correspondeu a uma taxa de retorno de 65%, enquanto que para o segundo grupo MET (Mal-estar no Trabalho), o índice de retorno foi de 44% de questionários respondidos.

O contato na organização privada do ramo de alimentação *fast-food* foi realizado, inicialmente, pelo telefone para solicitar autorização para que os funcionários da empresa participassem da pesquisa. O escritório responsável pelas lojas solicitou ao pesquisador que entregasse o pedido formal para que fosse avaliado. Após entrega da carta convite e projeto resumido de tese de doutoramento, a direção da empresa autorizou o pesquisador aplicar os questionários aos funcionários desde que não fosse citado o nome da organização. Assim,

após autorização, o pesquisador se dirigiu às lojas e contatou os gerentes para realizar a pesquisas. Estes supervisores, após confirmação de autorização do escritório, indicaram funcionários, para responder individualmente ao questionário.

O pesquisador, aleatoriamente, entregou o questionário com o termo indutor “*Bem-estar no Trabalho*” para cada funcionário indicado e este somente respondia a um questionário. Essa estratégia também foi utilizada, conforme explicitado anteriormente, para evitar respostas enviesadas. No momento após o preenchimento, o questionário foi recolhido pelo pesquisador. Ao final da coleta de dados, o número de respondentes para o primeiro questionário foi de 43 respondentes e para o segundo 39 respondentes. Essa amostra correspondeu a mais de 90% da população das lojas pesquisadas, pois dada as diferentes cargas horárias dos trabalhadores, o pesquisador realizou a coleta em diferentes horários. A seguir, serão descritas os procedimentos para a análise de dados.

#### **4.2. Procedimentos para a Análise de Dados**

As análises de dados foram realizadas de acordo com o objetivo proposto e, dada a natureza do estudo, essas constaram de análises descritivas para a delimitação das características sócio-demográficas dos participantes a partir das respectivas variáveis: sexo, idade, tempo de serviço, cargo, cargo de chefia e se o participante exercia ou não cargo de chefia. Para tabulação e análise das variáveis sócio-demográficas foi utilizado o *software Microsoft Office Excel*, versão 2007.

Em seguida, para a análise de evocação das palavras ou expressões foi utilizado o *software EVOC*, versão 2000 para plataforma *Windows* (Vergès, Scano & Junique, 2004). Para essa finalidade, os dados obtidos foram diferenciados em arquivos de acordo com os quatro grupos de respondentes, conforme especificado nos procedimentos para a coleta de dados. Posteriormente, utilizou-se o *software Microsoft Office Excel* para a tabulação de dados e, em seguida, o *software EVOC*, versão 2000 para plataforma *Windows*. Assim, o ponto de partida para essas análises foi a criação de um banco de dados em um arquivo de extensão (CSV), que significa que os dados são separados por vírgula, no *software Microsoft Office Excel*.

Das análises realizadas constam de análise lexográfica das palavras mais evocadas para ambas as expressões BEM-ESTAR e MAL-ESTAR no trabalho, a frequência de palavras evocadas, análise de queda de frequência e, por fim, categorização das palavras evocadas. Essas etapas e os respectivos resultados são apresentados a seguir.

## 5. RESULTADOS

Nessa fase, após a tabulação dos dados, foi realizada a análise de evocação das palavras ou expressões, inicialmente entre ambas as amostras de pesquisados (organização pública – BET e MET e organização privada – BET e MET). As análises foram realizadas a partir de três níveis. Os resultados provenientes dessas análises são apresentados a seguir.

### 5.1. Primeiro Nível de Análise

O primeiro nível de análise corresponde à identificação interna das representações sociais, com seus possíveis elementos centrais e periféricos. Essa análise foi realizada em função de dois critérios: o primeiro diz respeito à ordem de evocação, isto é, ordem em que cada palavra ou expressão foi evocada. O segundo critério constou da frequência de evocação, cujo resultado refere-se ao número de vezes que a palavra foi lembrada pelos sujeitos (Abric, 2001/2007).

Na primeira etapa, que consistiu na análise de evocação, foram computados os dados provenientes da primeira parte dos Instrumentos de Evocação de acordo com a indagação sobre os termos indutores, conforme apresentado no quadro abaixo.

Considerando a organização (empresa) onde você trabalha, o que lhe vem à mente quando pensa ou ouve a palavra/expressão (**BEM-ESTAR NO TRABALHO?/ MAL-ESTAR NO TRABALHO**) Escreva **quatro (04)** palavras ou expressões o mais rapidamente possível.

Os resultados são apresentados, inicialmente, de maneira geral com os dados computados de ambas as amostras (pública e privada) e, em seguida, separadas pelos tipos de organização. Os resultados da primeira análise geral de todas as amostras são destacados na Tabela 2 e os sistemas centrais, periféricos e periféricos distantes das representações sociais dessas amostras são apresentados a seguir.

#### ***Bem-estar no Trabalho: Organização Pública e Privada***

A primeira análise foi realizada a partir da frequência de evocação de ambas as amostras e apontaram que o possível elemento central da representação social de Bem-estar no Trabalho seria composto pelo elemento “ambiente”. O sistema periférico seria, possivelmente, formado pelos elementos: “amizade, atividade, comunicação, conforto,

cooperação, equipamentos, gostar (fazer), harmonia, relacionamento, respeito, segurança, trabalho, tratamento.

Para ambas as amostras, a periferia distante seria composta pelos elementos “alegria, coleguismo, compreensão, condições, convivência, crescimento, horário, organização, reconhecimento, salário, tranquilidade e valorização”.

### **Mal-estar no Trabalho: Organização Pública e Privada**

Seguindo as mesmas análises realizadas anteriormente, os resultados indicaram que os possíveis termos centrais que constituem a representação social de Mal-estar no Trabalho são: “ambiente, atividade, cansaço, estresse, fofocas, relacionamento e tratamento, enquanto que o sistema periférico é conjugado pelos elementos “carga e salário.

Estrutura	Bem-estar <sup>1</sup> (n =75)			Mal-estar <sup>2</sup> (n = 72)				
		Palavras evocadas	(freq)	média		Palavras evocadas	(freq)	média
Núcleo Central	freq > 16 média < 2,5	Ambiente	32	2,31	freq > 6 média < 2,4	Ambiente	09	2,33
						Atividade	06	2,33
						Cansaço	10	2,00
						Estresse	08	2,00
						Fofocas	10	2,00
						Relacionamento	09	1,44
Periferia	freq > 16 média > 2,5	Amizade	19	2,57	freq > 6 média > 2,4	Carga	06	2,83
						Salário	12	2,58
Periferia	3 <= freq < 15 média < 2,4	Atividade	05	1,80	3 <= freq < 5 média < 2,4	Autoritarismo	03	2,00
		Comunicação	08	2,00		Chefia	03	2,00
		Conforto	05	2,00		Colegas	04	2,25
		Cooperação	04	1,75		Desrespeito	04	2,00
		Equipamentos	03	2,00		Falsidade	04	2,00
		Gostar (fazer)	06	2,33		Intrigas	03	2,00
		Harmonia	04	1,50		Desorganização	05	2,20
		Relacionamento	07	2,00		Problemas-pessoais	04	2,25
		Respeito	13	2,00				
		Segurança	04	2,25				
		Trabalho	03	2,33				
		Tratamento	08	2,00				
Periferia distante	3 <= freq < 15 média < 2,4	Alegria	03	3,00	3 <= freq < 5 média < 2,4	Clientela	04	2,50
		Coleguismo	07	2,57		Cobrança	03	3,00
		Compreensão	04	3,50		Companheirismo	03	3,33
		Condições	06	2,50		Comunicação	05	2,60
		Convivência	03	2,66		Convivência	03	3,33
		Crescimento	07	3,14		Doença	04	3,25
		Horário	05	3,40		(não) gostar	03	2,66
		Organização	03	2,66		Movimento	04	2,75
		Reconhecimento	03	3,66		Preguiça	04	2,75
		Salário	10	3,66		Pressão	04	2,50
		Tranquilidade	05	2,60				
		Valorização	04	3,75				

Notas:

(1) palavras evocadas 288 /palavras diferentes 113

(2) palavras evocadas 274 / palavras diferentes 134

A periferia distante para essa representação, de acordo com os resultados obtidos, seria elencada com os termos “clientela, cobrança, companheirismo, comunicação, convivência, doença, não gostar do que faz, movimento, preguiça e pressão”.

Para se ter uma melhor visão dos resultados obtidos na primeira análise em ambas as amostras (empresa pública e privada), a Figura 11 apresenta a organização dos elementos centrais e periféricos das representações sociais de Bem-estar e Mal-estar no Trabalho, respectivamente.



Figura 10. Núcleo Central e Periférico das RS BET e MET: Pública e Privada  
Fonte: dados da pesquisa

As análises da representação social do Bem-estar no Trabalho realizada, a partir do primeiro nível de análise, indicaram como possível núcleo central o termo “**ambiente**”. Esse elemento seria aquele relacionado a dois possíveis fatores: o primeiro associado ao suporte do ambiente e o segundo fator relacionado às relações interpessoais ou, mais especificamente, ao relacionamento entre chefias e subordinados e entre os pares.

Considerando que o possível núcleo central da representação social de bem-estar no trabalho de ambas as empresas (pública e privada) seria o elemento **ambiente**, o pesquisador realizou uma análise de conteúdo a partir dos pressupostos desenvolvidos por Bardin (1977) com os discursos dos pesquisados, cujas etapas envolveram pré-análise (leitura flutuante), exploração do material, tratamento dos resultados e categorização dos resultados que são apontados na Tabela 3.

Tabela 3. Análise de Conteúdo de BET: Amostra pública e privada

<b>Categorias</b>	<b>Elementos</b>	<b>Discurso</b>
Suporte da Organização	Ambiente	“é onde se prima pela organização do trabalho, condições de trabalho, trabalho equilibrado” (sujeito 05, sexo masculino, empresa pública) “limpo e organizado, que faz a diferença...” (sujeito 10, sexo masculino, empresa pública) “conforto técnico, condições físicas favoráveis, iluminação...” (sujeito 19, sexo feminino, empresa pública)
Relações Interpessoais	Ambiente	“é sentir um todo, começando pela relação com o meu chefe...” (sujeito 04, sexo masculino, empresa pública); “porque a pessoa ser tratada bem no seu serviço é a melhor coisa...” (sujeito 36, sexo masculino, empresa privada) “a amizade é importante, eu valorizo minhas amizades aqui” (sujeito 40, sexo masculino, empresa privada)

Notas: BET = Bem-Estar no Trabalho

Para a representação social de Mal-estar no Trabalho, os elementos que compõem o núcleo central desta representação: “**ambiente, carga, salário, atividade e estresse**” denotariam condições desfavoráveis do ambiente, bem como os termos “**fofoca, relacionamento e tratamento**” poderia indicar uma categoria sobre um ambiente desarmônico. Esses elementos estão representados no discurso dos pesquisados, conforme mostra a Tabela 4 (abaixo) que foram categorizados de acordo com os pressupostos de análise categorial (Bardin, 1977).

Tabela 4. Análise de Conteúdo de MET: Amostra pública e privada

<b>Categorias</b>	<b>Elementos</b>	<b>Discurso</b>
Condições desfavoráveis do ambiente	Ambiente	“insatisfação decorrente do ambiente de trabalho, pela falta de estrutura”(sujeito 17, sexo feminino, empresa pública).
	Carga	“é muito puxado, é muita informação para uma cabeça...” (sujeito 10, sexo feminino, empresa privada)
	Salário	“porque é pouco pelo que trabalha” (sujeito 33, sexo masculino, empresa privada)
	Atividade	“uma realidade caótica sem perspectivas de grandes mudanças” (sujeito 22, sexo feminino, empresa pública)
	Estresse	“é todos falando ao mesmo tempo” (sujeito 25, sexo feminino, empresa privada)
Ambiente desarmônico	Fofoca	“quando se tem fofoca (...) acaba afetando a todos, gerando discussões e divisão” (sujeito
	Relacionamento	“é não estar bem relacionado com os colegas” (sujeito 11, sexo feminino, empresa pública)
	Tratamento	“é ser mal tratado mesmo” (sujeito 08, sexo feminino, empresa privada)

Nota: MET = Mal-Estar no Trabalho

Neste primeiro nível de análise, os elementos centrais da representação social de mal-estar no trabalho, que emergiram entre os pesquisados, *a priori* não representariam reflexo do bem-estar no trabalho, pois os resultados indicaram para o mal-estar no trabalho com diferentes e diversos aspectos associados a este termo comparados ao elemento central “ambiente” da representação social de bem-estar no trabalho. Nessa perspectiva, esses achados contrariam as interpretações de estudos realizados anteriormente, a exemplo de Ferreira e Seidl (2009).

As primeiras análises são preliminares e correspondem ao primeiro nível de análise e para o teste da centralidade dos elementos centrais de ambas as representações sociais (bem-estar e mal-estar no trabalho), o pesquisador seguindo as orientações de Ribeiro (2000) procedeu a análises de segundo nível. Antes, porém, foram realizadas análises separadas de acordo com os tipos de amostras (empresa pública e privada) para a representação social de Bem-estar e Mal-estar no Trabalho.

#### ***Bem-estar e Mal-estar no Trabalho: Amostra pública***

Uma segunda análise foi realizada distinguindo-se os tipos de organização. Assim, para a organização pública (Tabela 5), o núcleo central, provavelmente, é formado pelo elemento “**Ambiente**” da representação social de Bem-estar no Trabalho, enquanto que o sistema periférico desta representação compreende os elementos: “conforto”, “harmonia”, “relacionamento” e “respeito”. Para a representação social do Mal-estar no Trabalho, o possível núcleo central é formado pelos elementos “**fofocas**” e “**relacionamento**” e o sistema periférico próximo é formado pelos termos: “falsidade” e “pressão”.

#### ***Bem-estar e Mal-estar no Trabalho: Amostra privada***

A Tabela 6 apresenta o núcleo central da representação do Bem-estar no Trabalho dos participantes da organização privada é, possivelmente, formado pelos elementos: “**ambiente**”, “**comunicação**”, “**respeito**” e “**tratamento**”; já o sistema periférico próximo desta representação social é formado pelo termo “amizade”.

No que se refere ao núcleo central da representação social dos participantes de Mal-estar no Trabalho, este é possivelmente formado pelos termos “**atividade**”, “**cansaço**” e “**estresse**”, enquanto que o sistema periférico próximo é composto pelos termos: “tratamento”, “carga (atividade)”, “salário”.

Estrutura	Bem-estar <sup>1</sup> (n = 32)				Mal-estar <sup>2</sup> (n = 33)			
		Palavras evocadas	(freq)	média		Palavras evocadas	(freq)	média
Núcleo central	freq > 9 mean < 2,5	Ambiente	18	2,33	freq > 5 mean < 2,5	Fofocas	10	2,00
						Relacionamento	07	1,57
Periferia	freq > 9 mean > 2,5	x	x	X	freq > 5 mean > 2,5	Ambiente	05	2,80
Periferia	3 <= freq < 8 mean < 2,5	Conforto	04	2,25	3 <= freq < 4 mean < 2,5	Falsidade	03	1,66
		Harmonia	03	1,66		Pressão	03	2,33
		Relacionamento	06	1,83				
		Respeito	05	1,80				
Periferia distante	3 <= freq < 8 mean < 2,5	Amizade	07	2,57	3 <= freq < 4 mean < 2,5	Estresse	03	2,66
		Condições	05	2,80		Desorganização	04	2,50
		Reconhecimento	03	3,66		Preguiça	03	3,33
		Salário	05	3,20				
		Valorização	03	3,66				

Notas:

(1) palavras evocadas 145 / palavras diferentes 76 /

(2) palavras evocadas 130 / palavras diferentes 89

Estrutura	Bem-estar <sup>1</sup> (n = 43)				Mal-estar <sup>2</sup> (n = 39)			
		Palavras evocadas	(freq)	média		Palavras evocadas	(freq)	média
Núcleo Central	freq > 8 média < 2,4	Ambiente	14	2,28	freq > 5 média < 2,4	Atividade	06	2,33
		Comunicação	08	2,37		Cansaço	08	2,12
		Respeito	08	2,12		Estresse	05	1,60
		Tratamento	08	2,00		Tratamento	08	1,50
Periferia	freq > 8 média > 2,4	Amizade	16	2,50	freq > 5 média > 2,4	Carga (atividade)	06	2,83
						Salário	11	2,54
Periferia	3 <= freq < 7 média < 2,4	Atividade	05	1,80	3 <= freq < 4 média < 2,4	Ambiente	04	1,75
		Gostar (de fazer)	06	2,33		Colegas	04	2,25
		Salário	05	2,00		Problemas pessoais	03	2,33
		Segurança	03	2,33				
Periferia distante	3 <= freq < 7 média < 2,4	Compreensão	03	3,33	3 <= freq < 4 média < 2,4	Clientes	04	2,50
		Convivência	05	2,40		Comunicação	03	2,66
		Horário	05	3,60		Doença	03	3,00
		Tranqüilidade	04	3,25		Não gostar (de fazer)	03	2,66
			03	3,00		Movimento (clientes)	04	1,75

Notas:

(1) palavras evocadas 163 / palavras diferentes 71 /

(2) palavras evocadas 145 / palavras diferentes 76

Para se ter uma compreensão de como os elementos (centrais e periféricos) de Bem-estar no Trabalho e Mal-estar no Trabalho de ambas as amostras (empresa pública e privada), a Tabela 7 apresenta a estrutura desses elementos, diferenciada pelos tipos de amostras: amostra geral (pública e privada, amostra pública e amostra privada, respectivamente. Tendo em vista que os possíveis elementos que compreendem o núcleo central de Mal-estar no trabalho em todas as amostras (amostra geral, amostra pública e amostra privada) abarcar um maior número de elementos, o pesquisador optou por realizar as demais análises a partir da amostra conjugada. Desta maneira, foi possível elencar um maior número de aspectos que envolvessem o fenômeno.

Tabela 7. 1º Nível de Análise: BET e MET – Amostras: geral e pública e privada

Sistemas	Bem-estar no Trabalho			Mal-estar no Trabalho		
	Pública e Privada	Pública	Privada	Pública e Privada	Pública	Privada
<i>Central</i>	<b>ambiente</b>	<b>ambiente</b>	<b>ambiente, comunicação, respeito e tratamento</b>	<b>ambiente, atividade, cansaço, estresse, fofocas, relacionamento e tratamento</b>	<b>fofocas e relacionamento</b>	<b>atividade, cansaço e estresse</b>
<i>Periférico</i>	atividade, comunicação, conforto, cooperação, equipamentos, gostar do que faz, harmonia, relacionamento, respeito, segurança, trabalho e tratamento	conforto, harmonia, relacionamento e respeito	amizade	carga e salário	falsidade e pressão	tratamento, carga e salário

Notas: BET = Bem-Estar no Trabalho / MET = Mal-Estar no Trabalho

Para a testagem da centralidade dos possíveis elementos das representações sociais do Bem-estar e Mal-estar no Trabalho dos resultados apresentados no primeiro nível de análise, foram realizadas análises comparativas entre o primeiro nível de análise, cujos elementos seriam aqueles formados pelos termos nucleares da representação e os respectivos sistemas periféricos. Neste sentido, o segundo nível de análise, onde os resultados computados são aqueles provenientes das palavras mais importantes, segundo os pesquisados, foi realizado a partir destes sistemas.

## 5.2. Segundo Nível de Análise

O segundo nível de análise corresponde em testar a centralidade dos possíveis elementos centrais da representação social. Essa análise é realizada a partir do cruzamento dos resultados obtidos no primeiro nível de análise, que corresponde aos indicadores possíveis de centralidade da representação social e das palavras consideradas mais importantes pelos pesquisados (Ribeiro, 2000). Essa análise foi realizada tendo em vista a segunda parte do instrumento, conforme destacado no quadrado abaixo.

Entre as palavras ou expressões que você escreveu, transcreva abaixo as 3 consideradas por você como mais importantes.

A partir dessa análise, onde foram consideradas as palavras como as mais importantes pelos pesquisados, são computadas a análise de frequência. Nessa análise, estipula-se a queda de frequência, comparando ambas as análises a frequência de evocação e as palavras consideradas mais importantes (Ribeiro, 2000). Para o autor, a testagem de centralidade se refere aos termos que possuem uma queda de frequência inferior a 50%, desta forma, a queda de frequência consiste na comparação da frequência total das palavras mais evocadas (FTE) com a frequência da seleção de palavras principais (FSPP), seguido do cálculo:  $FTE - FSPE = \text{Queda de frequência das palavras evocadas (\%)}$ .

Ressalta-se que foram considerados os prováveis elementos do núcleo central, bem como aqueles ressaltados na periferia próxima. Assim, as análises também seguiram a divisão adotada no primeiro nível. Inicialmente foram computados os dados provenientes da amostra total compreendendo o Bem-estar e Mal-estar no Trabalho de ambas as amostras e, por conseguinte, as amostras diferenciadas por tipo de organização. Os resultados são apresentados a seguir.

### **Bem-estar no Trabalho: Organização Pública e Privada**

A Tabela 8, abaixo, aponta os resultados provenientes do segundo nível de análise realizado para ambas as amostras conjuntas de Bem-estar no Trabalho. Os resultados indicam que os possíveis elementos da representação social do bem-estar no trabalho são compostos pelos elementos: “ambiente”, “amizade”, “respeito”, “comunicação”, “tratamento” e “relacionamento”.

