



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e
Documentação

Departamento de Administração

LAURA TOMAZINI GOULART TERRA

PRÁTICAS ALTERNATIVAS EM GESTÃO DE PESSOAS

Brasília – DF

2010

LAURA TOMAZINI GOULART TERRA

PRÁTICAS ALTERNATIVAS EM GESTÃO DE PESSOAS

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Profa. Ms. Rose Mary Gonçalves

Brasília – DF

2010

Terra, Laura Tomazini Goulart .

Práticas Alternativas em Gestão de Pessoas / Laura Tomazini
Goulart Terra– Brasília, 2010.

48 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento
de Administração - EaD, 2010.

Orientador: Prof. MSc. Rose Mary Gonçalves, Departamento de
Administração.

1. Bem-estar. 2. Estresse. 3. Práticas Alternativas

LAURA TOMAZINI GOULART TERRA

PRÁTICAS ALTERNATIVAS EM GESTÃO DE PESSOAS

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da aluna

Laura Tomazini Goulart Terra

Profa. MSc. Rose Mary Gonçalves
Professor-Orientador

Prof. Dra. Gisela Demo Fiuza
Professor-Supervisor

Prof. MSc. Rose Mary Gonçalves
Professor-Tutor

Brasília, 04 de dezembro de 2010

Dedico este trabalho a meu avô (*in memoriam*).

Agradeço ao meu marido, Adriano Nogueira do Rego, que me auxiliou em todos os momentos.

À minha orientadora, pelos conselhos e sugestões.

A todos os funcionários do Banco do Brasil – Distrito Federal, que me abriram as portas do banco e de seus corações.

"Não tenho tempo pra mais nada,
ser feliz me consome muito."
Clarice Lispector

RESUMO

Estudar sobre a qualidade de vida no trabalho vem ao encontro da busca pela qualidade do trabalho nas empresas e da competitividade entre as mesmas, pois quanto maior o bem-estar no trabalho, melhor será o rendimento do trabalhador. Nesse sentido, este trabalho tem como objetivo principal analisar a relação entre a existência de práticas alternativas para a melhoria do bem-estar no ambiente de trabalho e o surgimento de sintomas de estresse nos trabalhadores. Para tanto, com base em teorias que definem os conceitos de terapias alternativas, a saber: musicoterapia, aromaterapia, feng-shui e florais, buscar-se-á identificar as práticas mais utilizadas pelos funcionários; descrever o nível de bem-estar; descrever o nível de estresse; comparar os níveis de estresse e bem-estar entre funcionários que utilizam e os que não utilizam práticas alternativas.

Palavras-chave: Bem-estar. Estresse. Práticas alternativas.

LISTA DE TABELAS

Tabela 4.1 – Grau de Escolaridade	36
Tabela 4.2 – Estado Civil	36
Tabela 4.3 – Práticas utilizadas	37
Tabela 4.4 – Frequência das práticas alternativas.....	37
Tabela 4.5 – Frequência, média e desvio padrão referentes aos fatores das escalas estresse no trabalho e bem-estar no trabalho.	38
Tabela 4.6 – Análise de variância	39

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Problema de Pesquisa.....	15
1.2	Objetivo Geral.....	15
1.3	Objetivos Específicos	16
1.4	Justificativa	16
2	REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1	Bem-estar	18
2.1.1	Conceituação.....	18
2.1.2	Bem-estar subjetivo	20
2.1.3	Bem-estar psicológico	21
2.1.4	Bem-estar no trabalho	22
2.2	Estresse	23
2.2.1	Conceitos e definições de estresse	24
2.2.2	Estresse ocupacional	25
2.3	Alternativas do aprimoramento das condições de trabalho.....	26
2.3.1	Práticas alternativas mais frequentes.....	28
2.3.2	Feng Shui	28
2.3.3	Florais.....	29
2.3.4	Aromaterapia	29
2.3.5	Musicoterapia	30
2.3.6	Shiatsu	31
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	32
3.1	Tipo da Pesquisa	32
3.2	Caracterização do Setor	33
3.3	População e Amostra.....	33

3.4 Instrumento de Pesquisa e Análise de Dados	34
3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	34
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	36
5 CONCLUSÃO.....	40
REFERÊNCIAS	41
APÊNDICES	44
Apêndice A – Instruções para aplicação do questionário	44
Apêndice B – Questionário perfil socioeconômico e práticas alternativas	45
ANEXOS.....	47
Anexo A – Escala de Bem Estar no Trabalho (EBET)	47
Anexo B – Escala de Estresse no Trabalho (ETT).....	48

1 INTRODUÇÃO

Desde a Revolução Industrial, nos séculos XVIII e XIX, e do advento das ideias marxistas, cujos princípios estabeleceram as relações entre a classe dominante e a dominada, o homem-trabalhador vem passando por profundas transformações nos modos de convivência entre ele e seu ambiente de trabalho.

Famosas são as imagens do filme *Tempos Modernos*, de Charles Chaplin, em que o trabalhador, vítima de degradantes condições de trabalho, adquiria características mecânicas, na medida em que repetia incessantemente o movimento de apertar parafusos.

A história da humanidade está repleta de exemplos de situações em que o trabalhador não é valorizado como um indivíduo, como um ser que necessita de cuidados que não são dispensados às máquinas.

Nas épocas aqui exemplificadas, o capitalismo se consolidava como sistema econômico e, portanto, a maior preocupação era com a produção. Além disso, a invenção da máquina a vapor desvalorizou o trabalho humano, que passou a existir em função das máquinas. Soma-se a esse estado de coisas o fato de haver mão-de-obra em grande quantidade, pois também é desse período o crescimento das cidades em função do êxodo rural.

O trabalhador, tipicamente artesanal e rural, submetia-se a qualquer função nas recém-instaladas fábricas, que ofereciam melhores salários, em detrimentos das péssimas condições de vida encontradas nas cidades.

Mais recentemente, a globalização das economias trouxe nova onda de mudanças. Entre elas, estão a cada vez maior especialização dos trabalhadores, o avanço da tecnologia, que já havia dado um grande salto com a informática, e, por fim, a consciência dos consumidores, que, conhecedores do que outros países produziam e como viviam, passaram a exigir mais das organizações.

A esse respeito, já em 1997, Maria Rosa Lombardi afirmava:

No último quarto de século estamos assistindo a uma série de mudanças nos contextos econômico, político, social e cultural, em nível mundial, as quais têm sido amplamente discutidas. Desde

meados dos anos 60 e início dos 70, nos países centrais, acumulavam-se indícios que sinalizavam em direção a um novo período de crise, movimento de caráter cíclico, dentro do modo de produção capitalista (Harvey 1996). Entre esses indícios estavam a existência de capacidade ociosa no setor produtivo, particularmente, na indústria, um excesso de mercadorias e estoques, queda na produtividade e na lucratividade corporativas, acirradas pela intensificação da competição internacional e pelos efeitos da crise do petróleo, em 1973, e a presença de grandes excedentes de capital. O longo período de expansão do pós-guerra, o qual teve como base um conjunto de práticas de controle do trabalho, tecnologias, hábitos de consumo e configurações específicas de poder político-econômico, interrompe-se, iniciando-se uma época de rápidas mudanças, fluidez e incerteza. É nesse contexto que começaram a surgir, como opção à crise, indícios de um novo regime de produção capitalista estendendo as bases para uma acumulação de maior proporção, em escala global.

Diante desse cenário, a gestão de pessoas terá um papel fundamental dentro das organizações, pois são as pessoas que determinarão a diferença nos resultados das empresas, visto que o acesso à tecnologia já não é mais tão restrito como era há 40 anos.

Pode-se ajustar uma máquina com uma boa revisão e constantes manutenções, pode-se tornar um computador mais rápido com a instalação de mais memórias, ou aquisição dos produtos que se renovam cada vez mais rápido. Para fazer jus à concorrência com as máquinas e, em parte, para não perder espaço para elas, o homem-trabalhador passou a estudar cada vez. Isso provocou um círculo virtuoso: quanto mais o homem adquiria conhecimentos e se aperfeiçoava, mais a tecnologia avançava.

No entanto, as pessoas só se tornaram referencial de competitividade para as empresas no início dos anos 1990. Em 1993, Joel Souza Dutra (1996) entrevistou profissionais com nível superior, ou seja, os que se encaixavam no perfil de especialistas. O resultado da pesquisa demonstrou que 2% dos entrevistados pensava na carreira como algo a ser aperfeiçoado, o que, para o autor, comprovava que as empresas não possuíam, ou possuíam muito pouco, estratégias de desenvolvimento profissional.

Atualmente, porém, a gestão estratégica de pessoas é responsável pela formulação e implementação de resultados para a busca de vantagens competitivas.

Segundo Anthony; Perrewé e Kacmar (1996 apud STEFANO 2008 p. 11), a área de gestão de pessoas tem destaque na formulação das estratégias organizacionais, pois:

A área de gestão de pessoas está em melhor posição do que qualquer outro setor da organização para fazer a análise do ambiente de recursos humanos e do mercado de trabalho. A área de gestão de pessoas pode ajudar a organização a obter a informação ambiental e alimentá-la aos responsáveis pelas decisões estratégicas. Na realidade, a área de gestão de pessoas pode ter um papel importante no processo de decisão como explicado anteriormente. A área de gestão de pessoas tem também a responsabilidade de obter a informação organizacional interna para a consideração dos responsáveis pelas decisões estratégicas. (tradução do pesquisador)

Nesse contexto, grandes mudanças vêm acontecendo no âmbito de gestão de pessoas e isso tem suscitado diversos questionamentos sobre as práticas adotadas dentro das empresas. Sendo assim, as organizações passam a se preocupar mais com questões que antes eram deixadas de lado, tais como as bases sociais que alicerçam a vida pessoal dos trabalhadores.

Se no auge do capitalismo, a vida profissional era praticamente dissociada da pessoal, atualmente, uma década já passada do século XXI, que assistiu a um sem números de indivíduos adoecerem (e, em alguns casos, até morrerem) devido à exaustão advinda do trabalho, a vida pessoal está cada vez mais pesando nas escolhas profissionais.

Isso não significa, no entanto, que haja menos pessoas que apresentem doenças ocasionadas pela atividade profissional. Na verdade, em função de uma maior proximidade e interdependência entre trabalho e vida social, é muito comum as pessoas não dividirem seu tempo igualmente entre trabalho e vida social, reservando a maior parte do dia para aquele, até porque o aumento nas horas trabalhadas representa um aumento no salário no fim do mês, o que é sempre bem-vindo em tempos de crise ou em um país ainda lutando com problemas de estrutura básica, como saúde, educação e segurança.

Além da necessidade de prover a si e a sua família, o indivíduo que trabalha em grandes centros urbanos ainda sofre com transporte público inadequado e

insuficiente, poluição, longos trechos percorridos no trajeto de ida e volta do trabalho. Nessas condições, as questões sociais transformam-se em obstáculo para uma vida com qualidade e, conseqüentemente, para a realização das atividades profissionais.

É sabido que o trabalho e a vida pessoal dos trabalhadores se influenciam mutuamente, visto que um indivíduo insatisfeito no plano pessoal poderá apresentar vários problemas no ambiente profissional, tais como dificuldade de se relacionar com os colegas, desenvolvimento de doenças crônicas, tarefas mal realizadas, etc. A longo prazo, esse indivíduo poderá transformar o ambiente de trabalho em um local desagradável não só para os funcionários, como também para os clientes.

Não raro, as empresas gastam muito mais administrando problemas e suas conseqüências do que quando agem para combater suas causas. Visando à melhor associação entre vida profissional e vida pessoal, estratégias devem ser adotadas para que as duas obrigações sejam cumpridas e nenhum lado fique em desvantagem.

É fato que as demandas conflitantes do trabalho e da vida pessoal sempre estiveram presentes no cotidiano das pessoas (QUENTAL; WETZEL, 2002 apud SILVA; ROSSETO, 2010, p.44).

Também não se pode negar que a cobrança cada vez maior em função da competitividade gera um estado de estresse quase que permanente em alguns indivíduos.

No entanto, deve-se registrar que há pessoas que se cobram muito e querem sempre estar no topo de tudo. Estas não encontram o ponto de equilíbrio e acabam por enfrentar situações de sofrimento físico e psíquico. Pesquisadores salientam o aumento crescente do estresse no trabalho, a ponto de adquirir proporções de epidemia, com conseqüências nefastas para a saúde de gerentes e empregados e para o desempenho de ambos (TILSON, 1997; CAVANAUGH et al., 2000 apud TAMOYO, 2001, p.128).

Diante desse quadro, a busca pelo bem-estar dos empregados passou a ocupar lugar de maior destaque nas pautas das grandes empresas. Diversas alternativas têm sido adotadas na intenção de melhorar a qualidade de vida dos

trabalhadores. Nessa busca, um componente largamente reconhecido como importante integrante de uma vida saudável é a felicidade.

Prova disso é o número cada vez maior de publicações voltadas a apresentar a lista das empresas mais agradáveis para se trabalhar, como por exemplo a revista **Fortune**, que edita *The 100 best companies to work for in America*, e, no Brasil, a revista **Exame** responsável pelo *Guia Exame As 100 melhores para você trabalhar*. As organizações que se destacam nessas edições veem suas ações valorizarem-se no mercado financeiro, são lembradas pelos consumidores, benefícios que motivam as empresas a quererem fazer parte da lista das melhores para se trabalhar.

Tais benefícios, contudo, começaram com ações simples, ou melhor, com a melhor maneira de se começar: a valorização do material humano, com a implementação de práticas que promovam o bem-estar. Sendo assim qualquer prática que promove a felicidade deve ser considerada válida quando o assunto é bem-estar e satisfação.

1.1 Problema de Pesquisa

Pretende-se, com este estudo, responder à seguinte questão:

Práticas alternativas diminuem o estresse e melhoram o bem-estar no trabalho?

1.2 Objetivo Geral

Este trabalho tem como objetivo principal comparar os níveis de estresse e bem-estar de funcionários que utilizam e dos que não utilizam práticas alternativas e estejam sob a influência de um mesmo ambiente de trabalho.

Para a realização deste trabalho, optou-se por fazer um recorte no rol de práticas proporcionadoras do bem-estar. Levou-se em consideração, as mais populares, tendo como base a divulgação de tais práticas nos meios de comunicação de fácil acesso.

1.3 Objetivos Específicos

- Identificar as práticas mais utilizadas pelos funcionários;
- Descrever o nível de bem-estar;
- Descrever o nível de estresse;

1.4 Justificativa

A agitação da vida moderna contribui sobremaneira para vários efeitos indesejáveis na saúde física e mental. A vida atribulada, às vezes com jornadas duplas ou triplas, causa estresse e até mesmo depressão.

Esses efeitos são aumentados, pois a busca incessante por sucesso profissional faz com que as pessoas deixem de lado os cuidados pessoais tornando-se sedentárias. Sabemos que existem muitas práticas alternativas que prometem amenizar e até mesmo acabar com esses efeitos colaterais do mundo atual.

Diante disso faz-se necessário avaliar se as empresas estão fazendo sua parte, incentivando seus funcionários a terem uma rotina mais saudável e se tais práticas são mesmo eficientes na luta contra o estresse.