Tabela 8. BET - Elementos principais evocados – Amostra pública e privada (n = 75)

	Elementos	Frequência total de evocação (f)	Frequência Seleção de Palavras Principais (f)	Queda de frequência (%)
B E M - E S T A R	Ambiente	32	21	34,38
	Amizade	19	14	26,32
	Respeito	13	12	7,69
	Comunicação	08	07	12,50
	Tratamento	08	07	12,50
	Relacionamento	07	06	14,29
	Gostar (fazer)	06	00	100,00
	Conforto	05	05	0,00
	Atividade	05	00	100,00
	Cooperação	04	04	0,00
	Harmonia	04	03	25,00
	Segurança	04	03	25,00
	Equipamentos	03	00	100,00
	Trabalho	03	00	100,00

Nota: BET = Bem-estar no Trabalho

### ***Mal-estar no Trabalho: Organização Pública e Privada***

A Tabela 9 aponta os resultados obtidos no segundo nível de análise realizado para ambas as amostras de Mal-estar no Trabalho. Os resultados indicam que os possíveis elementos da representação social do mal-estar no trabalho são compostos pelos elementos: “salário”, “cansaço”, “focofocas”, “ambiente”, “relacionamento”, “estresse” e “tratamento”.

Tabela 9. MET - Elementos principais evocados – Amostra pública e privada (n = 72)

	Elementos	Frequência total de evocação (f)	Frequência Seleção de Palavras Principais (f)	Queda de frequência (%)
M A L - E S T A R	Salário	12	11	8,33
	Cansaço	10	08	20,00
	Focofocas	10	05	50,00
	Ambiente	09	06	33,33
	Relacionamento	09	06	33,33
	Estresse	08	07	12,50
	Tratamento	08	07	12,50
	Carga	06	03	50,00
	Desorganização	05	05	0,00
	Atividade	06	08	-33,33
	Falsidade	04	04	0,00
	Colegas	04	03	25,00
	Desrespeito	04	03	25,00
	Problemas-pessoais	04	03	25,00
	Autoritarismo	03	03	0,00
	Chefia	03	00	100,00
	Intrigas	03	00	100,00

Nota: MET = Mal-Estar no Trabalho

### 5.3. Terceiro Nível de Análise

De acordo com Ribeiro (2000), o terceiro nível de análise corresponde à categorização de palavras, onde, independente da frequência de evocação ou ordem de evocação, as palavras evocadas são agrupadas em categorias. Para essa análise, o autor sugere a adoção do critério de frequência mínima de 05, em que as palavras que possuem uma frequência igual ou superior a 05 são consideradas como freqüentes, assim adota-se o cruzamento entre as palavras mais freqüentes com a ocorrência de palavras em cada categoria, com vistas a encontrar aquelas palavras que atendem a ambos os critérios.

Esse autor ainda sugere que para considerar como elementos nucleares ou periféricos estabelecem dois critérios: o primeiro refere-se à ocorrência de palavras, considerando nucleares aquelas que possuem uma ocorrência igual e acima dos 10% (percentual médio por categoria). Para tanto, é necessário adotar o percentual total de ocorrências (100%), dividindo-o pelo número de categorias, o que resultará no Percentual Médio de Ocorrência por Categoria (PMCat).

O segundo critério seria aquele relacionado às palavras freqüentes e a ocorrência em cada categoria – onde, para Ribeiro (2000), as categorias que obtiverem uma associação igual ou superior a 50% poderão ser consideradas como nucleares e aquelas que estiverem abaixo do respectivo percentual seriam consideradas como elementos periféricos. A partir dessas análises, foi realizado o controle da consistência empírica das categorias elencadas. No estudo realizado, os resultados prosseguem a mesma ordem de análise realizada anteriormente (organização pública e privada), Bem-estar no trabalho, de acordo com a Tabela 10, e Mal-estar no Trabalho, conforme Tabela 11.

Tabela 10. BET: Distribuição das categorias a partir da evocação dos sujeitos

CATEGORIAS	Palavras Freqüentes <sup>1</sup> (f)	Ocorrência de Palavras (OP) <sup>2</sup>		PF/OP <sup>3</sup>		
		f	(%)	f	(%)	
	Ambiente	76	162	56,1	76/162	46,91
B	Amizade	25	29	10,0	25/29	86,21
	Relacionamento	20	46	15,9	20/46	43,48
E	Comunicação	08	09	3,1	08/09	88,89
	Tratamento	08	27	9,3	08/27	29,63
T	Respeito	00	05	1,7	00/05	0,00
	Outras	00	11	3,8	00/11	0,00

Notas: BET = Bem-Estar no Trabalho

PMCat (BET) = 7,14%

(1) Ocorrência de palavras freqüentes que compõem cada categoria

(2) Ocorrência total de palavras em cada categoria

(3) Relação entre ocorrência de palavras freqüentes (PF) e ocorrência de palavras em cada categoria

Tabela 11. MET: Distribuição das categorias a partir da evocação dos sujeitos

CATEGORIAS	Palavras Frequentes <sup>1</sup> (f)	Ocorrência de Palavras (OP) <sup>2</sup>		PF/OP <sup>3</sup>		
		f	(%)	f	(%)	
M	Cansaço	24	37	13,5	27/37	64,86
	Ambiente	20	86	31,3	20/86	23,26
	Relacionamento	14	52	18,9	14/52	26,92
E	Salário	12	12	4,4	12/12	100,00
	Fofocas	10	11	4,0	10/11	90,91
T	Tratamento	08	62	22,5	08/62	12,90
	Estresse	00	03	1,1	00/03	0,00
	Outras	00	12	4,4	00/12	0,00

Notas: MET = Mal-Estar no Trabalho

PMCat (MET) = 12,5%

(1) Ocorrência de palavras freqüentes que compõem cada categoria

(2) Ocorrência total de palavras em cada categoria

(3) Relação entre ocorrência de palavras freqüentes (PF) e ocorrência de palavras em cada categoria

Para conjugar os elementos centrais e periféricos, assim como agrupá-los de acordo com as categorias criadas (ambiente, amizade, relacionamento, comunicação, tratamento, respeito e outras) para a representação social de Bem-Estar no Trabalho, utilizou-se o subprograma CATEVOC (Vergès *et al.*, 2004) e os resultados são apresentados na Tabela 12, onde são destacadas as categorias, o conteúdo e a frequência dos elementos.

Da mesma forma, foram realizadas análises com o subprograma CATEVOC (Vergès *et al.*, 2004) para os elementos, centrais e periféricos, da representação social de Mal-Estar no Trabalho e os resultados, Categorias, Conteúdo e frequência dos elementos são dispostos na Tabela 13, em seguida.

<b>Categorias</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>(f)</b>
<b>Ambiente</b>	Acomodação, aconchego, adequabilidade, agilidade, recurso, comodidade, origem, competência aprendido, aprendizagem, arejado, desempenho, desenvolvimento, satisfação, benefícios, material, mesa, motivação, entretenimento, funcionários, produtividade, produção, trabalhar, comprometimento, perspectiva, plano-saúde, felicidade, conhecimento, qualidade-vida, sem-desgaste, folga, força, tarefa, resultados, rotina, descanso, saber disciplina, eficiência, ferramentas, humor, QVT, sem-estresse, uniforme, expressão, horário-lanche.	01
	Sem-pressão, empregados, clima, saúde, limpeza, realização, incentivo, trabalho, flexibilidade, fazer, experiência.	02
	Equipamentos, alegria, organização	03
	Segurança, horário	04
	Conforto, atividade, tranquilidade	05
	Condições, gostar.	06
	Crescimento	07
	Salário	10
<b>Amizade</b>	Ambiente	32
	Pessoas-legais, amizade	01
	Companheirismo,	02
	Coleguismo	07
<b>Respeito</b>	Amizade	18
	Seriedade, honestidade, direitos.	01
<b>Comunicação</b>	Dignidade	02
	Comunicação	09
<b>Tratamento</b>	Justiça, atenção, credibilidade, orientação, liberdade, cliente	01
	Paciência	02
	Reconhecimento	03
	Compreensão, valorização	04
	Tratamento	08
<b>Relacionamento</b>	Sem-julgamento, coordenação, confraternização, interação, coletividade, sem-conflito, convivência, parceira	01
	Confiança, união, equipe,	02
	Convivência, cooperação	04
	Relacionamento	07
	Respeito	13
<b>Outras</b>	Responsabilidade, se dar bem, evolução, atitude, postura, físico-mental, verdade	01
	Família, vontade	02

Tabela 13. Categorias Mal-estar no Trabalho: Conteúdo e frequência

<b>Categorias</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>(f)</b>
<b>Salário</b>	Salário	12
	Saúde, mal-estar, fraqueza	01
<b>Cansaço</b>	Dor	02
	Doença, preguiça	04
	Carga	06
	Cansaço	18
<b>Fofocas</b>	Calúnias	01
	Fofocas	10
<b>Ambiente</b>	Inflexibilidade, infra-estrutura, idéias, expectativa, incomodo, obrigação, instalações acomodação, opção, agilidade, alimentação lazer, incentivos, frio, localização, indisciplina, sobrecarga, material, medo-errar, mesa-própria, folga, limpeza, regalias, prazos, ociosidade, rotina, tempo, lanche, sem-vestimento, plano-carreira, desprazer, insegurança, exigências, sem-elogio, burocracia, serviço, situações, uniforme, correria, errar.	01
	Desconforto, desinteresse, barulho, condições, desagradável, horário, excesso, insatisfação.	02
	Não - gostar, número de funcionários.	04
	Movimento	05
	Desorganização	05
	Atividade	06
	Ambiente	09
<b>Relacionamento</b>	Assédio-moral, discussão, desentendimento, desunião, abuso, afronta, espertalhões, picuinhas, falta de diálogo, falta de camaradagem, fingimento, desonestidade, individualismo, falta de amizade, puxa - saco	01
	Falta de cooperação, competição.	02
	Convivência, falta de companheirismo, intrigas.	03
	Falsidade, colegas,	04
	Comunicação	05
<b>Estresse</b>	Relacionamento	09
	Aborrecimento, mau-humor, nervosismo	01
	Estresse	10
<b>Tratamento</b>	Desigualdade, desvalorização, insulto, indiferença, protecionismo, hierarquia, respeito, prepotência, gerência, egoísmo, coordenação, autoridade, orgulho, perseguição, ignorância, ameaças, aproveitamento, exigência, valorização, vaidade, liderança, ética, sinceridade.	01
	Chefia, arrogância, grosseira, educação compreensão, autoritarismo, injustiça, reconhecimento	02
	Cobrança	03
	Pressão, clientela, desrespeito	04
	Tratamento	08
<b>Outras</b>	Entendimento, introversão, tristeza, descomprometimento.	01
	Inveja, raiva	02
	Problemas-pessoais	04

#### 5.4. Cruzamento dos Três Níveis de Análise

Para melhor entendimento dos três níveis de análises realizados - análise de evocação, análise de palavras principais e categorização - da amostra agrupada da organização pública e privada, tanto para a representação social de Bem-estar no Trabalho, quanto para a representação social de Mal-Estar no Trabalho são apresentados nas Tabelas 14 e 15, respectivamente.

Tabela 14. Três níveis de análise - Bem-Estar no Trabalho (pública e privada)

	Análise de Evocação	Palavras Principais	Categorização
Núcleo Central	Ambiente	Ambiente <b>Amizade</b> Respeito <b>Comunicação</b> Tratamento Relacionamento	<b>Amizade</b> <b>Comunicação</b>
Sistema Periférico	<b>Amizade</b> Atividade <b>Comunicação</b> Conforto Cooperação Gostar (fazer) Harmonia Relacionamento Respeito Segurança Trabalho Tratamento	Gostar (fazer) Conforto Atividade Cooperação Harmonia Segurança Equipamentos Trabalho	Ambiente Relacionamento Tratamento Respeito

Tabela 15. Três níveis de análise - Mal-Estar no Trabalho (pública e privada)

	Análise de Evocação	Palavras Principais	Categorização
Núcleo Central	Ambiente Atividade <b>Cansaço</b> Estresse <b>Fofocas</b> Relacionamento Tratamento	<b>Salário</b> <b>Cansaço</b> <b>Fofocas</b> Ambiente Relacionamento Estresse Tratamento	<b>Cansaço</b> <b>Salário</b> <b>Fofocas</b>
Sistema Periférico	Carga <b>Salário</b> Autoritarismo Chefia Colegas Desrespeito Falsidade Intrigas Desorganização Problemas-pessoais	Carga Desorganização Atividade Falsidade Colegas Desrespeito Problemas-pessoais Autoritarismo Chefia Intrigas	Ambiente Relacionamento Tratamento Estresse

## 5.5. Discurso Bem-estar e Mal-estar no Trabalho: Organização Pública e Privada

A seguir serão apresentados os discursos provenientes dos pesquisados a partir do núcleo central das representações sociais de Bem-estar e Mal-estar no Trabalho, que são apresentados nas Tabelas 16 e 17, respectivamente. Os respectivos discursos são discutidos à luz das teorias pesquisadas no Capítulo VI Discussão.

Tabela 16. Discursos de Bem-estar no Trabalho

Elementos	Discursos
Amizade	<p><i>é importante a <u>amizade</u>, porque há o espírito de companheirismo e solidariedade entre os amigos e isso faz sentir-se bem para desempenhar suas atribuições aqui” (resp. 16; masculino; org. pública);</i></p> <p><i>“<u>amizade</u> é muito difícil de encontrar, as pessoas aqui com quem eu trabalho são amigas, eu trabalho feliz porque eu gosto das pessoas daqui..!” (resp. 45; masculino; org. privada)</i></p> <p><i>“[amizade] é quando chega e conversa, brincar com as situações e também poder contar com as pessoas quando precisar” (resp. 37, masculino, org. privada);</i></p> <p><i>“a amizade é importante e eu valorizo minhas amizades, ter amigos faz com que você tenha qualidade de vida no trabalho” (resp. 40, masculino, org. privada)</i></p> <p><i>“acho que uma pessoa sozinha não faz quase nada, seria difícil, é essencial a <u>amizade</u>, não somente no trabalho, mas em qualquer lugar” (resp.29, feminino, org. privada)</i></p>
Comunicação	<p><i>“quando o chefe, sem ser grosseiro, fala para você o que deve ser feito e como deve ser feito... e isso motiva você trabalhar mais tranquilo e sem estar preocupado” (resp. 15, feminino, org. pública)”</i></p> <p><i>“é algo que tem sentido muito amplo, que engloba como você é tratado, se o seu chefe te respeita, etc... e isso resulta no bom ambiente de trabalho” (resp. 03, masculino, org. pública)</i></p> <p><i>“é dar bom dia quando chega e quando sai, agente quer que a pessoa trate você bem e não ficar com a cara fechada”(resp. 19, feminino, org. privada)”</i></p> <p><i>“é a pessoa falar (comunicação) quando tá errado e quando tá certo... quando o colega passa um produto errado, o cliente avisa e o outro colega também!” (resp. 42, masculino, org. privada);</i></p> <p><i>“é a pessoa não te agredir com palavras severas, respeitar, saber conviver com as outras pessoas” (resp. 20, feminino, org. privada);</i></p>

Tabela 17. Discursos Mal-Estar no Trabalho

Elemento(s)	Discursos
Cansaço	<p>“...quando chego aqui já estou cansada, a minha carga horária é maior do que a dos outros porque tenho cargo de chefia” (resp. 40, feminino, org. privada)</p> <p>“.. é o <u>cansaço</u> mental, porque causa dor de cabeça, falta de paciência no dia-a-dia e isso te traz problemas” (resp. 30, feminino, org. pública)</p> <p>“na correria do dia-a-dia, vai chegando tem que ter mais tempo, o serviço é muito puxado, <u>cansativo</u>... eu vou de casa para o trabalho, do trabalho para casa é muito cansativo” (resp. 42, feminino, privada)</p> <p>“é a quantidade de serviço que causa cansaço físico e mental... é o horário em que se fica a disposição do empregador” (resp. 06, masculino, org. pública)</p>
Salário	<p>“porque agente trabalha correto e é cobrado e agente ganha (salário) pouco e ainda não tem satisfação” (resp. 29, feminino, org. privada)</p> <p>“porque além de você não ser bem tratado aqui, você ganha mal... você também não é escutado” (resp. 14, masculino, org. privada)</p> <p>“o salário não nos agrada, eu não sei dizer ... mas eu acho que o que eu ganho é diferente de outros lugares e aqui você trabalha muito” (resp. 09, masculino, org. privada)</p> <p>“você é muito cobrado no seu cargo e o salário não corresponde com o seu cargo” (resp. 15, masculino, org. privada)</p>
Fofocas	<p>“se mudasse algumas pessoas, seria melhor, tem algumas pessoas que <u>fofocam</u> das outras aqui” (resp. 18, masculino, org. privada)</p> <p>“agente se sente inseguro, agente não está confiante, se você tem medo de alguma coisa, <u>fofoca</u>...” (resp. 32, feminino, org. privada)</p> <p>“porque é ruim você trabalhar num ambiente que só tem <u>fofoca</u>, isso faz você se sentir mal...” (resp. 20, feminino, org. privada)</p> <p>“...quando se tem <u>fofoca</u> no ambiente de trabalho acaba afetando todos... gerando discussões e divisões...” (resp. 30, feminino, org. pública)</p>

## 6. SINTESE DOS RESULTADOS

Considerando que o objetivo principal desta tese de doutoramento foi examinar os fenômenos bem-estar e mal-estar no trabalho baseado na Abordagem do Núcleo Central das Representações Sociais (Abric, 1998) e, por conseguinte, verificar se ambos os fenômenos constituem dimensões opostas de um mesmo construto ou pólos positivo e negativo e, desta maneira, confirmar os achados encontrados por Ferreira e Seidl (2009).

Para atender a esse propósito, o primeiro estudo realizado teve como objetivo levantar as representações sociais do bem-estar e mal-estar no trabalho, bem como examinar como os elementos se estruturam e se organizam e diferenciar entre uma organização pública e privada. Nessa perspectiva, o estudo contemplou três níveis de análise (Ribeiro, 2000; Melo, 2006) para o exame da centralidade dos elementos centrais das representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho.

O **primeiro nível de análise** compreendeu a identificação interna das representações sociais do bem-estar e mal-estar no trabalho a partir do levantamento dos sistemas nucleares e periféricos de ambas as representações e atendeu aos dois critérios estipulados por Abric (2001;2007), quais sejam: o primeiro refere-se à ordem de evocação e o segundo à frequência de evocação. E, por conseguinte, procedeu-se à análise de conteúdo de acordo com os pressupostos delimitados por Bardin (1977).

Os resultados obtidos neste primeiro nível de análise indicaram que: para ambas as amostras (pública e privada), o núcleo central da representação social de bem-estar no trabalho elencou o termo “*ambiente*”. A partir dos resultados da análise de conteúdo, foi possível denominar o possível elemento central em duas categorias, quais sejam: *suporte da organização e relações interpessoais*.

Para o núcleo central da representação social de mal-estar no trabalho, os resultados provenientes do primeiro nível de análise sugeriram que o núcleo central seria composto pelos termos “*ambiente, carga, salário, atividade, estresse, fofoca, relacionamento e tratamento*”. Após a análise de conteúdo, foram elencadas duas categorias: a primeira refere-se às *condições desfavoráveis* do ambiente e a segunda denominada *ambiente desarmônico*.

O **segundo nível de análise** (Ribeiro, 2000; Melo, 2006), que correspondeu a uma segunda testagem da centralidade dos elementos centrais dos fenômenos investigados, assinalou que o núcleo central da representação social de bem-estar no trabalho seria composto pelos elementos “*ambiente, amizade, respeito, comunicação e tratamento*” e que os elementos centrais da representação social do mal-estar no trabalho seriam constituídos pelos termos “*salário, cansaço, fofocas, ambiente, relacionamento, estresse e tratamento*”. Esses resultados sobrevindos da segunda

análise realizada ampliaram em termos de quantidade de elementos para **ambos** os fenômenos pesquisados. Entretanto, conforme sugerem Ribeiro (2000) e Melo (2006), para o teste de centralidade dos elementos nucleares de uma representação social, é necessária a verificação dos elementos nucleares a partir de um terceiro nível de análise que consiste na categorização dos termos que emergiram com a representação social.

Desta forma, após o computo das análises realizadas no **terceiro nível de análise**, os resultados indicaram que o núcleo central da representação social de **bem-estar** no trabalho é composto pelos termos “*amizade*” e “*comunicação*” e para o núcleo central de **mal-estar** no trabalho seria constituído pelos elementos “*cansaço*”, “*salário*” e “*fofocas*”.

Os elementos nucleares da representação social do bem-estar no trabalho, obtidos a partir dos três níveis de análise realizados, corroboraram pesquisas realizadas e são apontadas na revisão de literatura deste trabalho e os respectivos resultados são discutidos à luz das teorias no Capítulo VI Discussão.

## **ESTUDO 2: RELAÇÃO DOS ELEMENTOS DE BEM-ESTAR E MAL-ESTAR NO TRABALHO**

Vergé e Bouriche (2001) salientam que uma representação social é constituída por elementos selecionados por estarem próximos a um determinado tema em que pesquisadores têm interesse em examiná-lo. Contudo, para os autores o estudo das representações sociais não é considerado apenas uma escolha de elementos, que estão próximos ao tema, mas do que isso, a representação social é fundamentalmente uma organização, um conjunto de relações entre os elementos (Abric, 1994/1998).

Essas relações, segundo Vergé e Bouriche (2001), não são transitivas, mas são relações de proximidade em que os valores podem exprimir uma forte ou fraca proximidade, tal nível de proximidade é definido por esses autores de localização ou relações simétricas. A Teoria do Núcleo Central (Abric, 1994/1998), cuja proposta se baseia nos sistemas centrais e periféricos e nos princípios organizadores da representação social, proporciona aos pesquisadores deste campo de pesquisa conhecer como os elementos de uma representação social se estrutura e se organiza em torno do núcleo central. A análise de similitude, por sua vez, permite o tratamento dos elementos no que diz respeito à simetria a partir de questionários que objetivam captar a expressão das representações sociais (Vergé & Bouriche, 2001).