Estudar sobre a qualidade de vida no trabalho vem ao encontro da busca pela qualidade do trabalho nas empresas e da competitividade entre as mesmas, pois quanto maior seu bem-estar no trabalho, melhor será o seu rendimento.

Uma vez que a economia brasileira encontra-se em pleno crescimento, analisar as práticas que melhorem o bem-estar no trabalho poderá constituir um fator de competitividade nas empresas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Bem-estar

É sabido que o estudo sobre o bem-estar no trabalho está em evidência na maioria das organizações e se tornou alvo de estudo de muitos pesquisadores. Porém, ainda não é possível encontrar na literatura concepções claras acerca do significado de bem-estar no trabalho.

Nos últimos anos, a saúde mental do trabalhador tem sido temática de interesse na Psicologia Social e Organizacional, visto as transformações ocorridas no mundo do trabalho no final do século XX e início do presente (ALVARO, 1992; CARNEIRO; CARVALHO, 2003 apud GOUVEIA et al, 2008).

Segundo Gouveia (et al, 2008), tem-se constatado que as emoções advindas do trabalho podem gerar tanto efeitos positivos quanto negativos à saúde do trabalhador.

Se, por um lado, pessoas que frequentemente sofrem de exaustão emocional, ansiedade e depressão no trabalho, mostram-se insatisfeitas com suas vidas e não conseguem desempenhar a contento suas atividades profissionais (CARTER, 2004; CHENG, 2004; ZAPF, 2002 apud GOUVEIA et al, 2008), por outro lado, o ato de cultivar o bom humor e a paciência frente às adversidades é uma característica cada vez mais valorizada pelas empresas no ato da contratação.

2.1.1 Conceituação

De acordo com Siqueira e Padovam (2008), a procura da felicidade não é nova, pois desde a Grécia antiga filósofos como Aristóteles, Aristippus e Demócrito, buscavam a gênese do que é a felicidade e o que a proporciona. Ainda segundo os

autores, os filósofos continuam a estudar o assunto, com o objetivo de entender a essência do estado de felicidade.

Porém, foi nos últimos 30 anos que pesquisas pertinentes a esse campo específico demonstraram significativos avanços no meio científico. Devido a certo receio por parte dos pesquisadores em utilizar o termo “felicidade”, a tentativa de pesquisadores e teóricos de padronizar o conceito culminou com a ideia denominada de “bem-estar”.

No campo científico da psicologia, os estudos do tema tiveram início em 1960 e permitiram seu avanço para o conhecimento existente atualmente.

Segundo Paschoal e Tamoyo (2008), inúmeros estudiosos, nos últimos anos, têm se dedicado a desenvolver pesquisas a respeito do bem-estar. Os autores afirmam que mesmo o assunto sendo relevante, os modelos teóricos e empíricos sobre o fenômeno são escassos, além de não existir consenso sobre as definições do constructo.

Ryan e Deci (2001) relatam que as concepções sobre bem-estar podem ser organizadas sob duas vertentes: uma conhecida como bem-estar subjetivo (BES), e a outra como bem-estar psicológico (BEP). Para eles bem-estar é um estado de satisfação que reflete o que as pessoas pensam e sentem.

Sendo assim, a condição de bem-estar é resultado não só da saúde física (mente e corpo), como também da saúde emocional (o sentir). Sob esse prisma, pode-se relacionar o conceito apresentado por Ryan e Deci ao cenário encontrado nas organizações mais preocupadas com a qualidade de vida de seus funcionários, ou seja, um cenário que busca potencializar a chamada inteligência emocional, mais até do que a inteligência técnica.

A esse respeito, encontram-se as palavras de Laura Alberto (2000, p. 26):

há uma relação emocional, além da racional, do homem com o trabalho e a contraposição entre seus desejos; a sua avaliação a respeito do que lhe é possibilitado através desse trabalho é terreno em que se dá a felicidade em relação à sua atividade, em particular, e em relação à sua vida completa, em geral.

Por sua vez, F. Matos (2001, p. 36) afirma que:

Como princípio organizacional, a felicidade caracteriza-se como meio social que proporciona bem-estar de espírito – sentir-se em paz – e o estar bem, que significa voltar-se ao outro, contribuindo para as melhorias das condições de trabalho. Daí resulta a motivação maior do homem: realizar, realizando-se.

Com base nas palavras dos autores acima citados, verifica-se que o bem-estar tem influência direta nas ações dos funcionários. O trabalho deixa de ser um meio de sobrevivência, muitas vezes insípido e opressor, e passa a ser um meio de sociabilização, enriquecimento individual e espaço para a manifestação dos sentimentos.

Importante salientar o fato de os autores enfatizarem a ação de reciprocidade (“reflete-se”, “voltar-se ao outro”), isto é, o bem-estar é algo que se alcança por meio de atitudes interdependentes. Dependendo das condições físicas e emocionais dos indivíduos, o espaço de trabalho pode ou não propiciar bem-estar. Da mesma maneira, um espaço que não ofereça condições mínimas de manutenção do bem-estar pode provocar no indivíduo estresse, depressão, entre outras doenças.

2.1.2 Bem-estar subjetivo

A ideia de bem-estar subjetivo emerge no final da década de 1950, quando eram buscados indicadores de qualidade de vida para avaliar mudanças sociais e implantação de novas políticas em populações diversas (LAND, 1975 apud SIQUEIRA; PADOVAN, 2008).

Denominado bem-estar hedônico, aborda o estado mais subjetivo da felicidade. Albuquerque e Tróccoli (2004, p.154) afirmam que “BES é o estudo científico da felicidade: o que a causa, o que a destrói e quem a tem. A palavra felicidade expressa os componentes afetivos do BES”.

Ainda segundo os autores, BES engloba frequentes experiências e é conceituado a partir de três dimensões: afeto positivo (sentimento transitório), satisfação com a vida como um todo e rara experiência emocional negativa (depressão ou ansiedade). Assim quando o indivíduo possui um nível elevado de

satisfação global ou o balanço entre afetos positivos e negativos está positivo, pode-se dizer que ele tem um bom nível de BES.

De acordo com Siqueira e Padovam (2008), o BES somente é atingido quando a pessoa é capaz de avaliar a sua própria vida aplicando concepções subjetivas e, nesse processo, apoia-se sobre suas próprias expectativas, valores, emoções e experiências prévias.

2.1.3 Bem-estar psicológico

Há mais de um século o bem-estar psicológico tem sido objeto de estudo científico. No passado, a maior parte desses estudos definia “bem-estar” como a condição de “não estar doente”, como uma ausência de ansiedade, depressão ou outras formas de problemas mentais. Outras concepções enfatizam as características positivas do crescimento e do desenvolvimento.

Diferentemente da primeira abordagem que trata do bem-estar como prazer e felicidade, o bem-estar psicológico investiga as potencialidades humanas e é tratada com eudaimonismo.

Ryff (1989), principal representante dessa perspectiva, utilizou a concepção de funcionamento positivo para concluir que o bem-estar psicológico possui seis dimensões associadas a diversos desafios que os indivíduos desejam transpor na tentativa de obter auto-realização: auto-aceitação, relacionamentos positivos com outras pessoas, autonomia, controle sobre o ambiente, propósito de vida e crescimento pessoal.

De acordo com o estudo desenvolvido por Paschoal e Tamayo (2008), o bem-estar psicológico (BEP), visão eudaimônica da felicidade, refere-se não somente à felicidade hedônica, e sim a uma felicidade mais abrangente. Pois ela expressa a experiência subjetiva de afetos positivos e a crença de que a própria vida está satisfatória. Os teóricos do BEP adotam a visão de felicidade centrada na experiência de expressividade pessoal e de auto-realização.