A análise de similitude, conforme pontua Flament (1986) citado por Melo (2006), possui três pressupostos básicos: o primeiro pressuposto refere-se a: uma representação social satisfaz a um conjunto de cognomes ou alcunha organizado por múltiplas relações, ou seja, um dado termo que se “junta” com outros termos; o segundo ressalta que as relações entre os elementos podem ser de hierarquia, de causalidade e de implicação (orientação) ou de equivalência, de semelhança e de antagonismo (simétricas), mas que todas essas relações podem se graduar em uma relação simétrica, o que indicaria agrupar-se; por fim, o terceiro pressuposto que indica que as relações não são consideradas transitivas, pois fornece grafos das relações estabelecidas entre os elementos da representação.

### **1. QUESTÃO DE PESQUISA**

Tendo em vista os resultados obtidos no estudo 1 (Núcleo Central da Representação Social de Bem-estar e Mal-estar no Trabalho) indicar que o respectivo núcleo da representação é formada pelos elementos “amizade” e “comunicação” (bem-estar no trabalho) e “cansaço”, “salário” e “fofoca”, respectivamente, e os pressupostos das análises de similitude, desenvolveu-se o terceiro

estudo com vistas a examinar as relações entre os elementos que emergiram como núcleo central e periférico da representação de ambos os fenômenos. Para tanto foi realizada um estudo de similitude com vistas a atender à questão de pesquisa: *Considerando o núcleo central e periférico das representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho de funcionários de uma organização pública e privada, como esses elementos são relacionados a partir dos pressupostos da análise de similitude?*

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo Geral

Conforme o problema apresentado, o objetivo geral deste estudo consiste em examinar, de acordo com os pressupostos da análise de similitude, como os elementos centrais e periféricos das representações sociais do bem-estar e do mal-estar de trabalhadores de uma organização pública e organização privada são relacionados.

Para consecução do referido objetivo, este estudo foi realizado em dois momentos: no primeiro momento (Estudo 1), foram levantadas as representações sociais do bem-estar e mal-estar de trabalhadores e, posteriormente, os resultados obtidos serviram como insumos para a elaboração de uma escala.

### 2.2. Objetivos específicos

- Desenvolver estudos quantitativos sobre as relações dos elementos das representações sociais do bem-estar e mal-estar no trabalho baseados nos pressupostos da análise de similitude de acordo com Flament (1996);
- Elaborar uma escala de bem-estar e mal-estar no trabalho de acordo com os resultados obtidos com os estudos 1 e 2;

## 3. METODOLOGIA

### 3.1. Participantes

Para a realização deste estudo, foram selecionadas duas amostras de trabalhadores, das mesmas empresas (pública e privada) que participaram do segundo estudo. De acordo com os objetivos do estudo, ambas as amostras foram analisadas conjuntamente, neste sentido o total de participantes foi de 65 respondentes. A Tabela 18 apresenta os dados sócio-demográficos de ambas as amostras, que consiste em variáveis dicotômicas: sexo, cargo de chefia e renda.

Tabela 18. Dados Sócio-demográficos Estudo 2 (n = 65)

Dados	Amostra Geral		Pública		Privada	
	n = 65		n = 26		n = 39	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
<i>Sexo</i>						
Masculino	26	40,00	05	19,23	21	53,84
Feminino	39	60,00	21	80,76	18	46,15
Total	65	100,00	26	100,00	39	100,00
<i>Cargo chefia</i>						
Sim	07	10,77	02	7,69	05	12,82
Não	47	72,31	22	84,62	25	64,10
Dados Omissos	11	16,92	02	7,69	09	23,08
Total	65	100,00	26	100,00	39	100,00
<i>Renda</i>						
Até 1.000,00	17	30,36	04	15,38	13	33,33
de 1.001, 00 à 2.000,00	11	19,64	00	0,00	11	28,21
de 2.001, 00 à 3.000,00	09	16,07	06	23,08	03	7,69
de 3.001, 00 à 4.000,00	13	23,21	11	42,31	02	5,13
Acima de 4.001,00	06	10,71	05	19,23	01	2,56
Dados Omissos	00	00	00	00	09	23,08
Total	65	100,00	26	100,00	39	100,00

De acordo com os resultados apresentados na Tabela 18, observa-se que da amostra geral 60,0 % é do sexo feminino, grande parte (72,3 %) não ocupa cargo de chefia e que boa parte (30,3%) percebe um salário de até R\$ 1.000, 00. As variáveis idade e tempo de serviço foram computados como variáveis contínuas, assim a média de idade foi de 30,6 anos (dp = 10,7) e variou entre 18 a 61 anos e o tempo de serviço de 6 anos (dp = 7,7) variando entre 1 ano a 28 anos.

### 3.2. Instrumento

Um instrumento organizado por duas partes foi utilizado para desenvolvimento do estudo. A primeira parte foi formada com base nos elementos centrais e periféricos da representação social do Bem-estar no Trabalho desenvolvido no Estudo 1 e foi composto por quatro questionários, que são descritos a seguir.

O **primeiro questionário**, denominado de questionário de relações (Vergès *et al.*, 2004), foi constituído pelos termos “Amizade, Comunicação, Ambiente, Conforto, Atividade, Tranquilidade, Condições de trabalho, Crescimento, Relacionamento, Respeito, Coleguismo, Gostar do que faz e Harmonia”. Estes termos foram dispostos em círculos, onde os pesquisados eram solicitados a fazerem correspondência entre os mesmos (conforme instrução seguinte):

“Nesta parte do questionário você deverá traçar linhas para unir as palavras ou expressões que você acredita estarem relacionadas umas com as outras. Você deve unir as palavras/expressões duas a duas. Uma mesma palavra pode ser unida com várias outras. Trace no máximo 15 linhas. Escreva nos quadrados ao lado os números das palavras/expressões relacionados”.

O **segundo questionário** foi o de escolha (Vergès *et al.*, 2004), que constou de frases que foram formadas também a partir do Estudo 1. De acordo com as estratégias sugeridas no trabalho de Melo (2006), as palavras/expressões foram apresentadas e descritas com algumas modificações para que o instrumento se tornasse o menos repetitivo possível.

“São muitos os fatores que definem o *Bem-estar no Trabalho*. Leia com atenção as frases a seguir e, após, responda de acordo com a orientação”. Entre as 13 frases acima, escolha 5 que na sua opinião mais definem o Bem-estar no Trabalho e, logo após, escolha 5 que na sua opinião não definem o Bem-estar no Trabalho”.

Logo após a instrução, foram indicadas 13 frases, conforme Figura 12 (primeira etapa), e os pesquisados deveriam responder essa parte do instrumento de acordo com a orientação abaixo:

Primeira Etapa
1. Amizade entre os colegas de trabalho (subordinados e chefia)
2. Comunicação clara no ambiente de trabalho
3. Ambiente agradável no trabalho
4. Conforto nas instalações físicas
5. Atividades no cargo que são prazerosas
6. Traquilidade no ambiente de trabalho
7. Condições adequadas do ambiente físico
8. Possibilidade de crescimento profissional na organização
9. Relacionamento amistoso entre chefias e subordinados e entre colegas
10. Respeito à individualidade de cada funcionário
11. Coleguismo
12. Gostar do que faz
13. Harmonia no ambiente de trabalho

Figura 11. Segunda etapa – Fatores que definem Bem-estar no Trabalho

O **terceiro questionário**, considerado como de agrupamento (Vergès *et al.*, 2004) elencou 13 palavras / expressões: “amizade, comunicação, ambiente, conforto, atividade, tranquilidade, condições de trabalho, crescimento, relacionamento, respeito, coleguismo, gostar do que faz e harmonia”. Neste questionário os pesquisados deveriam formar grupos com as referentes palavras/expressões.

O **quarto questionário** utilizado foi uma escala de importância de 5 itens (variando entre 1 – nada importante e 5 - muito importante) composta por uma lista de 13 expressões ou palavras extraídas do Estudo 1 (Figura 11). Nesta escala os pesquisados foram solicitados a utilizar a escala de importância de modo a indicar quais palavras ou expressões fossem mais importantes para definir o bem-estar no trabalho.

A segunda parte do instrumento adotou a mesma estrutura da primeira parte do instrumento, combinada por quatro questionários, mas foram baseados a partir dos elementos centrais e periféricos da representação social de Mal-estar no Trabalho (Estudo 1). O questionário de relações elencou os termos “ambiente, cansaço, estresse, fofocas, carga de trabalho, salário, autoritarismo, desorganização, intrigas, grosseria, problemas pessoais, falsidade”. Para o questionário de escolha adotou-se as frases de acordo com a Figura 13.

<b>Segunda Etapa</b>
1. Ambiente desagradável
2. Cansaço decorrente da carga de trabalho
3. Estresse
4. Fofocas no ambiente de trabalho
5. Carga de trabalho excessiva
6. Salário incompatível com as atividades desempenhadas
7. Autoritarismo das chefias
8. Desorganização do local de trabalho
9. Intrigas no ambiente de trabalho
10. Grosserias no tratamento entre chefias e funcionários
11. Grosserias no tratamento entre funcionários e clientes
12. Problemas pessoais que afetam o trabalho
13. Falsidade no ambiente de trabalho

Figura 12. Segunda etapa – Fatores que definem Mal-estar no Trabalho

O questionário de agrupamento (Vergès *et al.*, 2004) elencou os termos “ambiente, cansaço, estresse, fofocas, carga de trabalho, salário, autoritarismo, desorganização, intrigas, grosseria, problemas pessoais, falsidade”; O quarto questionário utilizado foi uma escala de importância de 05 pontos, onde o pesquisado era solicitado a indicar quais palavras ou expressões mais importantes que definissem o Mal-estar no Trabalho. As palavras ou expressões foram aquelas destacadas na Figura 12. Por fim, os respondentes foram solicitados a indicar dados sócio demográficos (sexo, idade, tempo de trabalho, cargo de chefia, tempo no cargo de chefia e renda).

## 4. PROCEDIMENTOS

### 4.1. Procedimentos para a Coleta de Dados

No referido estudo e de acordo com os respectivos objetivos, a coleta de dados foi realizada em duas organizações. Salienta-se que os respondentes que preencheram a um questionário, que foram divididos em duas partes, conforme explicitado no item 3.3. Instrumentos.

Na organização pública do setor judiciário do Governo do Distrito Federal, o contato com a organização foi realizado através de um dos departamentos do respectivo órgão público. O pesquisador disponibilizou os questionários para que os mesmos fossem entregues aos funcionários para o preenchimento e a pedido da chefia foi solicitado ao pesquisador que o departamento e respectivo órgão não fossem identificados. O pesquisador disponibilizou 50 cadernos, sendo que desta quantidade total de retornaram 26 questionários respondidos, o que correspondeu a uma taxa de retorno de 52%.

Para a organização privada a direção da empresa autorizou o pesquisador aplicar os questionários aos funcionários desde que não fosse citado o nome da organização. O pesquisador aplicou ao todo 39 cadernos em duas lojas. A aplicação nessa organização foi diferente da organização pública, visto que o pesquisador aplicou pessoalmente os instrumentos de acordo com a disponibilidade e interesse dos trabalhadores em participar da pesquisa.

### 4.2. Procedimentos para a Análise de Dados

As análises de dados foram realizadas de acordo com o objetivo proposto e, dada a natureza do estudo, essas constaram de análises descritivas para a delimitação das características sócio-demográficas dos participantes a partir das variáveis: sexo, idade, tempo de serviço, cargo, cargo de chefia e se o participante exercia ou não cargo de chefia. Para tabulação e análise das variáveis sócio-demográficas foi utilizado o *software Microsoft Office Excel*, versão 2007.

Em seguida, para a análise de similitude das palavras/expressões de bem-estar e mal-estar no trabalho das palavras ou expressões foi utilizado o *software SIMI*, versão 2004 para plataforma *Windows* (Vergès, Junique, Barbry, Scano & Junique, 2004).

## 5. RESULTADOS

Inicialmente foram realizadas análises dos dados sócio-demográficos com o auxílio do *software Microsoft Office Excel*, versão 2007. Esses resultados são apresentados dispostos no item 3.2. Participantes. Em seguida, também com o auxílio do *software SIMI*, versão 2003 para plataforma *Windows* (Vergès, Junique, Barbry, Scano & Zeliger, 2004) foram realizadas as análises de similitude entre os dados obtidos com a aplicação dos instrumentos de similitude de Bem-estar e Mal-estar no trabalho. Esses resultados, de acordo com os objetivos propostos do Estudo 2, foram tabulados e analisados a partir da diferenciação de ambos os objetos de estudo e, são apresentados a seguir.

### 5.1. Bem-Estar no Trabalho

Os resultados provenientes do **questionário de relações** (Vergès *et al.*, 2004) são apresentados na Tabela 19, onde são relacionados os resultados da frequência com que cada elemento ou expressão foram utilizados pelos pesquisados para a composição de pares. De acordo com os resultados, os elementos “amizade”, “condições de trabalho” e “ambiente” foram ressaltados como os mais frequentes entre os termos. Ademais, sublinha-se que o termo “amizade” e “comunicação” foram apontados anteriormente no Estudo 1 como possíveis elementos pertencentes ao núcleo central da representação de Bem-estar no trabalho.

Tabela 19. Frequência de Utilização dos Elementos para Formação de Pares (BET)

Elementos	Frequência
Amizade	52
Condições de trabalho	46
Ambiente	45
Comunicação	44
Relacionamento	44
Respeito	43
Gostar do que faz	41
Harmonia	40
Tranquilidade	36
Coleguismo	36
Conforto	34
Atividade	33
Crescimento	30

Nota: BET = Bem-Estar no Trabalho

Para uma compreensão sobre as relações estabelecidas entre os elementos/expressões da Representação Social de Bem-estar no Trabalho, as associações formadas pelos pesquisados foram computadas com o auxílio do Subprograma ENTRESIM do Programa SIMI, versão 2003 para

plataforma *Windows* (Vergès *et al.* 2004) e os resultados obtidos são dispostos em uma Matriz de Similitude, que são destacados na Tabela 20.

Tabela 20. Matriz de Similitude - Formação de Pares (BET)

ELEMENTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Amizade	0												
2. Comunicação	03	0											
3. Ambiente	04	02	0										
4. Conforto	01	01	09	0									
5. Atividade	00	00	00	01	0								
6. Tranquilidade	01	05	08	03	01	0							
7. Condições de trabalho	00	06	13	08	04	03	0						
8. Crescimento	06	18	02	03	02	05	05	0					
9. Relacionamento	24	06	01	00	00	00	00	00	0				
10. Respeito	21	06	07	01	00	01	04	00	05	0			
11. Coleguismo	15	00	05	02	00	05	00	00	02	06	0		
12. Gostar do que faz	00	02	01	04	20	05	12	07	01	00	00	0	
13. Harmonia	06		12	06	04	11	02	00	00	01	03	1	0

Nota: BET = Bem-Estar no Trabalho

Para o Bem-estar no Trabalho, ressalta-se que os termos “relacionamento” e “amizade” foram associados em pares por (24) vezes, “respeito” e “amizade” por (21) vezes e os termos “gostar do que faz” e “atividade” por (20). Os resultados provenientes das associações realizadas apontam que o primeiro agrupamento de termos / expressões “relacionamento” e “amizade” e “respeito” e “amizade” correspondem ao fator ambiente no trabalho no que diz respeito às relações interpessoais entre os trabalhadores.

Outro aspecto a ser considerado são os resultados que sugerem que não há associações de elementos ou expressões como “atividade” e “amizade”, “condições de trabalho” e “amizade”, “gostar do que faz” e “amizade”, entre outros. Esses resultados apontam que os pesquisados que os esses elementos não estão associados entre si, ou seja, esses termos ou expressões para os pesquisados não possuem aproximação (Melo, 2006) ou assimetria (Vergé & Bouriche, 2001).

A Matriz de Similitude destaca sobre a combinação dos pares e, desta forma, para o exame da força da relação entre os elementos da representação social é necessária a representação gráfica de conexidade denominada como árvore máxima, desta maneira é possível identificar qual a conexão entre os elementos constituintes da representação social. Assim, de acordo com Torres (2010), “a representação gráfica do resultado dos estudos de conexidade é denominada de árvore máxima em cujos vértices se encontram as variáveis e, nas arestas que as ligam, a conexidade ou ocorrência de um grupo de evocações” (p.112).

As categorias que são destacadas ao final de um critério (filtro) são designadas como aquelas que apresentam um grau de conexão ou associação mais relevante e são diretamente associadas à frequência com que os pesquisados apontam como similares (Vergès, Junique, Barbry, Scano, 2004). A conexão, segundo Moliner (1994), é delimitada pelo agrupamento de filtro, que indica maior conexão entre os termos / elementos.

Assim, ao considerar o arranjo dos termos / elementos da representação social do Bem-estar no Trabalho dos pesquisados, conforme apresentado na Figura 14, verifica-se que a organização se dá a partir dos respectivos termos nos elementos “amizade” e “atividade”. Ademais se ressalta que o agrupamento dos termos possibilitou a criação de três eixos, a saber: a primeira categoria denominada por **Relacionamento** compreende os termos: amizade, respeito, coleguismo, relacionamento e comunicação; a segunda categoria concebida como **Realização** elencou os termos atividade, gostar do que faz e crescimento; a terceira **Condições Favoráveis do Ambiente**, que abarca os elementos: condições, conforto, tranquilidade e harmonia.

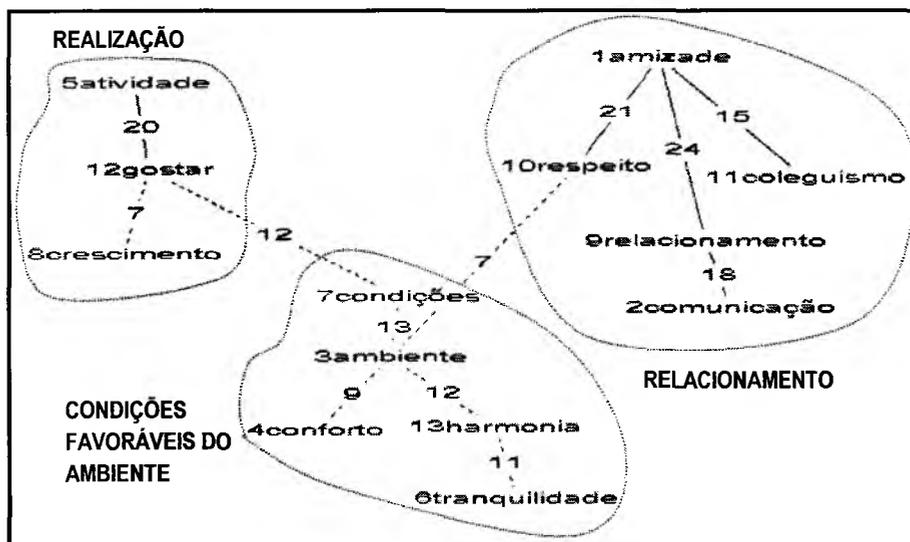


Figura 13. Árvore Máxima: Relações entre os Elementos BET

Os resultados obtidos do **questionário de categorização** (Vergès *et al.*, 2004), contava com um total de 13 expressões ou frases, conforme destacado na Figura 12 do item 3.3. Instrumentos, que solicita aos pesquisados indicarem 05 expressões ou frases que mais definiriam o Bem-estar no Trabalho e, em seguida, 05 expressões ou frases que menos definiriam o Bem-estar no Trabalho. Nesta etapa, os procedimentos de coleta de informações seguiram as orientações no trabalho desenvolvido por Melo (2006). Desta maneira, com os resultados obtidos foi possível elencar os elementos centrais da representação de acordo com a frequência e os elementos periféricos

determinados em função de serem apontados como aqueles que não definiriam a representação social de Bem-estar no Trabalho.

Os resultados provenientes dessas análises são elencados na Tabela 21, abaixo, e as frases ou expressões estão hierarquizadas de acordo com a escolha daquelas consideradas pelos pesquisados como mais definem o Bem-estar no Trabalho. Desta forma, o exame se dá a partir da coerência das frases ou expressões que mais definem a Representação Social.

Tabela 21. Frequência de Escolha de Frases – BET

Frases e Expressões	Frequência	
	( + )	( - )
02. Comunicação clara no ambiente de trabalho	37	13
03. Ambiente agradável no trabalho	35	10
08. Possibilidade de crescimento profissional na organização	29	19
13. Harmonia no ambiente de trabalho	27	10
12. Gostar do que faz	27	19
09. Relacionamento amistoso entre chefias e subordinados e entre colegas	27	28
01. Amizade entre os colegas de trabalho (subordinados e chefia)	26	30
06. Traquilidade no ambiente de trabalho	20	15
07. Condições adequadas do ambiente físico	20	23
10. Respeito à individualidade de cada funcionário	17	16
04. Conforto nas instalações físicas	16	28
11. Coleguismo	13	31
05. Atividades no cargo que são prazerosas	11	21

Nota: BET = Bem-Estar no Trabalho

Os resultados comparados aos resultados obtidos com a Matriz de Similitude mostram que as frases não estão correspondendo aos termos “amizade” e “atividade”, ao contrário as frases “Atividades no cargo que são prazerosas” e “Amizade entre os colegas de trabalho (subordinados e chefias)” foram consideradas pelos pesquisados frases que não definem o Bem-estar no Trabalho. Contudo é possível afirmar que as cinco frases que mais definem o Bem-estar no Trabalho podem constituir aspectos específicos do ambiente, bem como à natureza das atividades no cargo (Warr, 2003).

Quanto aos resultados obtidos pelo **questionário de agrupamento**, os dados obtidos foram tabulados em uma planilha eletrônica e, posteriormente, analisados com o auxílio do Subprograma ENTRESIM do Programa SIMI, versão 2003 para plataforma *Windows* (Vergès *et al.*, 2004) e os resultados obtidos são dispostos em uma Matriz de Similitude, que são destacados na Tabela 22.