A seguir será apresentada mais uma dimensão do bem-estar, que é relativo ao trabalho em seus aspectos positivos.

2.1.4 Bem-estar no trabalho

Diante da falta de concepções claras sobre o conceito de bem-estar no trabalho, para tratar do assunto, os pesquisadores optam por diversos conceitos a fim de representá-lo, quer seja um fator positivo como satisfação com o trabalho quer seja conceitos negativos como o estresse (SIQUEIRA; PADOVAN, 2008).

Após a análise de várias abordagens, Paschoal e Tamayo (2008) chegaram a seguinte definição: o bem-estar no trabalho pode ser conceituado, portanto, como a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve seus potenciais/habilidades e avança no alcance de suas metas de vida. Definido deste modo, o bem-estar no trabalho inclui tanto aspectos afetivos (emoções e humores) quanto cognitivos (percepção de expressividade e realização) e engloba os pontos centrais da abordagem hedonista e da abordagem *eudaimonica*. Além disso, esta definição permite que o conceito seja aplicado em diferentes contextos de trabalho, organizacionais ou não (PASCHOAL; TAMAYO, 2008).

Bem-estar no trabalho é um conceito integrado por três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo.

Sendo assim, essas três dimensões podem representar tanto os vínculos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) quanto com a organização, representado por comprometimento organizacional afetivo (SIQUEIRA; PADOVAN, 2004).

A primeira dimensão, denominada satisfação no trabalho, define-se como "[...] um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho" (LOCKE, 1976 apud SIQUEIRA; PADOVAN, 2008, p. 206).

Envolvimento com o trabalho seria o "[...] grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta sua auto-estima" (LODAHL; KEJNER, 1965 apud SIQUEIRA; PADOVAN, 2008, p. 206), e o comprometimento organizacional afetivo "[...] um estado no qual um indivíduo se identifica com uma organização particular e com seus objetivos" (MOWDAY; STEERS; PORTER, 1979 apud SIQUEIRA; PADOVAN, 2008, p. 206).

Por conseguinte, bem-estar no trabalho seria definido a partir do momento em que o trabalhador pontuasse características positivas relacionadas a seu trabalho, como, por exemplo, se sentisse prazer em realizar seu trabalho, tivesse um sentimento de envolvimento com o mesmo, sentindo que as horas que passa trabalhando seriam as melhores do seu dia e, por fim, se sentisse comprometido afetivamente com a organização que lhe emprega.

Se o trabalho é um domínio essencial para o bem-estar dos indivíduos (DIENER et al., 2003 apud SIQUEIRA; PADOVAN, 2008), um estudo sobre como tornar um ambiente de trabalho que proporcione não só prazer mas também saúde, é de total relevância, considerando que as pessoas passam a maior parte do dia no ambiente de trabalho.

Por esse motivo, a proposta de bem-estar no trabalho é lançada, para reafirmar aspectos positivos relacionados ao ambiente de trabalho, principalmente em um momento no qual se dá tanta importância a tal assunto.

2.2 Estresse

O estresse é um mal típico do mundo moderno, da vida agitada e permeada de tensões. Na área da saúde, o termo foi utilizado pela primeira vez, em 1936, pelo médico Hans Selye significando esforço de adaptação do organismo para enfrentar situações que considere ameaçadoras a sua vida e a seu equilíbrio interno. Em 1974, ele redefiniu estresse como uma resposta não específica do corpo a qualquer exigência (SELYE, 1956 apud BENKE; CARVALHO, 2010).

2.2.1 Conceitos e definições de estresse

A palavra "*Estresse*" vem do inglês "*Stress*". Este termo foi usado inicialmente na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão.

As primeiras referências à palavra estresse, com significado de "aflição" e "adversidade", datam do século XIV. No século XVII, o vocábulo de origem latina passou a ser utilizado em inglês para designar opressão, desconforto e adversidade (LIPP, 1996 apud CAMELO; ANGERAMI 2004, p.15).

Nunca se falou tanto em estresse. O mundo é realmente estressante. A competição feroz entre as empresas, a globalização, os programas de qualidade, produtividade e tantos outros deixam o indivíduo estressado (MARINS, 2003 apud BENKE; CARVALHO 2010).

Para Selye (1950), o estresse é a resposta do organismo a acontecimentos que provocam desequilíbrios no bem-estar. É provocado por qualquer acontecimento - positivo ou negativo - que obriga a mudar de comportamento. O agente responsável pode ser físico ou psicológico e ambiental.

O estresse é uma reação muito forte do organismo quando o indivíduo enfrenta qualquer tipo de evento seja ele bom ou mau e que altera a vida desse sujeito.

A partir desses conceitos, notou-se que uma boa parte de pessoas admite, em pesquisas e entrevistas de um modo geral, que reconhecem o estresse no momento que o sentem, e apesar de não ser unânime, já se observou certa concordância na definição de estresse, como um desequilíbrio físico, mental e psíquico.

Ainda segundo Benke e Carvalho (2010), o estresse também pode ser positivo quando caracterizado pelo entusiasmo, pela gana, pela excitação, quando as pessoas encaram os desafios, as pressões do dia-a-dia como uma forma de crescimento pessoal e profissional.

2.2.2 Estresse ocupacional

A influência do ambiente de trabalho sobre a saúde dos indivíduos tem sido tema de interesse para estudos diversos, particularmente nas últimas décadas.

Numa época de intensa competitividade, tanto entre organizações quanto entre profissionais, diversas pesquisas têm sido realizadas sobre a natureza e os mecanismos do estresse ocupacional e sobre suas conseqüências para a saúde e desempenho do empregado (CAVANAUGH et al, 2000; COHEN et al, 1995; EVANS; STEPTOE, 2001; FRIED et al, 1998; LIM et al, 1987; MACKIE at al, 2001; POLLARD, 2001; WANG; PATTEN, 2001 *apud* PASCHOAL; TAMAYO, 2004, p. 45).

Para Perkins (1995 *apud* SOUSA; MENDONÇA; ZANINI; NAZARENO, 2009, p.63), o estresse ocupacional é produto da relação entre o indivíduo e o seu ambiente de trabalho, em que as exigências desse ultrapassam as habilidades do trabalhador para enfrentá-las e isso pode causar um desgaste excessivo do organismo, interferindo na sua produtividade.

É um fenômeno subjetivo e depende da compreensão individual da incapacidade de gerenciar as exigências do trabalho.

Existem diversas abordagens teóricas do estresse ocupacional. O ponto de concordância de todas elas parece ser denominador comum: o desajuste entre trabalho e/ou as estratégias utilizadas para administrar ou contornar o problema.

O estresse ocupacional é o resultado da interação das características do empregado com o ambiente de trabalho, quando as exigências do trabalho excedem as habilidades do empregado para enfrentá-las (TAMAYO, 2001).

Segundo Moraes e Kilimnik (1994 *apud* PAIVA; COUTO, 2008, p. 1198), o fenômeno do estresse ocupacional pode ser avaliado basicamente em termos de quatro variáveis:

- a. fontes de pressão;
- b. personalidade do indivíduo;
- c. “estratégias de combate” desenvolvidas pelas pessoas ao *stress* percebido;

d. sintomas físicos e mentais manifestos no processo.

Há um aumento considerável do estresse ocupacional quando o indivíduo tem a percepção de discrepância entre as várias responsabilidades e as poucas possibilidades de autonomia e controle. As dificuldades em adaptar-se a essas situações levam ao estresse.

Dessa forma, a adaptação de um indivíduo a uma nova situação requer um investimento de recursos que vai depender do seu tipo de comportamento, suas crenças e expectativas frente ao mundo (BENKE; CARVALHO, 2010).

2.3 Alternativas do aprimoramento das condições de trabalho

Para se aprimorarem as condições de trabalho, as organizações devem priorizar seus colaboradores e o ambiente em que trabalham, objetivando a melhoria do bem-estar.

Sabe-se que há várias maneiras de se aprimorar as condições de trabalho, propondo-se práticas alternativas no âmbito da gestão de pessoas. Neste trabalho, considerou-se práticas alternativas aquelas que, usualmente, não fazem parte dos benefícios oferecidos pelas empresas, daí o uso do adjetivo “alternativas” para especificar tais práticas.

Nesse sentido, afirma Bock (*apud* GALVÃO, 2000, p. 104):

Implica reconhecer determinadas práticas como oficiais, como dominantes e reconhecer outras práticas como fora do oficial, das práticas cotidianas e comuns; implica uma escolha entre duas coisas, onde uma parece estar de acordo com as práticas dominantes e a outra é a que se escolhe como alternativa, que é também a que mais convém.

Para Galvão (2000 *apud* VIEIRA, 2005, p. 48), ser alternativo não significa necessariamente um avanço:

Porque alternativa é sempre uma opção; é uma escolha que alguém ou um grupo faz entre duas ou mais coisas. Portanto, deverá estar de acordo com os valores de quem escolhe; com a finalidade que se colocou para o trabalho; coerente com o projeto que se tem; com a visão de homem e de mundo de quem escolhe. [...] atribuir o adjetivo alternativa a uma prática envolve um julgamento, que exige o conhecimento do projeto, dos valores, das finalidades, dos entraves ou barreiras que exigiram a busca do alternativo. E assim, de forma “oficial” ou “dominantes” a alguma prática, pois será aquela que está de acordo com as finalidades, projetos e valores dominantes na sociedade.

De acordo com Galvão, o conceito de “alternativo” dependeria do contexto em que são aplicadas as práticas. Nesse sentido, o que parece ser alternativo para um determinado grupo pode ser prática usual para outro. O que importa, contudo, é o reconhecimento de que sempre é possível encontrar caminhos diversos aos empregados rotineiramente, ou, ainda, aos que não tiveram sucesso.

As práticas alternativas que podem contribuir com o bem-estar no trabalho podem mudar de acordo com o contexto no qual o funcionário está inserido, ou, ainda, em função das propostas da organização que as implementa. Para tanto, devem ser levadas em consideração o próprio contexto da empresa, ou seja, a sociedade que se representa no corpo empresarial, visto que hábitos, costumes, crenças, entre outras características sociais, podem interferir positiva ou negativamente nas práticas escolhidas.

Neste trabalho, serão consideradas algumas das práticas consideradas alternativas para o meio empresarial como um todo, porém já muito difundidas na esfera individual: feng shui, florais, aromaterapia, musicoterapia e shiatsu. Tais práticas são temas de revistas direcionadas ao público feminino, aos profissionais de decoração de imóveis e arquitetos, ou, ainda, aos adeptos de terapias não invasivas.

Deve-se registrar, ainda, que todas as terapias são reconhecidas como eficientes alternativas para as curas de vários problemas de saúde, conforme demonstraremos mais adiante. Por ora, basta citar o caso da aromaterapia, que, em países europeus, é oferecida como terapia pelo sistema público de saúde.

2.3.1 Práticas alternativas mais frequentes

Tendo em vista as práticas alternativas a serem analisadas neste trabalho (feng shui, florais, aromaterapia, musicoterapia e shiatsu), este item destina-se a descrevê-las.

Pretende-se apenas apresentá-las, sem qualquer tipo de avaliação, e analisar como podem ser utilizadas como complemento na gestão de pessoas visando à melhoria do bem-estar no trabalho.

2.3.2 Feng Shui

O feng shui é uma arte criada pelos chineses e existe há aproximadamente cinco mil anos.

Conforme Lagatree (1999, p.16), feng significa vento (ativa, dinâmica, externa, clara, no alto) e shui significa água (passiva, receptiva, interna, obscura, embaixo), responsáveis, para aquele povo, por mostrar que espécie de energia atuava sobre a montanha ou a paisagem.

A técnica visa equilibrar os dois elementos que são complementares. Trata-se de uma prática, ou sistema, utilizado para auxiliar na organização dos espaços, de forma a harmonizá-los.

Para Occhialini (2002 apud VIEIRA, 2005, p. 57), é uma arte que procura alinhar um espaço que tanto pode ser de uma casa, como de trabalho às “forças da natureza, com o propósito de gerar harmonia” na vida daqueles que utilizam aquele local.

Dentro das empresas podem ser utilizados para organizar espaços de modo a torná-los mais agradáveis e dessa forma contribuir para o entrosamento grupal e a performance dos funcionários.

2.3.3 Florais

A terapia com florais foi criada por Edward Bach, médico inglês, bacteriologista e imunologista, que investigou as essências florais (extratos líquidos naturais e altamente diluídos de flores, plantas e arbustos).

O objetivo da terapia floral é o equilíbrio das emoções do paciente buscando a consciência plena do seu mundo interior e exterior. A terapia floral integra o que se denomina de medicina vibracional e tem por objetivo o apoio aos processos de desenvolvimento individual e grupal.

Segundo Boog (1997 apud VIEIRA, 2005, p. 66), a terapia floral, no corpo do indivíduo, “atua no ‘corpo emocional’ visando equilíbrio, harmonia e saúde” e dentro das organizações pode atuar com intuito de combater problemas de indecisão, medo, falta de flexibilidade, criatividade, estresse, crises, agitação excessiva, liderança inadequada, competição e cooperação, espírito de equipe, harmonia, comunicação, auto-expressão e visão mais ampla e percepção.

2.3.4 Aromaterapia

Segundo Wilson (1999, p.63), aromaterapia é uma antiga arte de usar essências concentradas – ou óleos essenciais – de certas plantas aromáticas para promover, melhorar ou restaurar a saúde e o bem-estar físicos, mentais e emocionais.

Podem ser utilizados nas empresas em treinamentos, departamentos de vendas e em sistemas de ar condicionado, exalando aromas que, segundo a autora, a depender da essência, atua no corpo físico como analgésico, estimulante, sedativo, dentre outros efeitos.

Um estudo realizado por Puppim (2000 apud VIEIRA, 2005, p. 68) em três empresas localizadas na cidade de Vitória, Espírito Santo, com a aplicação de óleos

essenciais no ambiente de trabalho, obteve em duas semanas, resultados positivos no tocante a redução para 0% das queixas insônia e irritação das pessoas que se submeteram à experiência. No início da pesquisa, as queixas para insônia e irritação chegavam a 40% em uma das empresas.

2.3.5 Musicoterapia

Musicoterapia, segundo Musicoterapia, segundo Benenzon (1988 apud VIEIRA, 2005, p. 67):

é o campo da medicina que estuda o complexo som-ser humano-som, para utilizar o movimento, o som e a música, com o objetivo de abrir canais de comunicação no ser humano, para produzir efeitos terapêuticos, psicoprofiláticos e de reabilitação no mesmo e na sociedade.

Já a Federação Mundial de Musicoterapia, em seu site oficial, essa terapia

objetiva desenvolver potenciais e/ou restabelecer funções do indivíduo para que ele/ela possa alcançar uma melhor integração intra e/ou interpessoal e, conseqüentemente, uma melhor qualidade de vida, pela prevenção, reabilitação ou tratamento. (1996, Disponível em: <http://www.wfmt.info/WFMT/Home.html>).