Tabela 22. Matriz de Similitude - Agrupamento (BET)

ELEMENTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Amizade	0												
2. Comunicação	13	0											
3. Ambiente	2	9	0										
4. Conforto	1	3	13	0									
5. Atividade	0	8	6	0	0								
6. Tranquilidade	6	2	5	9	4	0							
7. Condições de trabalho	2	1	10	9	3	5	0						
8. Crescimento	2	0	0	3	9	3	7	0					
9. Relacionamento	9	10	3	1	1	2	3	7	0				
10. Respeito	7	6	6	2	0	1	3	7	20	0			
11. Coleguismo	9	0	4	1	1	2	3	3	8	9	0		
12. Gostar do que faz	2	1	3	1	7	1	10	5	1	6	5	0	
13. Harmonia	4	4	3	3	0	11	3	4	5	5	11	5	0

Nota: BET = Bem-Estar no Trabalho

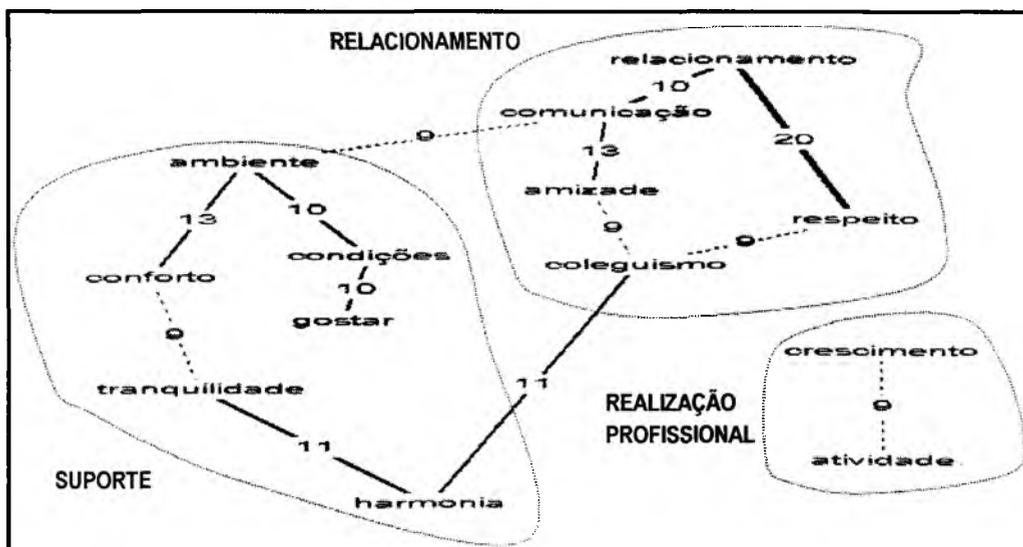


Figura 14. Árvore Máxima: Agrupamento entre os Elementos BET

Os resultados obtidos nesta análise possibilitaram a formação de três eixos, destacados na Figura 15, quais sejam: a primeira determinada de **Relacionamento** a partir do agrupamento dos elementos: relacionamento, comunicação, amizade, coleguismo e respeito; a segunda, definida como **Suporte**, compreendeu os termos: ambiente, conforto tranquilidade, harmonia, condições e gostar do que faz; e a terceira **Realização Profissional** com os elementos crescimento e atividade.

A **escala de importância** (quarto questionário) do instrumento que tratou sobre a importância dos itens que define o Bem-estar no trabalho, os dados foram analisados através do

software *Statistical Package for Social Science* – SPSS, onde os pesquisados utilizaram uma escala de importância para indicar quais frases importantes que definem o bem-estar no trabalho. Inicialmente, os resultados obtidos foram aqueles incididos sobre a média de importância dos itens que os pesquisados consideraram mais importantes.

Após o cálculo das médias e desvios padrões, os resultados são destacados na Tabela 23, assim observou-se que os itens que associados aos termos “harmonia, gostar do que faz, comunicação, ambiente, tranquilidade, crescimento pessoal, condições e respeito” obtiveram médias superiores a (4,00) o que indica, para os pesquisados, que esses itens são considerados importantes na definição do bem-estar no trabalho.

Os itens associados aos termos “conforto, relacionamento, atividade, coleguismo e amizade” obtiveram média inferior a (4,00) e superior a 3,00 (mais ou menos importante). De maneira geral, pode-se considerar que todos os itens que compuseram o instrumento constituem como importante para a definição do Bem-estar no Trabalho.

Tabela 23. Importância dos Itens que definem Bem-estar no Trabalho

Itens	Média	Desvio padrão
13. <b>Harmonia</b> no ambiente de trabalho	4,45	0,43
12. <b>Gostar</b> do que faz	4,44	0,88
02. <b>Comunicação</b> clara no ambiente de trabalho	4,37	0,83
03. <b>Ambiente</b> agradável no trabalho	4,27	0,73
06. <b>Traquilidade</b> no ambiente de trabalho	4,22	0,76
08. Possibilidade de <b>crescimento</b> profissional na organização	4,15	0,91
07. <b>Condições</b> adequadas do ambiente físico	4,03	0,87
10. <b>Respeito</b> à individualidade de cada funcionário	4,01	0,93
04. <b>Conforto</b> nas instalações físicas	3,93	0,89
09. <b>Relacionamento</b> amistoso entre chefias e subordinados e entre colegas	3,91	1,18
05. <b>Atividades</b> no cargo que são prazerosas	3,85	1,04
11. <b>Coleguismo</b>	3,81	1,08
01. <b>Amizade</b> entre os colegas de trabalho (subordinados e chefia)	3,37	1,21

Os itens associados aos termos “conforto, relacionamento, atividade, coleguismo e amizade” obtiveram média inferior a (4,00) e superior a 3,00 (mais ou menos importante). De maneira geral, pode-se considerar que todos os itens que compuseram o instrumento constituem como importante para a definição do Bem-estar no Trabalho.

Após a extração de médias e desvio padrão, foi realizada uma análise fatorial para verificar como os elementos se comportam. Pasquali (1999) salienta que a análise fatorial resulta em informações relevantes com os quais é possível examinar a qualidade dos itens e o instrumento como um todo. A respectiva análise, segundo o autor, destaca o que os itens estão mensurando, produz a carga fatorial do fator, o que indica entre o fator e o item. Nas palavras do autor “a carga fatorial

mostra qual a porcentagem que existe de parentesco (covariância) entre o item e o fator” (p.61). A Tabela 24 apresenta os resultados da análise fatorial realizada.

A análise fatorial realizada foi baseada no número de categorias obtidas nos tratamentos de dados anteriores e, desta forma, optou-se pelo agrupamento dos elementos em três fatores. Assim, foram utilizados os critérios: Método de Extração – Análise de componentes principais; Método de rotação – Varimax com normalização Kaizer e a Rotação convergiu a partir de 6 iterações. Os resultados indicaram que todos os itens obtiveram carga fatorial superior a (0,50), o que segundo Pasquali (1999) fatores com cargas fatoriais acima de (0,30) são considerados com carga mínima necessária para o “item ser um representante útil do fator” (p.61).

Tabela 24. Fatores e Cargas Fatoriais – BET

FRASES	FATORES	
	1	2
13. <b>Harmonia</b> no ambiente de trabalho	0,71	
11. <b>Coleguismo</b>	0,68	
03. <b>Ambiente</b> agradável no trabalho	0,60	
09. <b>Relacionamento</b> amistoso entre chefias e subordinados e entre colegas	0,59	
05. <b>Atividades</b> no cargo que são prazerosas	0,55	
01. <b>Amizade</b> entre os colegas de trabalho (subordinados e chefia)	0,52	
06. <b>Traquilidade</b> no ambiente de trabalho	0,52	
12. <b>Gostar</b> do que faz	0,51	
10. <b>Respeito</b> à individualidade de cada funcionário	0,46	
07. <b>Condições</b> adequadas do ambiente físico		0,65
08. Possibilidade de <b>crecimento</b> profissional na organização		0,64
02. <b>Comunicação</b> clara no ambiente de trabalho		0,48
04. <b>Conforto</b> nas instalações físicas		0,38

Nota: BET = Bem-Estar no Trabalho

Apesar de a análise realizada ter sido indicada para a formação de três fatores, o resultado obtido apontou para a solução de dois fatores. Assim, no que diz respeito ao agrupamento por fatores os itens 13, 11, 03, 09, 05, 01, 06, 12 e 10 constituíram o fator 1, esses itens agrupados correspondem ao fator que foi denominado como HARMONIA; os itens 07, 08, 02 e 04 constituíram ao segundo fator, que foi concebido como SUPORTE ORGANIZACIONAL.

Considerando que um dos objetivos secundários é a elaboração de uma escala que considera os itens elencados da representação social de Bem-estar e Mal-estar no trabalho. As análises seguintes correspondem aos mesmos procedimentos realizados para o fenômeno Bem-estar no Trabalho, assim após essas análises, conclusão e respectiva discussão dos resultados, será apresentada como produto final uma escala baseada nas representações sociais desses objetos de estudo.

## 5.2. Mal-Estar no Trabalho

Para a segunda parte do instrumento e no que se refere à primeira etapa, a Tabela 25 destaca a frequência com que cada elemento (expressões) foi utilizado pelos pesquisados para a composição de pares. De acordo com os resultados, pontua-se que os elementos “estresse”, “fofocas” e “cansaço” foram ressaltados como os mais frequentes entre os termos. Ademais, sublinha-se que os termos “fofocas” e “cansaço” já foram apontados anteriormente (Estudo 1) como possíveis elemento pertencente ao núcleo central da representação de mal-estar no trabalho.

Tabela 25. Frequência de Utilização dos elementos para Formação de Pares (MET)

ELEMENTOS	FREQUÊNCIA
Estresse	58
Fofocas	55
Cansaço	48
Intrigas	46
Ambiente	45
Falsidade	42
Carga de trabalho	40
Problemas Pessoais	39
Desorganização	38
Grosseria	37
Salário	28
Autoritarismo	28

Nota: MET = Mal-Estar no Trabalho

Após os escores obtidos com a composição de pares, a segunda análise compreendeu a elaboração de uma Matriz de Similitude das relações estabelecidas entre os elementos / expressões da Representação Social de Mal-estar no Trabalho. Para tanto, utilizou-se o Subprograma ENTRESIM do Programa SIMI, versão 2003 para plataforma *Windows* (Vergès *et al.*, 2004). Assim, os escores obtidos da referida matriz são destacados na Tabela 26.

Tabela 26. Matriz de Similitude - Formação de Pares (MET)

ELEMENTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Ambiente	0											
2. Cansaço	03	0										
3. Estresse	10	25	0									
4. Fofocas	08	01	03	0								
5. Carga de trabalho	04	15	06	00	0							
6. Salário	02	01	01	00	12	0						
7. Autoritarismo	01	02	05	03	03	02	0					
8. Desorganização	27	03	04	01	04	01	00	0				
9. Intrigas	05	00	05	26	00	02	01	01	0			
10. Grosseria	04	00	10	06	02	00	12	00	01	0		
11. Problemas Pessoais	02	06	17	07	02	07	02	00	04	06	0	
12. Falsidade	02	00	01	31	00	00	03	00	10	00	00	0

Nota: MET = Mal-Estar no Trabalho

De acordo com os resultados obtidos na Matriz de Similitude (Tabela 26) para o Mal-estar no Trabalho, ressalta-se que os termos “desorganização” e “ambiente” foram associados em pares por (27) vezes, “intriga” e “fofocas” por (26) vezes e os termos “problemas pessoais” e “estresse” por (20) vezes. Vários outros fatores não obtiveram escores que indicariam associações entre os termos / expressões, como por exemplo, “intrigas” e “cansaço”, “grosseria” e “salário”, entre outros. Esses resultados apontam que para os pesquisados esses elementos não estão associados entre si ou não possuem assimetria (Vergé & Bouriche, 2001).

Conforme apontado anteriormente, a Matriz de Similitude apresenta combinação de pares, mas para demonstrar a força da relação entre os elementos de uma representação social é necessária a representação gráfica da árvore máxima de conexidade (Torres, 2010). Desta forma, ao considerar o agrupamento dos termos / expressões da representação social do Mal-estar no Trabalho dos pesquisados, de acordo com a Figura 16, verifica-se que a organização é realizada a partir do termo “fofocas”.

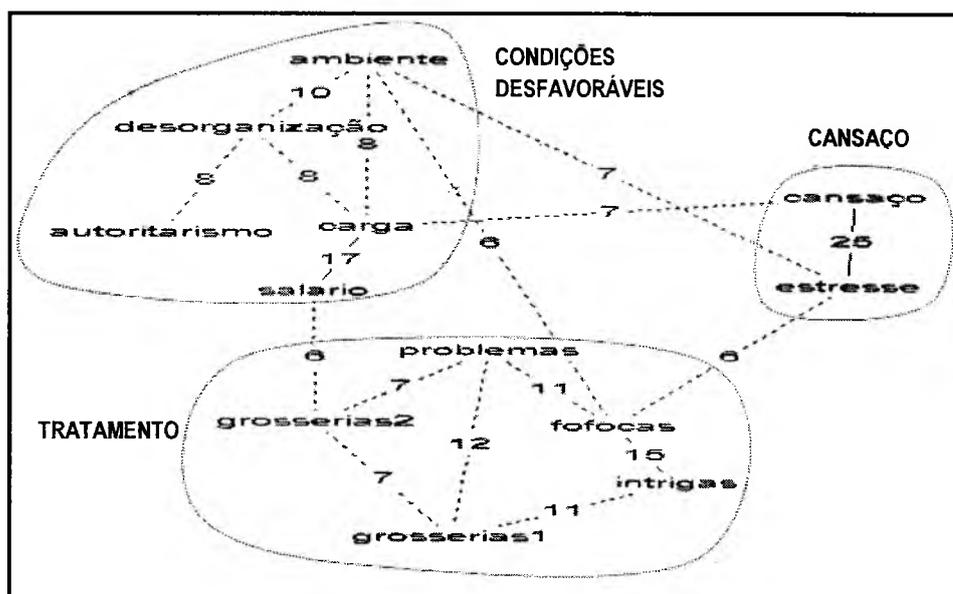


Figura 15. Árvore Máxima: Relação entre Elementos MET

As análises provenientes da formação de pares apontaram para a formação de três eixos: o primeiro eixo foi concebido como CANSAÇO, cujo núcleo foi formado pelos elementos cansaço e estresse; o segundo CONDIÇÕES DESFAVORÁVEIS compreendendo os elementos: ambiente, desorganização, autoritarismo, carga e salário e o terceiro TRATAMENTO, que elencou os termos problemas pessoais, grosserias das chefias, grosseria dos clientes, intrigas e fofocas.

A segunda etapa da segunda parte do instrumento foi constituída por 13 expressões ou frases, conforme destacado na Figura 12 do item 3.3. Instrumentos, onde foi solicitado aos pesquisados que indiquem 05 expressões ou frases que mais definiriam o Mal-estar no Trabalho e, por conseguinte, 05 expressões ou frases que menos o definiriam. Da mesma forma, foram utilizadas as orientações para a segunda etapa da primeira parte do instrumento, diferenciando apenas pelo termo Mal-estar no Trabalho.

Os resultados obtidos com essas análises são destacados na Tabela 27, abaixo, e as frases ou expressões foram dispostas em uma hierarquia de acordo com a escolha dos pesquisados como as frases e expressões que mais definem o Mal-estar no Trabalho. O exame desses resultados é realizado a partir da coerência dessas frases ou expressões que mais definem a representação social.

Tabela 27. Frequência de Escolha de Frases – MET

Frases e Expressões	Frequência	
	(+)	(-)
01. Ambiente desagradável	40	16
10. Grosserias no tratamento entre chefias e funcionários	33	29
07. Autoritarismo das chefias	32	19
05. Carga de trabalho excessiva	30	17
04. Fofocas no ambiente de trabalho	27	22
06. Salário incompatível com as atividades desempenhadas	25	20
03. Estresse	24	14
13. Falsidade no ambiente de trabalho	24	27
09. Intrigas no ambiente de trabalho	20	13
02. Cansaço decorrente da carga de trabalho	17	07
08. Desorganização do local de trabalho	14	15
11. Grosserias no tratamento entre funcionários e clientes	09	42
12. Problemas pessoais que afetam o trabalho	09	22

Nota: MET = Mal-Estar no Trabalho

Os resultados apontados na Tabela 27, comparados aos resultados com a Matriz de Similitude, indicam coerência no que se refere à representação social do Mal-estar no Trabalho ser elencada pelo “ambiente desagradável” e pelo relacionamento interpessoal, especialmente, no que concerne à forma de tratamento das chefias para com os funcionários.

Os resultados obtidos com o questionário de **agrupamento** (Vergès *et al.*, 2004) são, inicialmente, apresentados na Matriz de Similitude destacado na Tabela 28.

Tabela 28. Matriz de Similitude - Agrupamento (MET)

ELEMENTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Ambiente	0												
2. Cansaço	6	0											
3. Estresse	7	25	0										
4. Fofocas	6	1	6	0									
5. Carga de trabalho	8	7	5	2	0								
6. Salário	3	4	1	2	17	0							
7. Autoritarismo	3	2	4	3	4	2	0						
8. Desorganização	10	6	3	2	8	4	8	0					
9. Intrigas	3	0	2	15	3	0	4	3	0				
10. Grosseria	1	1	1	3	3	0	5	1	11	0			
11. Grosseria	0	2	2	3	2	6	3	1	1	7	0		
12. Problemas Pessoais	2	0	2	11	0	1	1	0	10	12	7	0	
13. Falsidade	0	1	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0

Nota: MET = Mal-Estar no Trabalho

Após a Matriz de Similitude, foi delimitada a árvore máxima para o agrupamento dos elementos e estes são dispostos na Figura 17. Assim os resultados confirmaram a formação de três eixos, conforme análises realizadas na etapa formação de pares: cansaço, condições desfavoráveis e tratamento. Desta forma, os eixos foram formados pelos eixos: CANSAÇO – cansaço e estresse; CONDIÇÕES DESFAVORÁVEIS – ambiente, desorganização, autoritarismo, carga e salário; TRATAMENTO – problemas, grosserias de chefias, grosserias de clientes, fofocas, intrigas.

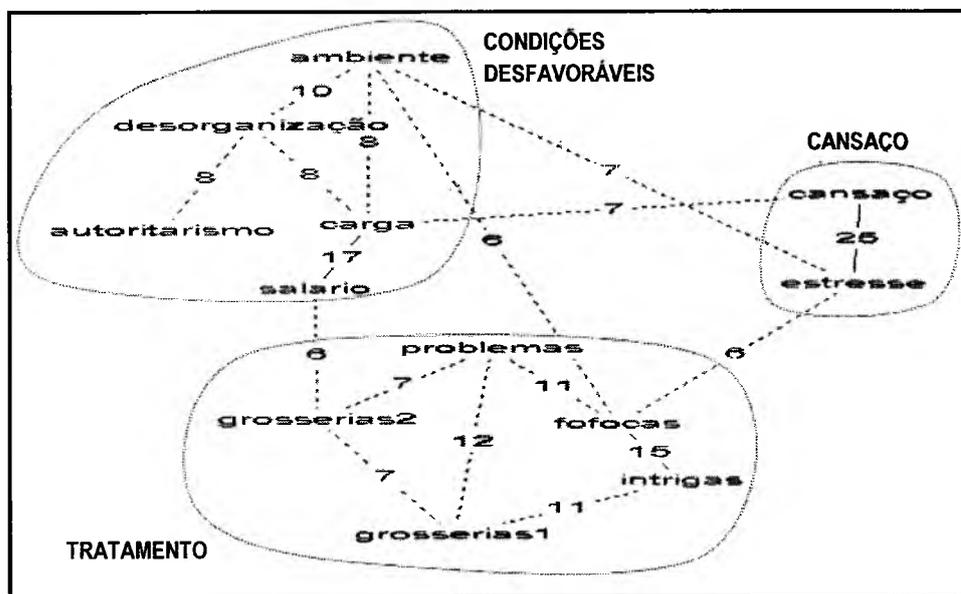


Figura 16. Árvore Máxima: Agrupamento entre os Elementos MET

A quarta etapa do instrumento (segunda parte) elencou frases sobre a importância dos itens que definem o Mal-estar no Trabalho. Assim, inicialmente foram obtidas as médias e desvios-padrão desses itens com o auxílio do *software Statistical Package for Social Science – SPSS*, onde os escores obtidos, a partir da avaliação dos pesquisados, indicaram as frases mais importantes que definem o Mal-estar no Trabalho. Esses resultados, apresentados na Tabela 29, indicaram que a frase mais importante para conceituar o fenômeno foi “Grosserias no tratamento entre chefias e funcionários” com média de 4,13 (dp = 1,31). Os demais itens obtiveram médias superiores a (3,00) que indicam mais ou menos importantes e estes itens também foram considerados para comporem a escala final de Bem-estar e Mal-estar no Trabalho.

Tabela 29. Importância dos Itens que definem Mal-estar no Trabalho

Itens	Média	Desvio padrão
10. <b>Grosserias</b> no tratamento entre chefias e funcionários	4,13	1,31
06. <b>Salário</b> incompatível com as atividades desempenhadas	3,86	1,22
03. <b>Estresse</b>	3,84	1,32
05. <b>Carga de trabalho</b> excessiva	3,84	1,26
07. <b>Autoritarismo</b> das chefias	3,84	1,27
09. <b>Intrigas</b> no ambiente de trabalho	3,83	1,17
01. <b>Ambiente</b> desagradável	3,77	1,31
02. <b>Cansaço</b> decorrente da carga de trabalho	3,59	1,30
11. <b>Grosserias</b> no tratamento por parte dos clientes	3,57	1,27
04. <b>Fofocas</b> no ambiente de trabalho	3,54	1,29
13. <b>Falsidade</b> no ambiente de trabalho	3,50	1,35
08. <b>Desorganização</b> do local de trabalho	3,44	1,29
12. <b>Problemas pessoais</b> que afetam o trabalho	3,30	1,36

Da mesma forma que foi realizada com os itens de Bem-estar no Trabalho, os itens de Mal-estar no trabalho foram submetidos a análise fatorial para verificar como seria o agrupamento desses itens em fatores, tanto quanto avaliar as cargas fatoriais. A análise fatorial realizada também consistiu no Método de Extração – Análise de Componentes Principais; Método de Rotação – Varimax com normalização Kaiser e a Rotação convergiu a partir de 6 iterações. Os resultados são apresentados na Tabela 30.

Tabela 30. Fatores e Cargas Fatoriais – MET

FRASES	Fatores	
	1	2
05. <b>Carga de trabalho</b> excessiva	0,86	
06. <b>Salário</b> incompatível com as atividades desempenhadas	0,82	
03. <b>Estresse</b>	0,75	
08. <b>Desorganização</b> do local de trabalho	0,75	
02. <b>Cansaço</b> decorrente da carga de trabalho	0,73	
12. <b>Problemas pessoais</b> que afetam o trabalho	0,69	
11. <b>Grosserias</b> no tratamento por parte dos clientes	0,66	
07. <b>Autoritarismo</b> das chefias	0,64	
01. <b>Ambiente</b> desagradável	0,60	
09. <b>Intrigas</b> no ambiente de trabalho		0,87
13. <b>Falsidade</b> no ambiente de trabalho		0,87
04. <b>Fofocas</b> no ambiente de trabalho		0,84
10. <b>Grosserias</b> no tratamento entre chefias e funcionários		0,65

Nota: MET = Mal-Estar no Trabalho

Os resultados indicaram a formação de dois fatores, assim como os itens indicaram carga superior a (0,60), o que segundo Pasquali (1999) representam serem úteis para o fator. Os itens

05,06,03, 08, 02, 12, 11, 07, 01 constituem o primeiro fator que pode ser agrupados em DESGASTE e os itens 01, 09, 13, 04, 10 representam o segundo fator que pode ser denominado ANIMOSIDADE.

Tendo em vista a realização do segundo objetivo (Estudo 2), elaboração de uma escala de Bem-estar e Mal-estar no trabalho, tanto os itens relacionados ao primeiro fenômeno, quanto aos itens relacionados ao segundo consistiram em cargas fatoriais superiores, indicando dessa forma, boa consistência para comporem o instrumento final.

## 6. SINTESE DOS RESULTADOS

De acordo com o objetivo geral do segundo estudo, cujo propósito foi examinar, de acordo com os pressupostos da análise de similitude, como os elementos centrais e periféricos das representações sociais do bem-estar e do mal-estar de trabalhadores de uma organização pública e organização privada são relacionados e, de acordo com os objetivos secundários, elaborar uma escala de bem-estar e mal-estar no trabalho de acordo com os resultados obtidos com os estudos 1 e 2.

Para melhor entendimento, as categorias criadas a partir dos resultados são apontadas na Tabela 31. Os resultados provenientes deste segundo estudo são discutidos à luz da literatura pesquisada no Capítulo VI Discussão.

Tabela 31. Resultados de Similitude Bem-Estar no Trabalho e Mal-Estar no Trabalho

	<b>Categorias</b>	<b>Formação de Pares</b>	<b>Frequência de escolha de frases</b>	<b>Agrupamento</b>	<b>Importância / Fatores</b>
BET	Relacionamento	Relacionamento	Condições Favoráveis do Ambiente	Relacionamento	Relacionamento Suporte
	Realização	Realização		Suporte	
	Condições	Condições Favoráveis do Ambiente		Realização Profissional	
MET	Cansaço	Cansaço	Tratamento	Cansaço	Desgaste
	Condições	Condições desfavoráveis		Condições desfavoráveis	
	Animosidade	Tratamento		Tratamento	

Notas: BET = Bem-Estar no Trabalho / MET = Mal-Estar no Trabalho

### **PARTE 3: DISCUSSÃO E CONCLUSÕES DA PESQUISA**

## CAPÍTULO VI: DISCUSSÃO

O presente Capítulo ressalta os resultados obtidos na pesquisa realizada, cujo objetivo foi alcançado a partir de dois estudos, quais sejam: o primeiro sobre o núcleo central e periférico das representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho; e o segundo sobre a relação entre os elementos, centrais e periféricos, das respectivas representações. Por fim, os resultados são discutidos à luz das teorias estudadas.

### 1. ESTUDO DO NÚCLEO CENTRAL DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE BEM-ESTAR E MAL-ESTAR NO TRABALHO

O primeiro estudo realizado teve por objetivo principal levantar o núcleo central das representações sociais de Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho e, como objetivos secundários, desenvolver um estudo quali-quantitativo; conhecer como se organizam e se estruturam os núcleos centrais e periféricos de ambos os fenômenos investigados, identificar se os núcleos centrais de ambos os fenômenos são dimensões opostas de um mesmo polo e, por fim, elaborar um instrumento de medida baseado nos núcleos centrais e periféricos das representações sociais levantadas. A seguir são apresentados os resultados advindos dos três níveis de análises realizados no estudo, para o Bem-estar no trabalho e, em seguida, o Mal-estar no Trabalho.

#### **Bem-Estar no Trabalho**

Os resultados provenientes do primeiro nível de análise, que corresponderam à identificação dos possíveis elementos nucleares da representação social de Bem-estar no trabalho, apontaram que o núcleo central e periférico dessa representação é formado pelo elemento *ambiente*. Tendo em vista o respectivo núcleo central, foi possível a elaboração de duas categorias, quais sejam: *suporte da organização e relações interpessoais*.

A primeira categoria (suporte da organização) corrobora proposições elencadas em estudos realizados anteriormente, como exemplo suporte material e tecnológico que seriam encargo da organização (Paz *et al.*, 2010), enquanto que a segunda categoria (relações interpessoais) seria associada ao contato com os outros (Warr, 1987) e contatos interpessoais, cuja concepção envolveria boa quantidade de interação, densidade social, privacidade adequada, qualidade na interação, boa comunicação (Warr, 2007).

Pontua-se, contudo, que os trabalhos desenvolvidos (Warr, 1987; Warr, 2007; Paz *et al.*, 2010) restringiram a investigar apenas os aspectos associados ao bem-estar no trabalho, excluindo-se desta maneira questões sobre a possível bipolaridade do fenômeno. Desta forma, os estudos negligenciaram a análise do bem-estar e mal-estar no trabalho, se estes representariam dimensões opostas de um mesmo fenômeno. A literatura aponta para a distinção de aspectos que poderiam corresponder a polos opostos de uma mesma dimensão.

Por exemplo, Herzberg (1971) em sua teoria de fatores higiênicos e motivacionais já apontava para a diferenciação entre satisfação e insatisfação, o que para o autor ambos os fenômenos envolveriam diferentes dimensões. Os fatores motivacionais, segundo esse autor, seriam aqueles associados à satisfação e que motivariam os indivíduos a alcançar superior desempenho e esforço na realização de tarefas, enquanto que os fatores higiênicos descreveriam aspectos do ambiente e seriam utilizados para prevenir a insatisfação.

Os resultados apresentados no primeiro nível de análise para o núcleo central do bem-estar no trabalho seriam, então, associados à perspectiva teórica desenvolvida por Herzberg (1971) no que tange aos aspectos do ambiente e que motivariam o indivíduo.

Em seguida à realização do primeiro nível de análise, os resultados encontrados foram submetidos a uma testagem de centralidade e, para tanto, de acordo com Ribeiro (2000), realizou-se um cruzamento dos resultados obtidos no primeiro nível de análise com os resultados do segundo nível de análise. Este segundo nível compreendeu as palavras ou expressões indicadas como mais importantes pelos pesquisados.

Assim, os elementos centrais apontados a partir desse resultado apontaram que a representação social de Bem-estar no Trabalho compreende os termos: *ambiente, amizade, respeito, comunicação e tratamento*. Esses resultados indicaram uma possível ampliação em termos de quantidade de possíveis elementos centrais, contudo Ribeiro (2000) e Melo (2006) sugerem a adoção de um terceiro nível de análise a partir da categorização dos termos que emergiram com a representação social.

Desta forma, para o terceiro nível de análise adotou-se o cruzamento entre os critérios de ocorrência de palavras, palavras mais frequentes e a ocorrência em cada categoria (Ribeiro, 2000). Assim os resultados indicaram que o Bem-estar no Trabalho é formado pelos elementos centrais: *amizade e comunicação*. Considerando os respectivos elementos centrais da representação social de Bem-estar no Trabalho, do terceiro nível de análise, observa-se que os resultados corroboram os modelos teóricos desenvolvidos anteriormente, a exemplo do modelo vitamínico de Warr (1987) e modelo de características chave do trabalho (Warr, 2007).

Para os termos *amizade* e *comunicação* é possível associá-los, no contexto do trabalho e das organizações, à dimensão *contato com os outros* (Vitaminas “A” e “B”) do modelo vitamínico de Warr (1987), cuja definição envolve a felicidade dos indivíduos no ambiente do trabalho a partir do contato com outros indivíduos o que poderia promover o bem-estar no trabalho, desde que essas “vitaminas” sejam de maneira moderada, pois o excesso dessas vitaminas, segundo o autor, poderia reduzir o bem-estar do indivíduo no ambiente do trabalho, o que implicaria em excesso de barulho pela super lotação e falta de privacidade em situações da falta de controle pessoal.

Já para o modelo de características chave do trabalho (Warr, 2007), os núcleos centrais *amizade* e *comunicação* seriam relacionados à dimensão contatos interpessoais (Warr, 2007), cuja concepção baseia-se nas relações, qualidade da interação, relacionamento com os outros e boa comunicação entre os atores na organização. Conforme apontado anteriormente, os trabalhos desenvolvidos sobre bem-estar no trabalho (Warr, 1987; Warr, 2007; Paz *et al.*, 2010) enfatizaram exclusivamente dimensões associadas a este fenômeno, desta maneira a questão se o bem-estar possui polos opostos ainda representa uma lacuna na literatura. Assim, a pesquisa realizada investigou e analisou essa pendência a partir do estudo do núcleo central da representação social do mal-estar no trabalho que será apresentado a seguir.

### **Mal-estar no Trabalho**

Quanto ao núcleo central da representação social de Mal-estar no Trabalho, os procedimentos e as análises realizadas também seguiram a mesma sequência desenvolvida para o bem-estar no trabalho. Assim, no primeiro nível de análise, que se refere à identificação dos núcleos centrais da representação a partir dos critérios de ordem e frequência de evocação os resultados apontaram que os possíveis elementos nucleares são formados por *ambiente, atividade, cansaço, estresse, fofocas, relacionamento e tratamento*.

Dado esses resultados, foi possível a criação de duas categorias denominadas: *condições desfavoráveis do ambiente* e *ambiente desarmônico*. O ambiente apontado como possível núcleo central de mal-estar no trabalho seria aquele caracterizado por aspectos gerais da organização, principalmente no que se refere às ações organizacionais proporcionadas aos seus colaboradores. Nessa perspectiva, Figueroa, Shufer, Muinões, Marro e Coria (2001) apontam para a falta de suporte por parte da organização. Herzberg (1971) salienta a insatisfação de trabalhadores quanto às políticas e à gestão propriamente dita em sua abordagem motivacional de aspectos higiênicos, assim como o salário e as condições de trabalho. O ambiente desarmônico, como elemento central de mal-estar no trabalho, por sua vez refere-se às características provenientes das relações entre os indivíduos nas organizações. Ferreira e Seidl (2009) caracterizaram o mal-estar a partir da hostilidade

percebida entre os atores que compõem a organização, o que estaria associado ao clima organizacional.

O resultado apresentado por Ferreira e Seidl (2009) apontou que o mal-estar no trabalho, a partir dos aspectos insatisfação, desengajamento e descomprometimento seriam associados ao bem-estar no trabalho no que tange às dimensões de satisfação, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Esses resultados apesar de identificar polos opostos da dimensão de bem-estar no trabalho ou representarem verso e reverso da mesma *moeda* no trabalho desenvolvido por Ferreira e Seidl (2009) são inclusivos tendo em vista a necessidade de replicação deste estudo para verificar se esses resultados seriam corroborados. Além do mais, conforme salientado por Herzberg (1971) em sua teoria sobre fatores higiênicos e motivacionais, a satisfação e insatisfação, por exemplo, representariam dimensões distintas e não polos opostos (positivo e negativo) de uma mesma dimensão.

Seguindo as análises realizadas sobre o núcleo central de mal-estar no trabalho, procedeu-se uma segunda análise para a testagem dos elementos centrais elencados no primeiro nível de análise a partir do cruzamento dos resultados obtidos no primeiro nível de análise com os resultados do segundo nível de análise. Este segundo nível compreendeu as palavras ou expressões indicadas como mais importantes pelos pesquisados (Ribeiro, 2000). Assim, os elementos centrais apontados a partir desse resultado apontaram que a representação social de Mal-estar no Trabalho os elementos centrais foram compostos por: *salário, cansaço, fofocas, ambiente, relacionamento, estresse e tratamento*. Da mesma forma que foi observada nos resultados da testagem do núcleo central de Bem-estar no Trabalho, os resultados do segundo nível de análise para o Mal-estar no Trabalho também ampliaram os elementos considerados centrais a essa representação social. Desta forma, realizou-se o terceiro nível de análise com vistas à testagem desses elementos centrais.

O terceiro nível de análise foi adotado o cruzamento entre os critérios de ocorrência de palavras, palavras mais frequentes e a ocorrência em cada categoria (Ribeiro, 2000). Assim os resultados indicaram que o Mal-estar no trabalho foi caracterizado pelos elementos centrais: *cansaço, salário e fofocas*.

O termo *cansaço* poderia ser associado à dimensão *carga de trabalho* avaliada no estudo desenvolvido por Daniels e Guppy (1992), o que representaria como consequência das atividades desempenhadas pelo trabalhador, assim como em decorrência das condições de trabalho (Pomoki *et al.*, 2004) e às demandas de trabalho (Kanji & Chopra, 2009). Por outro lado, ressalta-se que o aspecto *cansaço* não é considerado em estudos sobre o bem-estar no trabalho como uma dimensão que estaria associada a um polo negativo deste fenômeno, pois os estudos realizados, predominantemente, enfatizam o bem-estar no trabalho, desconsiderando os aspectos que seriam

associados ao mal-estar no trabalho. Além do mais, a concepção do aspecto *cansaço* é predominantemente investigada a partir da perspectiva da psicodinâmica do trabalho (Ferreira, 2004) e da abordagem clínica de prazer *versus* sofrimento do indivíduo no contexto do trabalho e das organizações (Mendes & Cruz, 2004).

Para o termo *salário*, observa-se que este aspecto do Mal-estar no Trabalho seria associado de aos aspectos higiênicos da abordagem motivacional de Herzberg (1971), o que, segundo esse autor, representaria formas de evitar a insatisfação e teria pouco efeito nas atitudes do indivíduo com relação ao trabalho. Esse aspecto analisado por Herzberg (1971) não representaria uma dimensão negativa e oposta à satisfação na teoria desenvolvida sobre motivação, o que corrobora os resultados encontrados na presente pesquisa de que aspectos associados ao Mal-estar no Trabalho não representariam polos opostos de Bem-estar no Trabalho.

Por fim, para o termo *fofoca*, outro elemento central da representação social de Mal-estar no Trabalho que emergiu no discurso dos pesquisados, ressalta-se que se trata de um termo que ainda não é explorado e examinado na literatura, sobretudo em estudos nacionais no contexto do trabalho e das organizações. Assim, pesquisadores brasileiros da área de Comportamento Organizacional deveriam atender a essa lacuna com vistas a explorar esse fenômeno principalmente no que tange às possíveis associações deste com o Mal-estar do Trabalho e, desta forma, corroborar os resultados encontrados nesta pesquisa.

O fenômeno *fofoca*, geralmente é definido, segundo Gaiarsa (1978), como “a informação ou comentário tendencioso sobre um terceiro ausente” (p. 29), essa concepção é corroborada e transposta para o contexto do trabalho e das organizações a partir de estudos predominantemente na literatura estrangeira (Baker & Jones, 1996; Wittek & Wielers, 1998; Hallet, Harger & Eder, 2009). A concepção deste fenômeno entre pesquisadores organizacionais envolve barreiras à comunicação aberta nas empresas, o que representaria comportamento disfuncional ou negativo entre os trabalhadores nas organizações (Baker & Jones, 1996; Wittek & Wielers, 1998). Hallet, Harger e Eder (2009) conceituam fofoca no contexto formal de organizações como “uma conversa avaliativa não permitida sobre pessoas que não estão presentes” (p.587) e que o termo é examinado a partir de diversas perspectivas, como por exemplo, uma atividade disfuncional que impede a realização das metas organizacionais.

Além do mais, Wittek e Wielers (1998) acentuam que, além da denominação fofoca, o construto compreende também rumores e é definido na linguagem comum como “associada com um comportamento negativo sobre uma terceira pessoa” (p. 189). Esses autores enfatizam que é grande o interesse de pesquisadores em examinar o fenômeno, porém estudos enfatizam a descrição estrutural

do comportamento da fofoca em detrimento de sua explicação. Nesse sentido, a questão de como é o funcionamento deste fenômeno ainda se mantém como uma lacuna na literatura.

De acordo com os resultados encontrados na presente pesquisa, o termo *fofoca* é considerado pelo pesquisador como uma nova dimensão que emergiu no referido estudo e pode indicar uma característica a ser examinada em futuros estudos no contexto do trabalho, assim como verificar qual o impacto que este fenômeno tem no comportamento dos indivíduos no trabalho e das organizações.

De acordo com os elementos centrais da representação social de Mal-estar no Trabalho que emergiram no estudo desenvolvido, quais sejam: *cansaço*, *salário* e *fofocas*, esses termos, discutidos à luz das teorias pesquisadas não representariam aspectos opostos ao Bem-estar no Trabalho. Nessa perspectiva, os resultados encontrados contrariam a literatura, cuja concepção de mal-estar no trabalho seria o *reverso da moeda* de Bem-estar no Trabalho. Salienta-se, porém, a necessidade de mais estudos que possam verificar essa questão de que o mal-estar no trabalho pode configurar ou não como uma dimensão oposta de um mesmo polo de bem-estar no trabalho. Desta forma, futuros estudos poderiam adotar outras perspectivas teórica-metodológicas para investigar o fenômeno mal-estar no trabalho, como por exemplo, entrevistas em profundidade em trabalhadores de diferentes organizações para examinar essa questão.

## 2. ESTUDO SOBRE A RELAÇÃO DOS ELEMENTOS CENTRAIS E PERIFÉRICOS DE BEM-ESTAR E MAL-ESTAR NO TRABALHO

O primeiro estudo realizado teve por objetivo principal levantar o núcleo central das representações sociais de Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho e, como objetivos secundários, desenvolver um estudo quali-quantitativo; conhecer como se organizam e se estruturam os núcleos centrais e periféricos de ambos os fenômenos investigados, identificar se os núcleos centrais de ambos os fenômenos são dimensões opostas de um mesmo polo e, por fim, elaborar um instrumento de medida baseado nos núcleos centrais e periféricos das representações sociais levantadas. A seguir são apresentados os resultados advindos dos três níveis de análises realizados no estudo, para o Bem-estar no trabalho e, em seguida, o Mal-estar no Trabalho.

### **Bem-Estar no Trabalho**

Os resultados provenientes do primeiro nível de análise, que corresponderam à identificação dos possíveis elementos nucleares da representação social de Bem-estar no trabalho, apontaram que o núcleo central e periférico dessa representação é formado pelo elemento *ambiente*. Tendo em vista o respectivo núcleo central, foi possível a elaboração de duas categorias, quais sejam: *suporte da organização e relações interpessoais*.

A primeira categoria (suporte da organização) corrobora proposições elencadas em estudos realizados anteriormente, como exemplo suporte material e tecnológico que seriam encargo da organização (Paz *et al.*, 2010), enquanto que a segunda categoria (relações interpessoais) seria associada ao contato com os outros (Warr, 1987) e contatos interpessoais, cuja concepção envolveria boa quantidade de interação, densidade social, privacidade adequada, qualidade na interação, boa comunicação (Warr, 2007).

Pontua-se, contudo, que os trabalhos desenvolvidos (Warr, 1987; Warr, 2007; Paz *et al.*, 2010) restringiram a investigar apenas os aspectos associados ao bem-estar no trabalho, excluindo-se desta maneira questões sobre a possível bipolaridade do fenômeno. Desta forma, os estudos negligenciaram a análise do bem-estar e mal-estar no trabalho, se estes representariam dimensões opostas de um mesmo fenômeno. A literatura aponta para a distinção de aspectos que poderiam corresponder a polos opostos de uma mesma dimensão.

Por exemplo, Herzberg (1971) em sua teoria de fatores higiênicos e motivacionais já apontava para a diferenciação entre satisfação e insatisfação, o que para o autor ambos os fenômenos envolveriam diferentes dimensões. Os fatores motivacionais, segundo esse autor, seriam aqueles

associados à satisfação e que motivariam os indivíduos a alcançar superior desempenho e esforço na realização de tarefas, enquanto que os fatores higiênicos descreveriam aspectos do ambiente e seriam utilizados para prevenir a insatisfação.

Os resultados apresentados no primeiro nível de análise para o núcleo central do bem-estar no trabalho seriam, então, associados à perspectiva teórica desenvolvida por Herzberg (1971) no que tange aos aspectos do ambiente e que motivariam o indivíduo.