Trata-se de um processo que vem sendo utilizado como apoio, por exemplo, a pacientes vítimas de episódios traumáticos que dificultam sua comunicação com o mundo externo. Através da emissão de sons, o indivíduo pode comunicar um processo interno por meio de uma representação simbólica. Esse tipo de comunicação pode ser empregado também nas organizações (VIEIRA, 2005).

Segundo Santiago (2002, p. 535 apud VIEIRA, 2005, p. 67), a música estimula a criação de um ambiente mais harmonioso no trabalho e, ainda, se adequadamente utilizada, permite melhorias, como maior rapidez e qualidade, além de estimular a aceitação quase imediata pelas pessoas.

Olivares e Santiago (1999, p. 344 apud VIEIRA, 2005, p. 68) sugerem que a música pode ser utilizada como ferramenta de apoio em treinamentos, escritórios, fábricas, salas de espera, bancos, dentre outros. Em casas comerciais, segundo o autor, a música cria uma atmosfera harmoniosa para os empregados e estimula clientes a realizarem compras com maior tranquilidade.

As músicas, segundo seus efeitos, são divididas em cinco grupos: músicas de efeito relaxante; músicas que promovem tranqüilidade profunda; músicas de efeito tonificante e euforizante; músicas que promovem efeito de exaltação e estimulação; músicas para diminuir a ansiedade e harmonizar; e, finalmente, músicas para acalmar ambientes tumultuados.

2.3.6 Shiatsu

Shiatsu é um método de terapia corporal que utiliza os polegares, os dedos e a palma das mãos para pressionar a pele, mediante estímulos rítmicos e modulares, de forma a melhorar o funcionamento interno do corpo, manter a saúde e tratar de doenças específicas (Masunaga,1977 apud VIEIRA, 2005, p. 69).

A técnica procura corrigir e manter a estrutura óssea, juntas, tendões, músculos e linhas meridianas que, quando funcionam de maneira precária, levam a pessoa a contrair doenças. No shiatsu, o diagnóstico do paciente é realizado através do toque na pele. Uma dessas partes é o pulso.

Ainda segundo Masunaga (1977 apud VIEIRA, 2005, p. 69), enquanto na medicina ocidental o pulso indica palpitações cardíacas; na medicina oriental revela as condições dos 12 meridianos, ou canais de energia vital do corpo. A técnica consiste em sessões de massagem nos pontos do corpo que devem ser tratados.

Nas organizações, o shiatsu pode ser utilizado, em saúde ocupacional, como tratamento complementar ou, ainda, em programas de melhoria da qualidade de vida no trabalho.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

3.1 Tipo da Pesquisa

O trabalho tem como objetivo explicar a relação entre estresse, bem-estar e práticas alternativas de funcionários de Centro de Suporte Operacional, setor de serviços judiciais, do Banco de Brasil, situado em Brasília.

Para isso foram aplicados três questionários, com o intuito de identificar e avaliar as três variáveis propostas (estresse, bem-estar no trabalho e práticas alternativas). Os questionários são compostos por afirmativas que são colocadas para os respondentes expressarem suas opiniões em relação a elas.

Trata-se de uma pesquisa Survey que foi realizada no ambiente de trabalho dos pesquisados. Caracterizando-se, portanto como um estudo transversal acerca da relação entre as variáveis estudadas, pois os dados são coletados ao mesmo tempo.

Quanto à natureza das variáveis pesquisadas, a pesquisa se classifica como quantitativa, visando diagnosticar uma situação organizacional com vistas a entender a relação entre as variáveis estudadas. Para isso utilizará de dados primários coletados a partir das respostas dos questionários aplicados. A pesquisa quantitativa é apropriada para medir opiniões, atitudes e preferências, seguindo um plano/projeto previamente definido.

Quanto aos fins esta pesquisa é caracterizada como descritiva. Gil (1994) esclarece que a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

3.2 Caracterização do Setor

Este trabalho foi desenvolvido no setor de Serviços Judiciais do Banco do Brasil. Este setor é uma área interna do Banco que faz parte do chamado Centro de Suporte Operacional. O público interno dos Serviços Judiciais é formado por Gerente de área, gerente de Grupo, assistentes e escriturários, estagiários, contratados e menores aprendizes.

A missão do Banco do Brasil é “Ser a solução em serviços e intermediação financeira, atender às expectativas de clientes e acionistas, fortalecer o compromisso entre os funcionários e a Empresa e contribuir para o desenvolvimento do País”.

A visão é “Ser o primeiro banco dos brasileiros no Brasil e no exterior, o melhor banco para trabalhar e referência em desempenho, negócios sustentáveis e responsabilidade socioambiental”.

A gerência de Serviços Judiciais, compostas por 8 pequenas equipes, é responsável por atender todas as demandas judiciais do Banco, tanto internas quanto externas, tais como: recebimento de todas as demandas, efetivação de depósitos judiciais, cálculos judiciais, preparação de subsídios para a defesa em ações que o Banco figura como réu, resposta de ofícios ao Juiz. É um setor bastante homogêneo, no qual a carga de serviço e o grau de dificuldade das tarefas é semelhante em todas as equipes.

3.3 População e Amostra

A pesquisa foi realizada com todos os funcionários do Centro de Suporte Operacional do Banco do Brasil, sendo caracterizada portanto como uma pesquisa censitária. Esse setor é composto atualmente por 50 funcionários, sendo 9 gerentes, 15 assistentes e 26 escriturários.

3.4 Instrumentos de Pesquisa e Análise Dos Dados

Para a realização da pesquisa foram utilizadas duas escalas, a versão reduzida da Escala de Estresse no Trabalho – EET , em sua versão reduzida, proposta por Paschoal e Tamoyo (2004); e a Escala de Bem-Estar no Trabalho – EBET, proposta por Paschoal; Tamayo (2008); além de um questionário para obtenção do perfil socioeconômico da população bem como dados sobre o uso de ferramentas alternativas.

A versão reduzida da EET é composta por um único fator com 13 itens e *alpha* de Cronbach de 0,85. Foi construída e validada com o objetivo de mensurar o estresse ocupacional geral de maneira rápida e econômica, para que pudesse ser utilizada em diferentes ambientes de trabalho e para ocupações variadas.

A EBET é composta por duas partes: uma de afeto e outra de expressividade/realização no trabalho; e o instrumento composto por três fatores: sendo o primeiro, o *afeto positivo*, com nove itens e *alpha* de Cronbach de 0,93, explica 39,97% da variância; o segundo fator, *afeto negativo*, com 12 itens e *alpha* de Cronbach de 0,91, explica 10,98% da variância; por fim, o fator *realização*, com nove itens e *alpha* de Cronbach de 0,88, explica 6,34% da variância.

O terceiro questionário é composto por 9 perguntas de múltipla escolha, no qual o respondente marcará a opção que corresponde ao seu perfil.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

A empresa selecionada foi acionada pela pesquisadora, sendo o primeiro contato feito com a Gerente Geral da área. Após a pesquisadora explicar os objetivos da pesquisa, a metodologia a ser aplicada, prazos a serem cumpridos e deixar claro que os participantes não iriam se identificar, a pesquisa foi autorizada e os dias de aplicação foram marcados.

O período de coleta teve a duração de 3 dias, em horários diferenciados, com o objetivo de abranger os dois turnos e conseguir que todos os funcionários respondessem o questionário.

O funcionário recebia a informação sobre qual o objetivo da pesquisa e a vinculação da pesquisa com o trabalho de conclusão de curso da pesquisadora. Após, o funcionário recebia o caderno de instrumentos e uma caneta. O tempo gasto, em média por participante, para responder aos instrumentos foi de 15 minutos.

Importante destacar a prontidão da Gerente Geral em liberar os funcionários e o interesse desses em colaborar com a pesquisa.