Em seguida à realização do primeiro nível de análise, os resultados encontrados foram submetidos a uma testagem de centralidade e, para tanto, de acordo com Ribeiro (2000), realizou-se um cruzamento dos resultados obtidos no primeiro nível de análise com os resultados do segundo nível de análise. Este segundo nível compreendeu as palavras ou expressões indicadas como mais importantes pelos pesquisados.

Assim, os elementos centrais apontados a partir desse resultado apontaram que a representação social de Bem-estar no Trabalho compreende os termos: *ambiente, amizade, respeito, comunicação e tratamento*. Esses resultados indicaram uma possível ampliação em termos de quantidade de possíveis elementos centrais, contudo Ribeiro (2000) e Melo (2006) sugerem a adoção de um terceiro nível de análise a partir da categorização dos termos que emergiram com a representação social.

Desta forma, para o terceiro nível de análise adotou-se o cruzamento entre os critérios de ocorrência de palavras, palavras mais frequentes e a ocorrência em cada categoria (Ribeiro, 2000). Assim os resultados indicaram que o Bem-estar no Trabalho é formado pelos elementos centrais: *amizade e comunicação*. Considerando os respectivos elementos centrais da representação social de Bem-estar no Trabalho, do terceiro nível de análise, observa-se que os resultados corroboram os modelos teóricos desenvolvidos anteriormente, a exemplo do modelo vitamínico de Warr (1987) e modelo de características chave do trabalho (Warr, 2007).

Para os termos *amizade e comunicação* é possível associá-los, no contexto do trabalho e das organizações, à dimensão *contato com os outros* (Vitaminas “A” e “B”) do modelo vitamínico de Warr (1987), cuja definição envolve a felicidade dos indivíduos no ambiente do trabalho a partir do contato com outros indivíduos o que poderia promover o bem-estar no trabalho, desde que essas “vitaminas” sejam de maneira moderada, pois o excesso dessas vitaminas, segundo o autor, poderia reduzir o bem-estar do indivíduo no ambiente do trabalho, o que implicaria em excesso de barulho pela super lotação e falta de privacidade em situações da falta de controle pessoal.

Já para o modelo de características chave do trabalho (Warr, 2007), os núcleos centrais *amizade e comunicação* seriam relacionados à dimensão contatos interpessoais (Warr, 2007), cuja concepção baseia-se nas relações, qualidade da interação, relacionamento com os outros e boa

comunicação entre os atores na organização. Conforme apontado anteriormente, os trabalhos desenvolvidos sobre bem-estar no trabalho (Warr, 1987; Warr, 2007; Paz *et al.*, 2010) enfatizaram exclusivamente dimensões associadas a este fenômeno, desta maneira a questão se o bem-estar possui polos opostos ainda representava uma lacuna na literatura. Assim, a pesquisa realizada investigou e analisou essa pendência a partir do estudo do núcleo central da representação social do mal-estar no trabalho que será apresentado a seguir.

### **Mal-estar no Trabalho**

Quanto ao núcleo central da representação social de Mal-estar no Trabalho, os procedimentos e as análises realizadas também seguiram a mesma sequência desenvolvida para o bem-estar no trabalho. Assim, no primeiro nível de análise, que se refere à identificação dos núcleos centrais da representação a partir dos critérios de ordem e frequência de evocação os resultados apontaram que os possíveis elementos nucleares são formados por *ambiente, atividade, cansaço, estresse, focos, relacionamento e tratamento*.

Dado esses resultados, foi possível a criação de duas categorias denominadas: *condições desfavoráveis do ambiente* e *ambiente desarmônico*. O ambiente apontado como possível núcleo central de mal-estar no trabalho seria aquele caracterizado por aspectos gerais da organização, principalmente no que se refere às ações organizacionais proporcionadas aos seus colaboradores. Nessa perspectiva, Figueroa, Schufer, Muinões, Marro e Coria (2001) apontam para a falta de suporte por parte da organização. Herzberg (1971) salienta a insatisfação de trabalhadores quanto às políticas e à gestão propriamente dita em sua abordagem motivacional de aspectos higiênicos, assim como o salário e as condições de trabalho. O ambiente desarmônico, como elemento central de mal-estar no trabalho, por sua vez refere-se às características provenientes das relações entre os indivíduos nas organizações. Ferreira e Seidl (2009) caracterizaram o mal-estar a partir da hostilidade percebida entre os atores que compõem a organização, o que estaria associado ao clima organizacional.

O resultado apresentado por Ferreira e Seidl (2009) apontou que o mal-estar no trabalho, a partir dos aspectos insatisfação, desengajamento e descomprometimento seriam associados ao bem-estar no trabalho no que tange às dimensões de satisfação, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Esses resultados apesar de identificar polos opostos da dimensão de bem-estar no trabalho ou representarem verso e reverso da mesma *moeda* no trabalho desenvolvido por Ferreira e Seidl (2009) são inclusivos tendo em vista a necessidade de replicação deste estudo para verificar se esses resultados seriam corroborados. Além do mais, conforme salientado por Herzberg (1971) em sua teoria sobre fatores higiênicos e motivacionais, a satisfação e

insatisfação, por exemplo, representariam dimensões distintas e não polos opostos (positivo e negativo) de uma mesma dimensão.

Seguindo as análises realizadas sobre o núcleo central de mal-estar no trabalho, procedeu-se uma segunda análise para a testagem dos elementos centrais elencados no primeiro nível de análise a partir do cruzamento dos resultados obtidos no primeiro nível de análise com os resultados do segundo nível de análise. Este segundo nível compreendeu as palavras ou expressões indicadas como mais importantes pelos pesquisados (Ribeiro, 2000). Assim, os elementos centrais apontados a partir desse resultado apontaram que a representação social de Mal-estar no Trabalho os elementos centrais foram compostos por: *salário, cansaço, fofocas, ambiente, relacionamento, estresse e tratamento*. Da mesma forma que foi observada nos resultados da testagem do núcleo central de Bem-estar no Trabalho, os resultados do segundo nível de análise para o Mal-estar no Trabalho também ampliaram os elementos considerados centrais a essa representação social. Desta forma, realizou-se o terceiro nível de análise com vistas à testagem desses elementos centrais.

O terceiro nível de análise foi adotado o cruzamento entre os critérios de ocorrência de palavras, palavras mais frequentes e a ocorrência em cada categoria (Ribeiro, 2000). Assim os resultados indicaram que o Mal-estar no trabalho foi caracterizado pelos elementos centrais: *cansaço, salário e fofocas*.

O termo *cansaço* poderia ser associado à dimensão *carga de trabalho* avaliada no estudo desenvolvido por Daniels e Guppy (1992), o que representaria como consequência das atividades desempenhadas pelo trabalhador, assim como em decorrência das condições de trabalho (Pomoki *et al.*, 2004) e às demandas de trabalho (Kanji & Chopra, 2009). Por outro lado, ressalta-se que o aspecto *cansaço* não é considerado em estudos sobre o bem-estar no trabalho como uma dimensão que estaria associada a um polo negativo deste fenômeno, pois os estudos realizados, predominantemente, enfatizam o bem-estar no trabalho, desconsiderando os aspectos que seriam associados ao mal-estar no trabalho. Além do mais, a concepção do aspecto *cansaço* é predominantemente investigada a partir da perspectiva da psicodinâmica do trabalho (Ferreira, 2004) e da abordagem clínica de prazer *versus* sofrimento do indivíduo no contexto do trabalho e das organizações (Mendes & Cruz, 2004).

Para o termo *salário*, observa-se que este aspecto do Mal-estar no Trabalho seria associado de aos aspectos higiênicos da abordagem motivacional de Herzberg (1971), o que, segundo esse autor, representaria formas de evitar a insatisfação e teria pouco efeito nas atitudes do indivíduo com relação ao trabalho. Esse aspecto analisado por Herzberg (1971) não representaria uma dimensão negativa e oposta à satisfação na teoria desenvolvida sobre motivação, o que corrobora os

resultados encontrados na presente pesquisa de que aspectos associados ao **Mal-estar no Trabalho** não representariam polos opostos de Bem-estar no Trabalho.

Por fim, para o termo *fofoca*, outro elemento central da representação social de Mal-estar no Trabalho que emergiu no discurso dos pesquisados, ressalta-se que se trata de um termo que ainda não é explorado e examinado na literatura, sobretudo em estudos nacionais no contexto do trabalho e das organizações. Assim, pesquisadores brasileiros da área de Comportamento Organizacional deveriam atender a essa lacuna com vistas a explorar esse fenômeno principalmente no que tange às possíveis associações deste com o Mal-estar do Trabalho e, desta forma, corroborar os resultados encontrados nesta pesquisa.

O fenômeno *fofoca*, geralmente é definido, segundo Gaiarsa (1978), como “a informação ou comentário tendencioso sobre um terceiro ausente” (p. 29), essa concepção é corroborada e transposta para o contexto do trabalho e das organizações a partir de estudos predominantemente na literatura estrangeira (Baker & Jones, 1996; Wittek & Wielers, 1998; Hallet, Harger & Eder, 2009). A concepção deste fenômeno entre pesquisadores organizacionais envolve barreiras à comunicação aberta nas empresas, o que representaria comportamento disfuncional ou negativo entre os trabalhadores nas organizações (Baker & Jones, 1996; Wittek & Wielers, 1998). Hallet, Harger e Eder (2009) conceituam *fofoca* no contexto formal de organizações como “uma conversa avaliativa não permitida sobre pessoas que não estão presentes” (p.587) e que o termo é examinado a partir de diversas perspectivas, como por exemplo, uma atividade disfuncional que impede a realização das metas organizacionais.

Além do mais, Wittek e Wielers (1998) acentuam que, além da denominação *fofoca*, o construto compreende também rumores e é definido na linguagem comum como “associada com um comportamento negativo sobre uma terceira pessoa” (p. 189). Esses autores enfatizam que é grande o interesse de pesquisadores em examinar o fenômeno, porém estudos enfatizam a descrição estrutural do comportamento da *fofoca* em detrimento de sua explicação. Nesse sentido, a questão de como é o funcionamento deste fenômeno ainda se mantém como uma lacuna na literatura.

De acordo com os resultados encontrados na presente pesquisa, o termo *fofoca* é considerado pelo pesquisador como uma nova dimensão que emergiu no referido estudo e pode indicar uma característica a ser examinada em futuros estudos no contexto do trabalho, assim como verificar qual o impacto que este fenômeno tem no comportamento dos indivíduos no trabalho e das organizações.

De acordo com os elementos centrais da representação social de Mal-estar no Trabalho que emergiram no estudo desenvolvido, quais sejam: *cansaço*, *salário* e *fofocas*, esses termos, discutidos à luz das teorias pesquisadas não representariam aspectos opostos ao Bem-estar no

Trabalho. Nessa perspectiva, os resultados encontrados contrastam a literatura, cuja concepção de mal-estar no trabalho seria o *reverso da moeda* de Bem-estar no Trabalho. Salienta-se, porém, a necessidade de mais estudos que possam verificar essa questão de que o mal-estar no trabalho pode configurar ou não como uma dimensão oposta de um mesmo polo de bem-estar no trabalho. Desta forma, futuros estudos poderiam adotar outras perspectivas teórica-metodológicas para investigar o fenômeno mal-estar no trabalho, como por exemplo, entrevistas em profundidade em trabalhadores de diferentes organizações para examinar essa questão.

## CAPÍTULO VII: CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao retomar a problemática principal geral desta tese de doutoramento (*o fato de que aquele grupo de indivíduos perceberem que não há bem-estar significa que estes percebem como mal-estar?*), este trabalho para atender a esta questão foi desenvolvido dois estudos e cujos objetivos e resultados são resgatados brevemente e, por conseguinte, são ressaltadas as limitações das pesquisas realizadas, bem como se apresentam direções para futuras pesquisas e, por fim, se ressaltam as contribuições para a literatura e para as organizações.

Inicialmente, ressalta-se que as representações sociais de ambos os fenômenos investigados, Bem-estar no Trabalho e Mal-estar no Trabalho atenderam às condições postuladas por Moliner (1996) sobre a emergência de uma representação social, quais sejam: a primeira refere-se à *dispersão de informações*, onde ambas as representações sociais (Bem-estar no Trabalho e Mal-Estar no Trabalho) investigadas configuram objetos complexos, tendo em vista os sistemas centrais e periféricos dessas representações constituírem por diversos significados; a segunda condição – *focalização* – que enfatizou que os grupos investigados possuem interesse particular por certos aspectos e desinteresse relativo a outras facetas dos fenômenos pesquisados; a terceira condição, que trata da *pressão à inferência*, foi também verificada de forma que os pesquisados desenvolvem comportamentos e discursos coerentes em face aos objetos investigados que eles mal conhecem.

Os objetos pesquisados também corroboram as pressuposições levantadas por Moliner (1996) no que se refere à configuração de fenômenos representacionais. A primeira refere-se ao objeto mostrar-se poliformo ou possuir diferentes concepções nos grupos investigados, o que foi ressaltado nos resultados encontrados tanto no sistema central e periférico das representações sociais de Bem-estar e Mal-estar no Trabalho; a segunda condição de configuração representacional refere-se à identificação dos grupos investigados pelos respectivos objetos; a terceira condição também foi atendida, pois ambos os objetos pesquisados se mostraram dispersos (núcleo central e periférico); a quarta condição ressalta a interação dos indivíduos pesquisados frente aos objetos investigados; e, por fim, a quinta condição de configuração representacional, cuja concepção baseia-se na ortodoxia, ou seja, os participantes não representam o grupo de *experts*, o que poderia enviesar os resultados impedindo, desta forma, o surgimento do processo representacional e favorecendo a emergência científica dos termos investigados.

## Os estudos realizados

O primeiro estudo teve como objetivo levantar as representações sociais do bem-estar e do mal-estar de trabalhadores de uma organização pública e organização privada e, após os resultados obtidos, observou-se que aspectos do mal-estar no trabalho que emergiram com o núcleo central das representações sociais deste fenômeno não constituem um pólo negativo da dimensão bem-estar no trabalho. O núcleo central de bem-estar no trabalho é composto, na amostra investigada, pelos elementos amizade e comunicação, enquanto que o núcleo central da representação social do mal-estar abarca os termos *cansaço*, *salário* e *fofocas*. Esses resultados serviram como base para elaboração de uma escala que contemplasse os aspectos de ambos os fenômenos de bem-estar e mal-estar no trabalho (Anexo 4)

O segundo estudo que teve por objetivo, de acordo com os pressupostos da análise de similitude, como os elementos centrais e periféricos das representações sociais de Bem-estar e Mal-estar no Trabalho, levantados no Estudo 1, são associados, os resultados indicaram a formação de categorias, quais sejam: para o Bem-estar no trabalho as categorias elencadas foram relacionamento, realização e condições e, para o Mal-estar no trabalho, foram criadas as categorias – *cansaço*, *condições* e *animosidade*.

De maneira geral, os objetivos de ambos os estudos empíricos desenvolvidos foram alcançados e possibilitaram um novo caminho para a compreensão dos fenômenos bem-estar e mal-estar no contexto do trabalho e das organizações. Entretanto, cabe ressaltar as limitações provenientes dos trabalhos realizados que são salientados a seguir e, por conseguinte, são apontadas ações para estudos futuros.

A primeira refere-se à amostra de participantes: a referida amostra foi de conveniência, tendo em vista que o número de pesquisados foi de acordo com o interesse e disponibilidade destes para responderem ao questionário de evocação, bem como a aprovação dos dirigentes de ambas as organizações que restringiram a participação dos trabalhadores a apenas uma amostra e não permitindo ao pesquisador alcançar todo o universo de trabalhadores. Futuros estudos poderiam replicar o trabalho realizado em organizações que permitem a participação de todo o universo de trabalhadores, bem como poderiam ser empregados estudos em diferentes tipos de organizações, como exemplo, organizações do terceiro setor e micro e pequenas empresas. Desta forma, acredita-se que outros elementos centrais das representações sociais poderiam emergir.

A segunda limitação refere-se às análises de centralidade dos elementos centrais dos fenômenos investigados que foram computadas para ambas as amostras (organização pública e privada) a partir do segundo nível de análise, esta estratégia utilizada pelo pesquisador se deu pelo fato de que a intenção era captar diferentes aspectos nas diferentes organizações. Pesquisadores que

tenham interesse em empreender um estudo do núcleo central de representações sociais de bem-estar e mal-estar no trabalho poderiam fazê-lo a partir de uma amostra considerável para que se possam examinar as possíveis diferenças.

A terceira limitação refere-se ao exame da diferença de gênero das representações sociais levantadas: o estudo não contemplou essas diferenças devido ao fato de que a maior parte dos participantes no estudo (83%) é do sexo feminino e o exame dessas diferenças possivelmente resultaria em dados enviesados tendo em vista esse percentual. Da mesma forma que foi proposta a estratégia para limitação anterior, futuras pesquisas poderiam avaliar essas diferenças entre gênero

A quarta limitação trata-se da análise de diferenças entre trabalhadores que ocupam cargos de chefia e os outros que estão em cargos inferiores. Essa limitação se deu devido à amostra de conveniência utilizada, conforme apontada anteriormente, bem como o número reduzido (12,5%) de trabalhadores que ocupam cargos de chefia. Pesquisadores poderiam realizar trabalhos em organizações de grande porte para que se possa realizar o exame das possíveis diferenças entre níveis hierárquicos.

A quinta limitação refere-se à aplicação e validação da escala desenvolvida a partir dos elementos centrais e periféricos das representações sociais levantadas. A análise da importância dos itens/frases baseados no núcleo central e periférico revelaram bons escores fatoriais, o que possivelmente indicaria consistência interna dos fatores para o desenvolvimento de uma escala que contemple tanto aspectos do bem-estar quanto aspectos do mal-estar no trabalho.

A considerar o núcleo central das representações sociais dos fenômenos de bem-estar e mal-estar no trabalho, os resultados obtidos em ambos os estudos opõem-se às concepções adotadas nos trabalhos apontados na literatura de que o bem-estar e mal-estar no trabalho abarcariam dimensões opostas de um mesmo fenômeno, contrariando desta maneira a pressuposição de que o mal-estar significaria a ausência de bem-estar. Essa constatação contribui para o campo de pesquisa no que se refere à complementação dos modelos e trabalhos empíricos realizados na área, bem como dissemina um novo olhar para investigações que tem como locus as organizações a partir de dos aspectos que foram levantados e, até então, não considerados na literatura.

Ademais, salienta-se que o trabalho empreendido a partir da perspectiva da Teoria das Representações sociais corrobora a importância dessa abordagem para a Psicologia Organizacional e do Trabalho, tendo em vista a infinidade de objetos sociais que podem ser investigados utilizando a respectiva teoria e, por fim, o pesquisador constata que o “céu é o limite” para futuras pesquisas empíricas.

Como Administrador, o pesquisador sugere aos gestores das organizações que os resultados obtidos com essa tese de doutoramento contribuam para o planejamento de estratégias

organizacionais com vistas a atender ao desafio de solucionar ou ao menos minimizar a infinita questão de conjugar os objetivos organizacionais, tanto quanto aos anseios dos trabalhadores, promovendo desta forma, o bem-estar e reduzindo as conseqüências malélicas do mal-estar no trabalho e nas organizações.

## REFERÊNCIAS

- Abric, J-C (1994). L'Organisation interne des représentations sociales: système central et système périphérique. In Guimelli, Ch. (Org.). *Structure et Transformations des Représentations Sociales*. Lausanne: Delachaux et Niestlé.
- Abric, J-C (1998). A abordagem estrutural das representações sociais. In A.S.P. Moreira, A. S. P. & Oliveira, D.C. (Orgs). *Estudos interdisciplinares de representação social*. Goiânia: AB Editora. pp 27-38.
- Abric, J-C (2001). O estudo experimental das representações sociais. Em Jodelet, D. (org.). *As representações sociais*. Rio de Janeiro: EdUERJ. 155-171.
- Abric, J-C (2001b). Metodologia de recolección de lãs representaciones sociales. In Abric, J.C (Org.). *Prácticas sociales y representationes*. México: Coyoacán.
- Abric, J-C (2007). La recherche du noyau central et de la zone muette des répresentations sociales. In Abric, J-C.(org.). *Méthodes d'étude des representations sociales*. Paris: Eres.
- Albuquerque, A. S. (2004). *Bem-estar subjetivo e sua relação com personalidade, coping, suporte social, satisfação conjugal e satisfação no trabalho*. Tese de Doutorado. Universidade de Brasília, Brasília.
- Albuquerque, A. S. & Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. 20 (3), 153-164.
- Almeida, A. M. O. (2005). A pesquisa em representações sociais: Proposições teórico-metodológicas. In Santos, M. F. S.& Almeida, A. M. O. (Orgs). *Diálogos com a teoria das representações sociais*. UFPE: Recife-PE, 2005.
- Almeida, C. L. R.; Pereira, R. D. & Santos, A. (2008). Representação social dos gerentes sobre a internacionalização da marca. In XXXII EnANPAD, 2008, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro - RJ: ANPAD, 2008.
- Álvaro, J. L. (1992). *Desempleo y bienestar psicológico*. Madrid: Siglo XXI de España Editores S.A.
- Alvaro, J. L.; Bergere, J., Crespo, E.; Torregrosa, J. R. & Garrido, A. (1993). Estabilidad em em empleo, nível ocupacional, condiciones de trabajo y bienestar psicológico. *Interacción Social*. 3, 157-165.

- American Psychological Association (2001). *Publication manual of American Psychological Association*. 5 ed. Washington: American Psychological Association.
- Anchieta, V. C. C. & Galinki, A. L. (2005). Policiais civis: representando a violência. *Psicologia e Sociedade*. 17 (1), 29-37.
- Andrade, S. M. O. & Tanaka, O. Y. (2002). O saber e a prevenção no trabalho e na vida: representações de profissionais de saúde que trabalham com HIV/ Aids. *Psicologia Ciência e Profissão*. 22 (2), 60-69.
- Apostolidis, T. (2006).. Répresentations sociales e triangulation: Une application en psychologie sociale de la santé. *Psicologia Teoria e Pesquisa*. 22 (2), 211-226.
- Apostolidis, T. (2007). Répresentations sociales e triangulation: enjeux thérico-méthodologiques. In Abric, J-C.(org.). *Méthodes d'étude des représentations sociales*. Paris: Eres.
- Araújo, J. C. & Ichikawa, E. Y. (2008). O Projeto redes de referência para agricultura familiar: qual a representação social dos atores envolvidos. In XXXII EnANPAD, 2008, Rio de Janeiro. *Anais... Rio de Janeiro - RJ: ANPAD*.
- Argolo, J. C. T & Araújo, M. A. D. (2002). O impacto do desemprego no bem-estar psicológico dos trabalhadores da cidade de Natal. *Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Salvador, BA, Brasil, 26.
- Assis, L. B.; Gontijo, M. C. L.; Corrêa, A. M. H. & Neto, B. N. (2004). Jornais de circulação interna: A reprodução das Representações sociais do feminino e do masculino no chão-de-fábrica. In XXVIII EnANPAD, 2004, Curitiba. *Anais... Curitiba - PR: ANPAD*.
- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Ed 70, 1995. 225 p.
- Baker, J. S. & Jones, M. A. (1996). The poison grapevine: how destructive are gossip and rumor in the workplace? *Human Resource Development Quarterly*. 7 (1), 75-86.
- Bauer, M. W., Gaskell, G & Aallum, N. C. (2005). Qualidade, quantidade e interesses do conhecimento – Evitando confusões. In Bauer, M. W & Gaskell, G. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: Um manual prático*. 4 ed. Petrópolis: Editora Vozes. 515
- Bernardes, J. S. (1998). História. In: JACQUES, M. G. C. *et al. Psicologia social contemporânea*. Petrópolis: Vozes, 19-35.
- Blanch, M.J. (2003). Trabajar en la modernidad industrial. Em M.J. Blanch (Org.), *Teoría de las relaciones laborales: fundamentos* (pp. 19-148). Barcelona: UOC.

- Borges, L. O. & Yamamoto, O. H. (2004). O mundo do trabalho. In: Zanelli, J. C., Borges-Andrade, J. E. & Bastos, A. V. B (Orgs.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.
- Bradburn, N. M. (1969). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Brito, A. S. & Souza, L. (2004). Representações sociais de policiais civis sobre profissionalização. *Sociologias*. 12, pp. 304-327.
- Bueno, F. S. (1964). *Dicionário etimológico-prosódico da língua portuguesa*. Vol. 2. São Paulo: Saraiva.
- Cartwright, D. (1949). Basic and applied social psychology. In *Philosophy of Science*. 16 (3), 198-208.
- Cavedon, N. R. & Pires, R. P. (2004). “O pão nosso de cada dia”: as representações sociais sobre a vida familiar e profissional dos trabalhadores na indústria da panificação. In XXVIII EnANPAD, 2004, Curitiba. *Anais...* Curitiba - PR: ANPAD.
- Codo, W., Soratto, L. & Vasques-Menezes, I. (2004). Saúde mental e trabalho. Em Zanelli, J. C., Borges-Andrade, J. E. & Bastos, A. V. B. (Orgs). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. (pp. 276-299). Porto Alegre: Artmed.
- Costa, L. S. M. & Pereira, C. A. A. (2007). Bem-estar subjetivo: aspectos conceituais. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*. 59 (1), pp. 72-78.
- Cramer, L.; Brito, M. J. & Capelle, M. C. (2001). As representações sociais das relações de gênero na educação superior: A inserção do feminino no universo masculino. *Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Campinas, SP, Brasil, 25.
- Dancey, C. P. & Reidy, J. (2006). *Estatística sem matemática para psicologia: Usando SPSS para Windows*. Porto Alegre: Artmed.
- Daniels, K. (2000). Measures of five aspects of affective well-being at work. *Human Relations*. 53 (2), pp. 275-294.
- Daniels, K. & Guppy, A. (1992). The dimensionality and well-being related correlates of work locus of control. In *European Work and Organizational Psychologist*. 2 (4), 319-330.

- Deci, E. L., Ryan, R. M., Gagné, M., Leone, D. R., Usunov, J. & Kornazheva, B. P. (2001). Need satisfaction, motivation, and well-being in the work organizations of a former eastern bloc country: A Cross-cultural study of self-determination. In *Personality and Social Psychology Bulletin*. 27 (8), 930-942.
- Deci, E. L. & Ryan, R. (2008). Hedonia, eudaimônica, and well-being: an introduction. *Journal of Happiness Studies*. 9, 1-11;
- Dessen, M. C. (2005). *Bem-estar pessoal nas organizações: O impacto de configurações de poder e características de personalidade*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*. 95(3), pp.542-575.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*. 55(1), pp.34-43.
- Diener, E. & Suh, E. (1999). National differences in subjective well-being. In Kahneman, D., Diener, E. & Schwarz, N. (eds). *Well-being: The foundations of Hedonic Psychology*. New York: Russel Sage Fundations.
- Diener, E. & Suh, E. (Eds.).(2000). *Culture and subjective well-being*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Diener, E.; Suh, E. & Oishi, S. (1997). Recent findings on subjective well-being. *Indian Journal of Clinical Psychology*, 24 (1), pp. 25-41.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E. & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of Progress. *Psychological Bulletin*, 125 (2), 276-302.
- Doise, W. (1984). Social representations, inter-group experiments and levels of analysis. In Farr, R. M & Moscovici, S. (Eds.). (1984). *Social Representation*. London/Paris: Cambridge University Press-MSH.
- Doise, W. (2001). Cognição e representações sociais: a abordagem genética. Em: D. Jodelet (org.). *As representações sociais*. Rio de Janeiro: EdUERJ. 301-320
- Doise, W. (2002). *Direitos do homem e forças das idéias*. Lisboa: Livros Horizontes, LDA.
- Doise, W.; Clémence, A. & Lorenzi-Cioldi, F. (1992). *Représentations sociales et analyses de données*. Grénoble: Presse Universitaires de Grenoble.
- Faria, E. & Vieira, M. A. P. (1956). *Dicionário escolar latino-português*. 2 ed. Rio de Janeiro: Campanha nacional do material de ensino.

- Farr, R. M. (2004). *As raízes da Psicologia Social Moderna (1872-1954)*. 6 ed. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Farr, R. M & Moscovici, S. (Eds.) (1984). *Social Representation*. London/Paris: Cambridge University Press-MSH.
- Ferraz, R. B.; Tavares, H. & Zilberman, M. L. (2007). Felicidade uma revisão. In *Revista de Psiquiatria Clínica*. 34 (5), 234-242.
- Ferreira, A. B. H. (2009). *Novo dicionário da língua portuguesa: Conforme a nova ortografia*. Curitiba: Positivo-Livros.
- Ferreira, M. C. (2004). Bem-estar: equilíbrio entre a cultura do trabalho prescrito e a cultura do trabalho real. In In, A. Tamayo. *Cultura e saúde nas organizações*. Porto Alegre: Artmed, 181-207.
- Ferreira, M. C., Pacheco, S., Pinto, N. M., Fernandes, H. A. & Silva, A. P. C. (2007). O bem-estar no trabalho e a predição da exaustão emocional. *Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 31.
- Ferreira, M. C. & Seidl, J. (2009). Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. 25 (2), 245-254.
- Figueroa, N. L., Schufer, M., Muiños, R., Marro, C. & Coria, E. A. (2001). Um instrumento para avaliação de estressores psicossociais no contexto de emprego. *Psicologia: Reflexão e Crítica*. 14(3), 653-659.
- Flament, C. (1986). L'analyse de similitude: Une technique pour les recherches sur les représentation sociales. In Doise, W. & Palmonari, A. (Eds.), *L'étude des représentations sociales*. (139-156), Neuchatel, Paris: Delachaux et Niestlé.
- Forward, G., Beach, D., Gray, D. & Quick, J.C. (1991). Mentofactoring: a visão for american industrial excellence. *Academy of Management Executive*, 5, 32-44.
- Franco, M. L. P. B & Novaes, G. T. F. (2001). Os jovens do ensino médio e suas representações sociais. *Cadernos de Pesquisa*. 112, mar.167-183.
- Frutos, F. P. P. & Vercesi, C. (2008). Vivenciando o bem estar, enfrentando o sofrimento: Estudo da representação social do bombeiro sobre o significado de seu trabalho. In XXXII EnANPAD, 2008, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro - RJ: ANPAD.

- Gaiarsa, J. A. (1978). *Tratado geral sobre a fofoca: Uma análise da desconfiança humana*. São Paulo: Summus.
- Galinha, I & Ribeiro, J. L. P. (2005). História e evolução do conceito de bem-estar subjectivo. In *Psicologia, Saúde & Doenças*. 6 (2), 203-214.
- Gazzinelli, M. F., Lopes, A., Pereira, W. & Gazzinelli A. (2001). Educação e participação dos atores sociais no desenvolvimento de modelo de gestão do lixo em zona rural em Minas Gerais. *Educação e Sociedade*. 22 (74), 225-241.
- Gomez, V.; Posada, C. V.; Barrera, F. & Cruz, J. E. (2007). Factores predictores de bienestar subjetivo em una muestra colombiana. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 39 (2), 311-325.
- Hallet, T., Harger, B. & Eder, D. (2009) Gossip at work: unsanctioned evaluative talk in formal school meetings. *Journal of Contemporary Ethnography*. 38(5), 584-618.
- Herzberg, F. (1971). *Work and the nature of man*. Cleveland: World Publishing.
- Houhaiss, A., Villar, M. S. & Franco, M. M. (2004). *Dicionário Houhaiss da língua portuguesa*. 1 ed., Rio de Janeiro: Objetiva.
- Hu, Y.; Sterwart-Brown, S.; Twigg, L. & Weich, S. (2007). Can the 12-General Health Questionnaire be used to measure positive mental health? *Psychological Medicine*. 37, 1005-1013.
- Ivo, F. B. & Oliveira, T. R. (2005). Representações sociais em uma organização familiar: O caso Formato/Policom. In XXIX EnANPAD, 2005, Brasília. *Anais...* Brasília - DF: ANPAD.
- Jimenez, L. & Lefèvre, F. (2004). Desafios e perspectivas: Desemprego e masculinidade. *Interação em Psicologia*. 8 (2), 227-235.
- Jodelet, D. (2001). Representações sociais: Um domínio em expansão. In Jodelet, D. *As representações sociais*. Rio de Janeiro: EdUERJ.
- Jodelet, D. (2005). *Loucuras e representações sociais*. Petrópolis – RJ: Vozes.
- Junior, N. A. S. (2001). Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa. *Psico-USF*, 6(1), 47-57.
- Kanji, G, K. & Chopra, P. K. (2009). Psychosocial system for work well-being: On measuring work stress by causal pathway. *Total Quality Management*. 20 (5), 563-580.
- Kimble, C., Hirt, E., Díaz-Loving, R., Horsch, H. Lucker, G. W., & Zárate, W. (2002). *Psicologia Social de las Américas*, México: Pearson Educación.

- Kummerow, E. H. & Innes, J. M. (1994). Social representation and the concept of organizational culture. *Social Science Information*. 33 (2), 255-271.
- Lent, R. W. & Brown, S. D. (2008). Social cognitive career theory and subjective well-being in the context of work. *Journal fo Career Assessment*. 16 (1), pp. 6-21.
- Limonge-França, A. C. (2007). *Qualidade de vida no trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas.
- Maslach, C. (2007). Entendendo o *burnout*. In Rossi, A. M.; Perewé, P. L. & Sauter, S. L. *Stress e qualidade de vida no trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo: Atlas.
- Marques, L. R. (2003). O projeto político pedagógico e a construção da autonomia e da democracia na escola nas representações sociais dos conselheiros. *Educação e Sociedade*. 24 (83), 577-597.
- Martins, R. C. (2006). Representações sociais, instituições e conflitos na gestão de águas em territórios rurais. *Sociologia*. 15, pp. 288-325.
- Meleiro, A. R. & Siqueira, M. M. M. (2005). Os impactos do suporte do supervisor e de estilos de liderança sobre o bem-estar no trabalho. *Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Brasília, DF, Brasil, 29.
- Melo, E. A. A. (2006). Vínculo do trabalhador com a organização: Um estudo de representações sociais. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília.
- Melo, E. A. A.; Paz, M. G. T. & Almeida, A. M. O. (2007). Representação social de vínculo do trabalhador com a organização. In XXXI EnANPAD, 2007, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro - RJ: ANPAD.
- Mendes, A. M. & Cruz, R. M. (2004). Trabalho e saúde no contexto organizacional: Algumas vicissitudes teóricas. In, A. Tamayo. *Cultura e saúde nas organizações*. Porto Alegre: Artmed, 39-55.
- Menin, M. S. S. (2003). Atitudes de adolescentes frente à delinquência como representações sociais. *Psicologia Reflexão e Crítica*. 16 (1), 125-135.
- Merli, R. (1999) Tofler: A terceira onda. In De Masi, D. *A sociedade pós-industrial*. São Paulo: SENAC. pp. 183-192.
- Miranda, O. R. (2002). *Cultura organizacional: Um estudo entre as dimensões de individualismo e coletivismo e suas manifestações de horizontalidade e verticalidade*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília.

- Moliner, P. (1994). Lês méthodes de repérage et d'identification du noyau dès représentations sociales. In C. Guimelli (Org.). *Structures et transformations dès représentations sociales*. Neuchâtel: Delachaux et Niestlé.
- Moliner, P. (1996). Les conditions d'emergence d'une représentation sociale. In Moliner, P. *Images e représentations sociales*. Grenoble: PUG, 33-48.
- Moliner, C.; Martínez-Tur, V; Ramos, J.; Peiró, J. M. & Cropanzano, R. (2008). Organizational justice an extrarole customer service: The mediating role of well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 17 (3), 327-348.
- Moura, M. L. S. & Ferreira, M. C. (2005). *Projetos de pesquisa: Elaboração, redação e apresentação*. Rio de Janeiro: EdUERJ.
- Moscovici, S. (1961). *La psychanalyse, son image et son public*. Paris: PUF.
- Moscovici, S. (1981). *Psicologia de lãs minorias activas*. Madrid: Ed. Morata.
- Moscovici, S. (2003). *Representações sociais: Investigações em psicologia social*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Nohara, J. J.; Acevedo, C. R.; Campanário, M. A. & Ribeiro, A. F. (2008). Entre o prazer e o sofrimento: Representações sociais dos teletrabalhadores. In XXXII EnANPAD, 2008, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro - RJ: ANPAD.
- Oliveira, U. C. R; Junquillo, G. S.; Binda, J. & Moreira, O. M. (2008). Representações sociais de uma ferrovia: Um estudo de caso sobre os maquinistas da estrada de ferro vitória minas – EFVM. In XXXII EnANPAD, 2008, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro - RJ: ANPAD.
- Oltramari, L. C. & Camargo, B. V. (2004). Representações sociais de mulheres profissionais do sexo sobre a AIDS. *Estudos de Psicologia*. 9 ( 2), 317-323.
- Paschoal, T. & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*. 7(1), 11-22.
- Passareli , P. M. & Silva, J. A. (2007). Psicologia positiva e o estudo do bem-estar subjetivo. *Estudos de Psicologia*. 24(4), 513-517.
- Pasquali, L. (1999). Testes referentes a construto: Teoria e modelo de construção. In: Pasquali, L.(Org.). *Instrumentos psicológicos: Manual prático de elaboração*. Brasília: LabPAM; IBAPP.
- Paz, M.G.T. (2004). Poder e Saúde Organizacional. In A. Tamayo. *Cultura e Saúde nas Organizações*. Porto Alegre: Artmed. pp. 127-154

- Paz, M. G. T.; Neiva, E. R. & Dessen, M. C. (2010). Bem-estar e felicidade nas organizações: modelos e estudos brasileiros. *XIII Simpósio em Pesquisa e Intercambio em Psicologia*. Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia – ANPEPP, Fortaleza – CE.
- Pereira, C., Torres, A. R. R. & Almeida, S. (2003). Um estudo do preconceito na perspectiva das representações sociais: análise da influência de um discurso justificador da discriminação no preconceito racial. *Psicologia Reflexão e Crítica*. 16, (1), 95-107.
- Pomaki, G., Maes, S. & Doest, L. t. (2004). Work conditions and employee's self-set goals: Goal processes enhance prediction of psychological distress and well-being. *Personality and Social Psychological Bulletin*. 30 (6), 685-694.
- Rey, F. G. (2002). *Pesquisa Qualitativa em Psicologia: Caminhos e desafios*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning. 188 p.
- Ribeiro, A. S. M. (2000). *Macho, adulto, branco, sempre no comando?* Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília, Brasília – DF.
- Ribeiro, M. A. P. R. & Ribeiro, L. T. F. (2005). *Estresse: conhecer para superar*. Petrópolis: Vozes.
- Richardson, R. J., Peres, J. A. S., Correia, L. M. & Peres, M. H. M. (1999). *Pesquisa social: Métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas. 334 p.
- Robertson, I. & Tinline, G. (2008). Understanding and improving psychological well-being for individual and organizational effectiveness. In Kinder, A.; Hughes, R. & Cooper, C. L. (Orgs.) *Employee Well-being Support: A Workplace Resource*. England: John Wiley & Sons Ltd.
- Rodrigues, D. M. & Pereira, C. A. A. (2007). A percepção de controle como fonte de bem-estar. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*. 3, pp.181-196.
- Rossi, A. M. (2005). Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. Em A.M. Rossi, P.L. Perrewé & S.L. Sauter (Orgs.), *Stress e qualidade de vida no trabalho* (pp. 9-18). São Paulo, Atlas.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*. 52, 141–166.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything or is it? Explorations on the meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*. 57 ( 6), 1.069-1.081
- Ryff, C. D. (1995); Psychological well-being in adult life. *Current Directions on Psychological Science*. 4 (4), 99-104

- Ryff, C. D. & Keyes, C. L. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*. 69 (4),719-27.
- Ryff, C. D. & Singer, B. H; (2008). Know thyself and become what you are: A eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of Happiness Studies*. 9, 13-39;
- Sá, C. P. (1993). Representações sociais: o conceito e o estado atual da teoria. In: C. P. Sá. *Núcleo central das representações sociais*. Petrópolis: Vozes. 29-214.
- Sá, C. P. (1998). *A Construção do objeto de pesquisa em representações sociais*. Rio de Janeiro: EdUERJ.
- Siqueira, M.M.M. (2005). Esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 10, 83-93.
- Siqueira, M. M. M. & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. 24 (2), 201-209.
- Souza, C. R.; Amâncio, R. & Brito, M. J. (2003). A questão ambiental em laticínios sul mineiros: uma análise sob a ótica da teoria das representações sociais. In XXVII EnANPAD, 2003, Atibaia. *Anais... Atibaia – SP: ANPAD*.
- Souza, W. J. & Serafim, L. (2008). Representações sociais do papel de gestores de organizações não-governamentais. In XXXII EnANPAD, 2008, Rio de Janeiro. *Anais... Rio de Janeiro - RJ: ANPAD*.
- Sparr, J. L. & Sonnentag, S. (2008). Fairness perceptions of supervisor feedback, LMX, and employee well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 17 (2), 198-225.
- Stephan, C.W. & Stephan, W. G. (1995). *Two social psychologies*. Homewood, Illinois: Dorsey Press.
- Taylor, F. W. (1990). *Princípios da administração científica*. São Paulo: Atlas.
- Torres, C. V. (1999). *Leadership style norms among Americans and Brazilians: Assessing differences using jackson's return potential model*. A dissertation presented to the Faculty of the California School of Professional Psychology: San Diego.
- Torres, T. L. (2010). *Pensamento social sobre envelhecimento, idoso e rejuvenescimento para diferentes grupos etários*. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade de Santa Catarina, Florianópolis - SC.

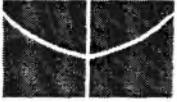
- Triviños, A. N. S. (2008). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: A pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo, Atlas.
- Van Horn, J. E. , Taris, T. W., Schaufeli, W. B. & Schreurs, P. J. G. (2004). The structure of occupational well-being : A study among dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 77, 365-375.
- Vera-Noriega, J. A., Laborin-Alvarez, J. F., Cordova-Moreno, M. A., & Armenta, E. M. P. (2007). Bienestar subjetivo: comparación em dos contextos culturales. *Psicologia America Latina*. 11, pp. 0-0.
- Vergara, S. C. (2006). *Métodos de pesquisa em Administração*. 2 ed. São Paulo: Atlas.
- Vergès, P. & Bouriche, B. (2001). *L'Analyse des donnees par les graphes de similitude*. Auxerre Cedex: Sciences Humaines.
- Vergès, P.; Scano, S. & Junique, C. (2004). *Ensemble de programmes permettant l'analyse des evocations – EVOC 2000, Version 2004*: Aix em Provence: Université Aix em Provence (Manuel).
- Vergès, P.; Junique, C.; Barbry, W.; Scano, S. & Zeligier, R. (2004). *Ensembles de programmes permettant L'Analyse de similitude de questionnaires et de donnes numeriques*. Aix em Provence: Université Aix em Provence (Manuel).
- Viegas, W. (1999). *Fundamentos da metodologia científica*. Brasília: Paralelo 15. 251 p.
- Warr, P. (1987). *Work, unemployment and mental health*. Oxford: Oxford Science Publication.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*. 63, 193-210.
- Warr, P. (2002). The study os well-being, behavior and attitudes. In Warr, P. (Ed) *Psychology at work* (1-25). 5 ed. England: Peguim Books.
- Warr, P. (2003). Well-being and the workplace. In Kahneman, D; Diener, E. & Schwarz, N. (Eds.). *Well-being: The fundations of hedonic psychology* (pp. 392-412). New York: Russel Sage Foundation.
- Warr, P. (2007). *Work, happiness and unhappiness*. England: Lawrence Erlbaum Associates.
- Warr, P.; Cook, J. & Wall, T. (1979). Scales for measurement of some work attitudes and aspectos of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*. 52, 129-148.

- Waterman, A. S. (1993). Two conceptions of happiness: contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. In *Journal of Personality and Social Psychology*. 64 (4), 678-691.
- Witteck, R. & Wielers, R. (1998). Gossip in organizations. *Computational & Mathematical Organization Theory*. 4(2), 189-204.
- Yamamoto, J. M. & Ichikawa, E. Y. (2005). Representações sociais da ciência: O que dizem as mulheres pesquisadoras da Universidade Estadual de Maringá. In XXIX EnANPAD, 2005, Brasília. *Anais...* Brasília - DF: ANPAD.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**

**QUESTIONARIO DE EVOCAÇÃO LIVRE: BEM-ESTAR NO TRABALHO**



Universidade de Brasília – UnB  
Instituto de Psicologia – IP  
Depto de Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações- PST

Prezado (a) Funcionário(a),

Contamos com a sua valiosa colaboração para participar de uma pesquisa conduzida pela Universidade de Brasília, que tem por objetivo levantar o que você pensa sobre o **BEM-ESTAR NO TRABALHO**. Responda, por favor, considerando a organização onde você trabalha.

Sinta-se inteiramente à vontade para dar suas opiniões e lembramos que suas respostas ficarão **ANONIMAS** e serão mantidas em **SIGILO**, pois nem a organização e nem os participantes serão identificados de modo que as informações coletadas serão tratadas por análises gerais.

O nosso interesse é o desenvolvimento de uma pesquisa acadêmica sobre o seu entendimento (opinião) do que vem a ser **BEM-ESTAR NO TRABALHO**. Não há respostas certas ou erradas e o que importa é a sua opinião **SINCERA**.

**NÃO HÁ NECESSIDADE DE IDENTIFICAR-SE!**

Caso seja do seu interesse em conhecer o desenvolvimento sobre a nossa pesquisa ou os resultados que serão apresentados, por favor, não hesite em contactar o pesquisador (onofre.miranda@gmail.com).

Muito obrigado

Doutorando Onofre Rodrigues de Miranda

Professora Doutora Maria das Graças Torres da Paz

Pesquisadores responsáveis

Considerando a organização (empresa) onde você trabalha, o que lhe vem à mente quando pensa ou ouve a expressão **BEM-ESTAR NO TRABALHO?** Escreva **quatro (04)** palavras ou expressões o mais rapidamente possível.

<input type="text"/>	_____

01. Entre as palavras ou expressões que você escreveu, transcreva abaixo as 3 consideradas por você como mais importantes.

1ª) \_\_\_\_\_

2ª) \_\_\_\_\_

3ª) \_\_\_\_\_

02. Qual das três palavras ou expressões você considera mais importante. *Para mim a palavra ou expressão mais importante é:* \_\_\_\_\_

03. Eu a considero mais importante por que:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

04. O que a *palavra ou expressão* que você indicou como sendo a mais importante significa para você?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

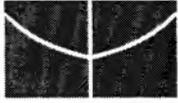
#### DADOS DEMOGRÁFICOS:

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1. Sexo: [ ] Masculino [ ] Feminino | 4. Possui Cargo de chefia? [ ] Sim [ ] Não   |
| 2. Idade: _____                     | 5. Se possui cargo de chefia, há quanto tempo está no cargo? _____   |
| 3. Cargo: _____                     | 6. Escolaridade: _____   |
| 4. Tempo de serviço: _____          | 7. Renda Individual: [ ] até R\$ 1.000,00<br>[ ] de R\$ 1.001,00 à R\$ 2.000,00<br>[ ] de R\$ 2.001,00 à R\$ 3.000,00<br>[ ] de R\$ 3.001,00 à R\$ 4.000,00<br>[ ] acima de R\$ 5.000,00 |

Obrigado pela sua valiosa colaboração!

## **ANEXO 2**

**QUESTIONARIO DE EVOCAÇÃO LIVRE: MAL-ESTAR NO TRABALHO**



Universidade de Brasília – UnB  
Instituto de Psicologia – IP  
Depto de Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações- PST

Prezado (a) Funcionário(a),

Contamos com a sua valiosa colaboração para participar de uma pesquisa conduzida pela Universidade de Brasília, que tem por objetivo levantar o que você pensa sobre o **MAL-ESTAR NO TRABALHO**. Responda, por favor, considerando a organização onde você trabalha.

Sinta-se inteiramente à vontade para dar suas opiniões e lembramos que suas respostas ficarão **ANÔNIMAS** e serão mantidas em **SIGILO**, pois nem a organização e nem os participantes serão **identificados de modo que as informações coletadas serão tratadas por análises gerais**.

O nosso interesse é o desenvolvimento de uma pesquisa acadêmica sobre o seu entendimento (opinião) do que vem a ser **MAL-ESTAR NO TRABALHO**. Não há respostas certas ou erradas e o que importa é a sua opinião **SINCERA**.

**NÃO HÁ NECESSIDADE DE IDENTIFICAR-SE!**

Caso seja do seu interesse em conhecer o desenvolvimento sobre a nossa pesquisa ou os resultados que serão apresentados, por favor, não hesite em contactar o pesquisador ([onofre.miranda@gmail.com](mailto:onofre.miranda@gmail.com)).

Muito obrigado

Doutorando Onofre Rodrigues de Miranda

Professora Doutora Maria das Graças Torres da Paz

Pesquisadores responsáveis

Considerando a organização (empresa) onde você trabalha, o que lhe vem à mente quando pensa ou ouve a expressão **MAL-ESTAR NO TRABALHO?** Escreva **quatro (04)** palavras ou expressões o mais rapidamente possível.

<input type="text"/>	_____

05. Entre as palavras ou expressões que você escreveu, transcreva abaixo as 3 consideradas por você como mais importantes.

1<sup>a</sup>) \_\_\_\_\_

2<sup>a</sup>) \_\_\_\_\_

3<sup>a</sup>) \_\_\_\_\_

06. Qual das três palavras ou expressões você considera mais importante. *Para mim a palavra ou expressão mais importante é:* \_\_\_\_\_

07. Eu a considero mais importante por que:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

08. O que a *palavra ou expressão* que você indicou como sendo a mais importante significa para você?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### DADOS DEMOGRÁFICOS:

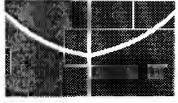
- |  |   |
|--|---|
| 1. <b>Sexo:</b> [ ] Masculino [ ] Feminino | 4. <b>Possui Cargo de chefia?</b> [ ] Sim [ ] Não   |
| 2. <b>Idade:</b> _____                     | 5. <b>Se possui cargo de chefia, há quanto tempo está no cargo?</b> _____   |
| 3. <b>Cargo:</b> _____                     | 6. <b>Escolaridade:</b> _____   |
| 4. <b>Tempo de serviço:</b> _____          | 7. <b>Renda Individual:</b> [ ] até R\$ 1.000,00<br>[ ] de R\$ 1.001,00 à R\$ 2.000,00<br>[ ] de R\$ 2.001,00 à R\$ 3.000,00<br>[ ] de R\$ 3.001,00 à R\$ 4.000,00<br>[ ] acima de R\$ 5.000,00 |

**Obrigado pela sua valiosa colaboração!**

**ANEXO 3**

**INSTRUMENTO DE SIMILITUDE**

**PRIMEIRA ETAPA: BEM-ESTAR NO TRABALHO**



Universidade de Brasília – UnB  
Instituto de Psicologia – IP  
Depto de Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações- PST

Prezado (a) Funcionário (a),

Fazemos parte do Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações da Universidade de Brasília. Precisamos da sua colaboração respondendo o questionário que se segue. O nosso objetivo é coletar informações que serão utilizadas em uma pesquisa na área de Psicologia Organizacional. O foco do nosso trabalho é a opinião das pessoas sobre o **Bem-estar no Trabalho e o Mal-estar no Trabalho**.

Seja o mais espontâneo possível nas suas respostas!

Após responder entregue o questionário para o pesquisador responsável

Lembramos que suas respostas ficarão **ANONIMAS** e serão mantidas em **SIGILO**, pois nem a organização e nem os participantes serão identificados de modo que as informações coletadas serão tratadas por análises gerais.

**NÃO HÁ NECESSIDADE DE IDENTIFICAR-SE!**

Caso seja do seu interesse em conhecer o desenvolvimento sobre a nossa pesquisa ou os resultados que serão apresentados, por favor, não hesite em contactar o pesquisador (onofre.miranda@gmail.com).

Muito obrigado

Doutorando Onofre Rodrigues de Miranda

Professora Doutora Maria das Graças Torres da Paz

Pesquisadores responsáveis

Nesta parte do questionário você deverá traçar linhas para unir as palavras expressões que você acredita estarem relacionadas umas com as outras. **Você deve unir as palavras/expressões duas a duas.** Uma mesma palavra pode ser unida com várias outras. Trace no máximo 15 linhas.

**ESCREVA NOS QUADRADOS AO LADO OS NÚMEROS DAS PALAVRAS/EXPRESSÕES RELACIONADAS.**

	01. Amizade	13. Harmonia	<input type="text"/>	<input type="text"/>
02. Comunicação			<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
03. Ambiente		12. Gostar do que faz	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
04. Conforto		11. Coleguismo	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
05. Atividade		10. Respeito	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
06. Tranquilidade		09. Relacionamento	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
07. Condições de Trabalho		08. Crescimento	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>

São muitos fatores que definem o **Bem-estar no Trabalho**. Leia com atenção as frases a seguir e, após, responda de acordo com a orientação:

O **Bem-estar no trabalho** pode ser definido como:

1. Amizade entre os colegas de trabalho (subordinados e chefia)
2. Comunicação clara no ambiente de trabalho
3. Ambiente agradável no trabalho
4. Conforto nas instalações físicas
5. Atividades no cargo que são prazerosas
6. Traquilidade no ambiente de trabalho
7. Condições adequadas do ambiente físico
8. Possibilidade de crescimento profissional na organização
9. Relacionamento amistoso entre chefias e subordinados e entre colegas
10. Respeito à individualidade de cada funcionário
11. Coleguismo
12. Gostar do faz
13. Harmonia no ambiente de trabalho

### **ORIENTAÇÕES**

1) Entre as 13 frases acima, escolha 5 que na sua opinião mais indicam **Bem-estar no Trabalho**;

(Escreva o número das 05 frases nos quadros abaixo)

--	--	--	--	--

2) Agora, entre as 13 frases acima, escolha 5 que na sua opinião não indicam **Bem-estar no Trabalho**;

(Escreva o número das 05 frases nos quadros abaixo)

--	--	--	--	--

Agora gostaríamos que você formasse grupos com as palavras/expressões da lista abaixo:

1. Amizade
2. Comunicação
3. Ambiente
4. Conforto
5. Atividade
6. Tranquilidade
7. Condições de trabalho
8. Crescimento
9. Relacionamento
10. Respeito
11. Coleguismo
12. Gostar do trabalho
13. Harmonia

**Orientações:**

1. Elimine as palavras que você não conhece
2. Forme os grupos com as palavras que você acredita estarem relacionadas
3. Forme pelo menos 2 grupos
4. Cada grupo deverá ter no mínimo 2 e no máximo 6 palavras
5. A mesma palavra pode ser incluída em quantos grupos você desejar
6. Dê um Título para representar o significado de cada grupo

**Primeiro Grupo**

n.º	Palavra
Título:	

**Segundo Grupo**

n.º	Palavra
Título:	

**Terceiro Grupo**

n.º	Palavra
Título:	

**Quarto Grupo**

n.º	Palavra
Título:	

O **Bem-estar no Trabalho** pode ser definido de várias formas. Abaixo você encontrará uma série de palavras/expressões que buscam caracterizar o Bem-estar no Trabalho. Assinale na escala o quanto, em sua opinião, cada palavra ou expressão é importante para indicar o “Bem-estar no Trabalho”. Para responder utilize a escala abaixo:

1	2	3	4	5
Nada importante	Pouco importante	Mais ou menos importante	Importante	Muito importante

1. Amizade entre os colegas de trabalho (subordinados e chefia)	1	2	3	4	5
2. Comunicação clara no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
3. Ambiente agradável no trabalho	1	2	3	4	5
4. Conforto nas instalações físicas	1	2	3	4	5
5. Atividades no cargo que são prazerosas	1	2	3	4	5
6. Traquilidade no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
7. Condições adequadas do ambiente físico	1	2	3	4	5
8. Possibilidade de crescimento profissional na organização	1	2	3	4	5
9. Relacionamento amistoso entre chefias e subordinados e entre colegas	1	2	3	4	5
10. Respeito à individualidade de cada funcionário	1	2	3	4	5
11. Coleguismo	1	2	3	4	5
12. Gostar do faz	1	2	3	4	5
13. Harmonia no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5

## **SEGUNDA ETAPA: MAL-ESTAR NO TRABALHO**

Nesta parte do questionário você deverá traçar linhas para unir as palavras expressões que você acredita estarem relacionadas umas com as outras. **Você deve unir as palavras/expressões duas a duas.** Uma mesma palavra pode ser unida com várias outras. Trace no máximo 15 linhas.

**ESCREVA NOS QUADRADOS AO LADO OS NÚMEROS DAS PALAVRAS/EXPRESSÕES RELACIONADAS.**

	01. Ambiente		<input type="text"/>	<input type="text"/>
02. Cansaço		12. Falsidade	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
03. Estresse		11. Problemas pessoais	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
04. Fofocas		10. Grosseria	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
05. Carga trabalho		09. Intrigas	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>
06. Salário		08. Desorganização	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	07. Autoritarismo		<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<input type="text"/>	<input type="text"/>

São muitos fatores que definem o **Mal-estar no Trabalho**. Leia com atenção as frases a seguir e, após, responda de acordo com a orientação:

O **Mal-estar no trabalho** pode ser definido como:

1. Ambiente desagradável
2. Cansaço decorrente da carga de trabalho
3. Estresse
4. Fofocas no ambiente de trabalho
5. Carga de trabalho excessiva
6. Salário incompatível com as atividades desempenhadas
7. Autoritarismo das chefias
8. Desorganização do local de trabalho
9. Intrigas no ambiente de trabalho
10. Grosserias no tratamento entre chefias e funcionários
11. Grosserias no tratamento entre funcionários e clientes
12. Problemas pessoais que afetam o trabalho
13. Falsidade no ambiente de trabalho

### **ORIENTACÕES**

3) Entre as 13 frases acima, escolha 5 que na sua opinião mais definem **Mal-estar no Trabalho**;

(Escreva o número das 05 frases nos quadros abaixo)

--	--	--	--	--

4) Agora, entre as 13 frases acima, escolha 5 que na sua opinião não definem **Mal-estar no Trabalho**;

(Escreva o número das 05 frases nos quadros abaixo)

--	--	--	--	--

Agora gostaríamos que você formasse grupos com as palavras/expressões da lista abaixo:

1. Ambiente
2. Cansaço
3. Estresse
4. Fofocas
5. Carga de trabalho
6. Salário

7. Autoritarismo
8. Desorganização
9. Intrigas
10. Grosseria
11. Problemas-pessoais
12. Falsidade

**Primeiro Grupo**

n.º	Palavra
Título:	

**Segundo Grupo**

n.º	Palavra
Título:	

**Terceiro Grupo**

n.º	Palavra
Título:	

**Quarto Grupo**

n.º	Palavra
Título:	

O **Mal-estar no Trabalho** pode ser definido de várias formas. Abaixo você encontrará uma série de palavras/expressões que buscam caracterizar o Mal-estar no Trabalho. Assinale na escala o quanto, em sua opinião, cada palavra ou expressão é importante para indicar o “Mal-estar no Trabalho”. Para responder utilize a escala abaixo:

1	2	3	4	5
Nada importante	Pouco importante	Mais ou menos importante	Importante	Muito importante

1. Ambiente desagradável	1	2	3	4	5
2. Cansaço decorrente da carga de trabalho	1	2	3	4	5
3. Estresse	1	2	3	4	5
4. Fofocas no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
5. Carga de trabalho excessiva	1	2	3	4	5
6. Salário incompatível com as atividades desempenhadas	1	2	3	4	5
7. Autoritarismo das chefias	1	2	3	4	5
8. Desorganização do local de trabalho	1	2	3	4	5
9. Intrigas no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
10. Grosserias no tratamento entre chefias e funcionários	1	2	3	4	5
11. Grosserias no tratamento por parte dos clientes	1	2	3	4	5
12. Problemas pessoais que afetam o trabalho	1	2	3	4	5
13. Falsidade no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5

### DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS

- Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino
- Idade: \_\_\_\_\_
- Há quanto tempo você trabalha na organização: \_\_\_\_\_ ano(s) \_\_\_\_ mês(es)
- Cargo: \_\_\_\_\_
- Você possui cargo de chefia? ( ) sim ( ) não; se sim há quanto tempo: \_\_\_\_ ano(s) \_\_\_\_ mês(es)
- Qual a sua renda individual:
  - [ ] até R\$ 1.000,00
  - [ ] de R\$ 1.001,00 à R\$ 2.000,00
  - [ ] de R\$ 2.001,00 à R\$ 3.000,00
  - [ ] de R\$ 3.001,00 à R\$ 4.000,00
  - [ ] acima de R\$ 5.000,00

**ANEXO 4**

**INSTRUMENTO: BEM-ESTAR E MAL-ESTAR NO TRABALHO**

## ESCALA DE BEM-ESTAR E MAL-ESTAR NO TRABALHO

Por favor, responda as perguntas seguintes considerando COMO VOCÊ SE SENTE EM RELAÇÃO AO SEU TRABALHO, e não como você pensa que deveria ser. Responda com base em SUAS EXPERIÊNCIAS, INCLUINDO EXPERIÊNCIAS PESSOAIS E COISAS QUE VOCÊ VIU e OUVIU. Nas questões seguintes, por "trabalhadores", nós queremos dizer você, seus colegas de trabalho, e outras pessoas que estão em um cargo semelhante ao seu na empresa. Por "supervisores" nós queremos dizer o seu supervisor direto, ou qualquer pessoa em cargos mais alto na empresa como, por exemplo, gerente. **Para responder aos itens, marque com um (x) de acordo com a escala abaixo.**

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Não Concordo e Não Discordo	Concordo	Concordo Totalmente

EM SEU TRABALHO,

1.	Há amizade entre os colegas de trabalho, tanto entre trabalhadores e chefias:	1	2	3	4	5
2.	A comunicação é clara no ambiente de trabalho;	1	2	3	4	5
3.	O ambiente de trabalho é agradável;	1	2	3	4	5
4.	A organização oferece conforto nas instalações físicas;	1	2	3	4	5
5.	As atividades no cargo (função) que desempenho são prazerosas;	1	2	3	4	5
6.	Há tranquilidade no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
7.	O ambiente físico oferece condições adequadas	1	2	3	4	5
8.	Há possibilidade de crescimento profissional na organização	1	2	3	4	5
9.	O relacionamento entre supervisores e subordinados e entre colegas é amistoso	1	2	3	4	5
10.	Há respeito à individualidade de cada funcionário	1	2	3	4	5
11.	Há coleguismo entre os colegas de trabalho, tanto entre trabalhadores e trabalhadores e chefias	1	2	3	4	5
12.	Eu gosto do que faço nas atividades que desempenho	1	2	3	4	5
13.	Há harmonia no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
14.	O ambiente de maneira geral é desagradável	1	2	3	4	5
15.	Sinto-me cansado em decorrência da carga de trabalho	1	2	3	4	5
16.	Sinto-me estressado em decorrência do trabalho	1	2	3	4	5
17.	Há, frequentemente, fofocas no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
18.	Considero a carga de trabalho excessiva	1	2	3	4	5
19.	O salário é incompatível com as atividades desempenhadas	1	2	3	4	5
20.	As chefias (supervisores) demonstram autoritarismo	1	2	3	4	5
21.	O local de trabalho é desorganizado	1	2	3	4	5
22.	Há intrigas no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
23.	As chefias tratam os funcionários com grosseria	1	2	3	4	5
24.	Os clientes tratam os funcionários com grosseria	1	2	3	4	5
25.	Os problemas pessoais afetam o trabalho	1	2	3	4	5
26.	Há falsidade no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5

### DADOS DEMOGRÁFICOS

01. Organização que você trabalha: ( ) Pública ( ) Privada

02. Cargo que você ocupa: \_\_\_\_\_

03. Quanto tempo trabalha nessa organização? \_\_\_\_\_ ano(s) \_\_\_\_\_ mês (meses)

04. Você exerce Cargo de Chefia: ( ) Sim ( ) Não; Se sim, por quanto tempo? \_\_\_\_ ano(s) \_\_ mês (meses)

05. Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

07. Idade: \_\_\_\_\_

**08. Formação**

- ( ) 2º Grau Incompleto
- ( ) 2º Grau Completo
- ( ) 3º Grau Incompleto
- ( ) 3º Grau Completo
- Pós-graduação
- ( ) especialização
- ( ) mestrado
- ( ) doutorado

**09. Renda**

- ( ) Até R\$ 500,00
- ( ) De R\$ 501,00 à R\$ 1.000,00
- ( ) De R\$ 1.001,00 à R\$ 1.500,00
- ( ) De R\$ 1.501,00 à R\$ 2.000,00
- ( ) De R\$ 2.001,00 à R\$ 2.500,00
- ( ) Acima de R\$ 2.501,00