Após o recolhimento dos instrumentos preenchidos receberam tratamento estatístico utilizando-se o Microsoft Office Excel.

Foram feitas análises estatísticas descritivas – distribuição de frequências, percentagens, médias e desvio padrão – das variáveis do estudo. Para identificar a diferença de médias entre os grupos, foram realizadas análises de variâncias.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A maioria dos participantes era do sexo feminino (60%), a média de idade era de 30 anos (DP= 8) e estavam em média há 64 meses na empresa (DP =63).

O grau de escolaridade variou entre Ensino médio (2%), Superior Incompleto/Em andamento (22%), Superior Completo (54%), Pós Graduação (22%), conforme se verifica na tabela abaixo:

Escolaridade	Frequência	% Válida	% Acumulada
Ensino Médio	1	2	2
Superior Incompleto/ Em andamento	11	22	24
Superior Completo	27	54	78
Pós-graduação	11	22	100
Total	50	100	

Tabela 4.1. Grau de Escolaridade

Quanto ao estado civil, 42% eram solteiros, 44% casados, 6% separados e 8% possuíam união estável, de acordo com a tabela:

Estado Civil	Frequência	% Válida	% Acumulada
Solteiro	21	42	42
Casado	22	44	86
Separado/Divorciado	3	6	92
União Estável	4	8	100
Total	50	100	

Tabela 4.2. Estado Civil

Com relação às práticas alternativas, apesar de 86% afirmarem que acreditam nas práticas alternativas de saúde, apenas 40% faz uso das referidas

práticas. Dentre as práticas utilizadas pelos participantes estão: meditação (5%), yoga (15%), acupuntura (25%), massagem (55%), conforme se verifica na tabela 4.3 abaixo:

Prática	Frequência	% Válida	% Acumulada
Meditação	1	5	5
Acupuntura	5	25	30
Yoga	3	15	45
Massagem	11	55	100
Total	20	100	

Tabela 4.3. Práticas utilizadas.

Ainda sobre as práticas alternativas, com relação à quantidade de vezes por semana que os participantes praticavam as atividades, em primeiro lugar está 2 a 3 vezes por semana (75%), seguido de uma vez por semana (15%) e por último 4 ou mais vezes por semana (10%), conforme tabela abaixo.

Quantidade	Frequência	% Valida	% Acumulada
1 vez por semana	3	15	15
2 a 3 vezes por semana	15	75	90
4 ou mais vezes por semana	2	10	100
Total	20	100	

Tabela 4.4. Frequência das práticas alternativas.

As análises a seguir forma realizadas com as duas escalas utilizadas na pesquisa: Estresse no Trabalho e Bem-Estar no Trabalho.

Para avaliar a percepção relativa à variável bem-estar, foi utilizada a escala de Bem-Estar no trabalho (EBET), com variação de 1 – nem um pouco a 5 – extremamente para os dois primeiros fatores (afetos positivos e afetos negativos), e

variação de 1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente para a medição do terceiro fator (satisfação).

Para avaliar os níveis de estresse do trabalhador, foi utilizada a escala de Estresse no Trabalho (ETT), com variação 1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente. A escala mede o estresse a partir de um único fator.

Fatores	N	Média	DP
Afetos Positivos	50	3,2	0,30
Afetos Negativos	50	2,5	0,60
Realização	50	2,93	0,56
Estresse	50	3,0	0,63

Tabela 4.5. Frequência, média e desvio padrão referentes aos fatores das escalas estresse no trabalho e bem-estar no trabalho.

Na análise da tabela 4.5, constata-se que o fator afeto positivo é mais percebido pelos trabalhadores (média = 3,20). E o menos percebido é afeto negativo (média = 2,50). Isso demonstra que a sensação de prazer, o entusiasmo são mais vivenciados pelos trabalhadores, apesar de haver uma percepção, ainda que em menor proporção, de desprazer. Os achados desse estudo estão em consonância com o trabalho desenvolvido por Diener et. al (1999). Os autores verificam que o afeto pode ser classificado em positivo e negativo e suas medidas não são opostas, mas apresentam correlação negativa moderada apenas, e são claramente independentes.

Constata-se, também, que os trabalhadores têm índice de estresse (média = 3,10) maior que de realização (média 2,93). Esse resultado está alinhado com a teorização realizadas por Paschoal e Tamayo (2004). Os autores afirmam que o estresse ocupacional tem impacto negativo no bem-estar do trabalhador.

As análises de variância foram feitas para levantar as diferenças significativas entre os níveis de bem-estar(subdividido em três fatores: afeto positivo, afeto negativo e realização) e estresse de pessoas que utilizam e que não utilizam

práticas alternativas. O nível de significância considerado para todas as análises de variância foi $p < 0,05$.

Dependent Variable: sim_nao					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Intercept	32,183	1	32,183	393,418	0,000
afeto positivo	1,664	10	0,166	2,034	0,199
afeto negativo	4,056	18	0,225	2,755	0,107
realização	1,057	13	0,081	0,994	0,538
estresse	11,509(a)	43	0,268	3,272	0,069
Error	0,491	6	0,082		
Total	140,000	50			
Corrected Total	12,000	49			

a. R Squared = ,959 (Adjusted R Squared = ,666)

Tabela 4.6. Análise de variância

Analisando os valores de (F) e suas respectivas significâncias na tabela apresentada, observa-se que não há correlação significativas entre práticas alternativas e aumento do bem-estar ou diminuição do estresse no trabalho. Talvez esses resultados tenham sido limitados pelo tamanho da população estudada, bem como pelas características similares dos respondentes, já que todos trabalham no mesmo local e possuem carga de trabalho parecidas.

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo responder à seguinte pergunta: As práticas alternativas diminuem o estresse e melhoram o bem-estar no trabalho?

Para tanto, realizou-se uma pesquisa com funcionários do Banco do Brasil, sucursal de Brasília – DF.

Nesse estudo, os objetivos da pesquisa foram atingidos. Verificou-se que não há relação entre a utilização de práticas alternativas e alterações nos níveis de estresse e bem-estar dos trabalhadores.

O tema bem-estar pessoal do trabalhador é bastante recente, o que limita a discussão no que tange à comparação com outros dados.

Verificou-se uma limitação relevante no atual estudo. Acredita-se que se a pesquisa tivesse sido realizada em outros setores da mesma instituição ou mesmo em instituições diversas e com um número de participantes maior, seus resultados seriam mais significativos.

Avaliar outras instituições contribuiria para encontrar aspectos não observados nessa pesquisa. Espera-se, com este estudo, suscitar reflexões a respeito de fatores que podem impactar o dia-a-dia das organizações, e estimular pesquisas futuras que possam responder, de forma mais conclusiva, questões sobre o tema.

REFERÊNCIAS

ALBERTO, L. C. F. R. **Os determinantes da felicidade no trabalho: um estudo sobre a diversidade nas trajetórias profissionais de engenheiros**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia da USP. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2000.

ALBUQUERQUE, A.S.; TRÓCCOLI, B.T. Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v.20, n.2, p.153-164, 2004.

BENKE, M. R. P.; CARVALHO, E. **Estresse X Qualidade De Vida Nas Organizações: Um Estudo Teórico**. Disponível em: <<http://www.faculdadeobjetivo.com.br/arquivos/Estresse.pdf>> Acesso em: 21 set. 2010.

CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v.12, n.1, p. 14-21, jan./fev., 2004.

DIENER, E.; SUH, E. M.; LUCAS, R. E.; SMITH, H. L. Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. **Psychological Bulletin** , v. 125, p. 276-302, 1999.

DUTRA, J. S. **Administração de carreiras: uma proposta para repensar a gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas, 1996.

FILGUEIRAS, J. C.; HIPPERT, M. I. S. A Polêmica em Torno do Conceito de Estresse. **Revista Psicologia Ciência E Profissão** , v.19, n.3, p. 40-51, 1999.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 4ª ed., 1994.

GOUVEIA, V. V.; FONSÊCA, P. N.; LINS, S. L. B.; LIMA, A. V.; GOUVEIA, R. S. V. **Escala de bem-estar afetivo no trabalho (jaws): Evidências de validade fatorial e consistência interna**. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, vol. 21, n. 3, p. 464-473, 2008.

HEIZER, I.; GARCIA, F.; VIEIRA, A.. Intenções comportamentais de comprometimento organizacional: um estudo de caso. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, Florianópolis, v.9, n.1, jun. 2009.

LAGATREE, K.M. **Feng Shui no Trabalho**. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 1999.

LIMA, F. B. de. Stress, **Qualidade de Vida, Prazer e Sofrimento no Trabalho de Call Center PUC campinas 2004**. Disponível em:
<http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo = 233> Acesso em :10 set. 2010.

MATOS, F. G. **Empresa com alma**. São Paulo: Makron Books, 2001.

MOURÃO, R. G. V. **O Impacto Da Percepção De Justiça Organizacional No Bem-Estar Pessoal Do Trabalhador**. 2009. 68 p. Dissertação (Mestrado) - Universidade Católica de Brasília. Brasília, 2009.

NUNES, A.; LINS, S. Servidores Públicos Federais: uma análise do prazer e sofrimento no trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v.9, n.1, p. 51-67, jan./jun. 2009.

PAIVA, Kely C. M.; COUTO, J. H.. Qualidade de vida e estresse gerencial "pós-choque de gestão": o caso da Copasa-MG. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v.42, n.6, nov./dez. 2008.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, jan./abr. 2004.

PASCHOAL, T.; TAMAYO. **Construção e Validação da Escala de Bem-estar no Trabalho**. Avaliação Psicológica, vol. 7, n. 1, p. 11-22, 2008.

PUENTE-PALACIOS, K.; SEIDL, J.; SILVA, R. Ser ou parecer diferente: o papel da diversidade na satisfação de equipes de trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v.8, n.2, p. 79-97, jul./dez. 2008

SILVA, A. B.; ROSSETTO, C. R. Os Conflitos entre a Prática Gerencial e as Relações em Família: uma Abordagem Complexa e Multidimensional. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 14, n. 1, art. 3, p. 40-60, jan./fev. 2010

RYAN, R.M.; DECI, E.L. On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being. **Annual Reviews of Psychology**, v.52, p. 141-166, 2001.

RYFF, C.D. Hapinesse is everything, or is it. Explorations on the meaning of psychological well-being. **Journal of Personality and Social Psychology**, v.57, n.6, p.1069-1081, 1989.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAN, V. A. R. Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, vol. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

SOUSA, I. F.; MENDONÇA, H.; ZANINI, D. S.; NAZARENO, E.. **Estresse Ocupacional, Coping E Burnout Estudos**, Goiânia, v. 36, n. 1/2, p. 57-74, jan./fev. 2009.

STEFANO, S. R. **Liderança E Suas Relações Com A Estratégia De Gestão De Pessoas E O Bem-Estar Organizacional: Um Estudo Comparativo Em Duas Instituições Financeiras Internacionais**. 2008. 176 p. Tese (Doutorado) - Universidade de São Paulo. São Paulo, 2008.

TAMAYO, A. Prioridades Axiológicas, Atividade Física e Estresse Ocupacional. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n.3, p. 127-147, set./dez. 2001.

VIEIRA, E. H. **Práticas alternativas em gestão de pessoas: astrologia feng Shui, Grafologia, Numerologia, Radiestesia, Shiatsu. Metafísica ou novas abordagens em Administração**. 2005. 219p.Tese(Doutorado) - Universidade de São Paulo. São Paulo 2005.

WILSON, R. **Aromaterapia**. In: BLUMENFELD (Org.). **Relaxamento Holístico: Técnicas simples para controlar o excesso de stress na sua vida**. São Paulo: Cultrix, 1999.

APÊNDICES

Apêndice A – Instruções para aplicação do questionário

Prezado(a) Colega(a):

Sou aluna do curso de Graduação em Administração à Distância da Universidade de Brasília e estou desenvolvendo uma pesquisa sobre Estresse, Bem Estar e Práticas alternativas no trabalho. Esta pesquisa tem por finalidade dar subsídios técnicos à minha monografia de conclusão de curso.

A sua aplicação está direcionada aos funcionários lotados no Setor de Serviços Judiciais do Banco do Brasil.

As informações serão analisadas desconsiderando-se a identificação dos respondentes, tendo em vista a manutenção do sigilo e do anonimato da pesquisa.

Obrigada por sua colaboração!

Laura Tomazini Goulart Terra

Apêndice B – Questionário perfil socioeconômico e práticas alternativas

Sexo:

Masculino Feminino

Idade: _____ (anos completos)

Escolaridade:

Ensino médio Superior incompleto/ Em andamento

Superior Completo Pós Graduação

Estado Civil:

Solteiro Casado

Separado/Divorciado União Estável

Tempo de serviço no banco: _____ (anos e meses)

1. Acredita na eficácia das práticas alternativas?

Sim Não

2. Você utiliza práticas que considere alternativas?

Sim Não (Vá para o próximo questionário)

3. Se sim, com que frequência?

1 vez por semana 2 a 3 vezes na semana

4 ou mais vezes por semana

4. Qual(s) a(s) prática(s) que você utiliza ?

Acupuntura

Floral

Yoga

Massagem

Reiki

Aromaterapia

Musicoterapia

Meditação

Tai Chi

Outra (especificar) _____

ANEXOS

Anexo A – Escala de Bem Estar no Trabalho (EBET)

Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

Nos últimos seis meses, meu trabalho tem me deixado...

- alegre _____
- preocupado _____
- disposto _____
- contente _____
- irritado _____
- deprimido _____
- entediado _____
- animado _____
- chateado _____
- impaciente _____
- entusiasmado _____
- ansioso _____
- feliz _____
- frustrado _____
- incomodado _____
- nervoso _____
- empolgado _____
- tenso _____
- orgulhoso _____
- com raiva _____
- tranquilo _____

Agora você deve indicar o quanto as afirmações abaixo representam suas opiniões sobre o seu trabalho.

Para responder aos itens, utilize a escala seguinte e assinale o número que melhor corresponde à sua resposta.

Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

Neste trabalho...

1) Realizo o meu potencial	1	2	3	4	5
2) Desenvolvo habilidades que considero importantes	1	2	3	4	5
3) Realizo atividades que expressam minhas capacidades	1	2	3	4	5
4) Consigo recompensas importantes para mim	1	2	3	4	5
5) Supero desafios	1	2	3	4	5
6) Atinjo resultados que valorizo	1	2	3	4	5
7) Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	1	2	3	4	5
8) Faço o que realmente gosto de fazer	1	2	3	4	5
9) Expresso o que há de melhor em mim	1	2	3	4	5

Anexo B – Escala de Estresse no Trabalho (ETT)

As frases abaixo falam de algumas características da empresa onde você está trabalhando. Gostaria de saber o quanto você concorda ou discorda de cada frase.

Dê suas respostas marcando com um x, na tabela à frente de cada frase, o número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta, conforme descrito abaixo:

1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em partes	Concordo	Concordo Totalmente

Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores					
A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação					
Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre meu trabalho					
A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso					
Sinto-me irritado com a deficiência de informações sobre decisões organizacionais					
Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade					
Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para qualificação profissional					
Fico de mau humor por me sentir isolado na organização					
As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado					
a falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante					
Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade					
A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor					
O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso					