

## **A CONTRIBUIÇÃO DO PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Elienay Silva dos Anjos<sup>1</sup>, Jéssica Adame Batista<sup>1</sup>, Letícia Pereira Coimbra<sup>1</sup>

Kirlla Cristhine Almeida Dornelas<sup>2</sup>

1. Acadêmico de Psicologia na Faculdade Brasileira – Multivix Vitória – ES.

2. (Orientadora) Graduação, Mestrado e Doutorado em Psicologia pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)

### **RESUMO**

A Psicologia tem sido considerada como ciência desde meados do século XIX e vem consolidando este reconhecimento ao longo dos anos. Dentro desse cenário, a Psicologia Organizacional se compõe como uma das áreas da Psicologia, contando com transformações desde a Psicologia Industrial até a Psicologia do Trabalho. As transformações que apareceram durante o tempo foram importantes para o crescimento das organizações e essenciais para a atuação do psicólogo frente ao trabalho humano e desenvolvimento de técnicas psicológicas. Diante disto, esta pesquisa buscou investigar as prováveis contribuições do psicólogo organizacional na qualidade de vida no ambiente de trabalho. Para tanto, com base em revisão bibliográfica de artigos disponibilizados em revistas acadêmicas publicados entre os anos 2010 a 2020, e considerando o procedimento de análise temática, foram levantadas as seguintes categorias: a) atividades do psicólogo organizacional - encontram-se os temas relacionados sobre as práticas e as possíveis contribuições do psicólogo organizacional; b) a importância da qualidade de vida no trabalho (QVT) - foram abordados conteúdos no intuito de mostrar a necessidade de uma gestão voltada para a QVT e sua influência sobre a motivação organizacional; e c) saúde do trabalhador e ações de melhoria - foram abordados assuntos voltados para práticas de QVT, ou seja, aplicação de técnicas de relaxamento, ginástica laboral, dinâmicas e palestras. Os resultados apontam que o psicólogo organizacional contribui para a promoção do bem-estar e QVT por meio de ações e programas nas organizações.

**Palavras chave:** psicologia organizacional; qualidade de vida no trabalho; atuação do psicólogo.

### **ABSTRACT**

Psychology has been considered a science since the middle of the 19th century and has consolidated this recognition over the years. Within this scenario, Organizational Psychology is composed as one of the areas of Psychology, with transformations from Industrial Psychology to Work Psychology. The transformations that appeared over time were important for the growth of organizations and essential for the psychologist's performance in the face of human work and the development of psychological techniques. Given this, this research sought to investigate the likely contributions of the organizational psychologist to the quality of life in the workplace. To this end, based on a bibliographic review of articles made available in academic journals published between the years 2010 to 2020, and considering the thematic analysis procedure, the following categories were raised: a) activities of the organizational psychologist - related topics on the practices and possible contributions of the organizational psychologist; b) the importance of quality of life at work (QWL) - content was addressed in order to show the need for management focused on QWL and its influence on organizational motivation; and c) workers' health and improvement actions - issues related to QWL practices were addressed, that is, the application of relaxation techniques, workplace gymnastics, dynamics and lectures. The results show that the organizational psychologist contributes to the promotion of well-being and QWL through actions and programs in organizations.

**Keywords:** organizational psychology, quality of life at work, psychologist's performance.

## 1 INTRODUÇÃO

A partir de meados do século XIX, a Psicologia tem sido considerada como ciência e, desde então, consolidando este reconhecimento ao longo dos anos. Dentro desse cenário, a Psicologia Organizacional se compõe como uma das áreas da Psicologia, contando com transformações desde a Psicologia Industrial até a Psicologia do Trabalho. As origens da Psicologia Organizacional podem ser datadas a partir do ano de 1899, em Modena, com os estudos de Luigi Patrizi sobre a fadiga; Kraepelin e Mosso, respectivamente na Alemanha e Itália, nos anos de 1890, onde estudaram aspectos psicofisiológicos relacionados à carga de trabalho. Um dos precursores na utilização de testes na seleção de trabalhadores foi Lahy, na França e Scott que publicou o livro *The teory of Advertising* sobre a psicologia da publicidade, em 1903. Todavia, foi com a obra *Psychology and Industrial Efficiency*, 1913, do autor Hugo Münsterberg, que se estabeleceu a instituição da Psicologia Organizacional (ZANELLI; BASTOS; RODRIGUES, 2014).

Ao datar o início de uma Psicologia Organizacional, é necessário frisar que o trabalho sempre existiu e, em cada época, foi compreendido e realizado de modo como a cultura do tempo o determinava. Nesse período de transição muitas dificuldades surgiram e o ser humano foi, cada vez mais, reinventando sua prática e se adaptando às novas exigências do mundo do trabalho (BORGES; YAMAMOTO, 2014). Desta maneira, a mão de obra humana se torna em mercadoria, isto é, aqueles que não tinham moeda para troca, venderam sua força para ganhar valor. E o capitalista foi responsável por comprar essa força e aumentar seus lucros, portanto, a mão de obra era mais necessária, surgindo então as organizações de trabalhadores que se uniram para se opor as explorações das fábricas (GURKA; NOGUEIRA, 2016).

Da mesma forma que o ser humano se moldou ao que era requisitado no ambiente de trabalho, as práticas dos recursos humanos apareceram e se desenvolveram, suprimindo as necessidades das circunstâncias históricas, principalmente pelo amplo desenvolvimento econômico e tecnológico que deixa marcas significativas na história, como a invenção da máquina a vapor, manufaturas, siderúrgicas e tecelagens. Todo esse progresso aumentou o refinamento do trabalho e demandou dos trabalhadores ou candidatos a empregos, competências numerosas (TONELLI; LACOMBE; CALDA,

2002). Com a mecanização e a complexidade da indústria, o revezamento de funcionários aumentava os custos e, por isso, foi necessário que a seleção ficasse mais rígida, recebendo o nome de seleção científica taylorista. O objetivo era controlar a atividade humana, o planejamento das tarefas, a divisão de trabalho e condicionar o operário à produção (BORGES; YAMAMOTO, 2014).

Nesse contexto, fortemente influenciado pelo taylorismo, desponta a Psicologia Industrial, considerada como a 1ª fase da psicologia do trabalho, que foi caracterizada pelas práticas da Psicologia dentro da conjuntura das indústrias no final do século XIX transpassado por notável preocupação com a produtividade. O foco foi praticamente exclusivo no aumento dos lucros para as companhias, as técnicas utilizadas pautavam-se basicamente na utilização da psicometria, envolvendo testes psicológicos que qualificavam e direcionavam os funcionários para suas melhores áreas de atuação. É importante salientar que, saindo de dentro das fábricas, a psicologia organizacional passa a ser utilizada na Primeira Guerra Mundial pelas Forças Armadas, na qual psicólogos ofereceram os serviços ao exército, aplicando testes para averiguar a habilidade mental dos soldados nas execuções de diversas atividades. A Segunda Guerra Mundial provocou o desenvolvimento da área, pois novamente era necessário selecionar, alocar, treinar, avaliar e desenvolver as equipes de soldados (TONELLI et al., 2002).

Durante o período entre as duas guerras mundiais, a psicologia organizacional se expandiu, surgindo a maioria das atividades na atuação prática existentes, isto é, desenvolvimento de testes psicológicos, seleção, treinamento, análise do trabalho etc. À medida em que as organizações aumentavam, começaram a contratar psicólogos organizacionais para auxiliarem na condução dos problemas dos funcionários, em especial às questões inerentes à produtividade (SPECTOR, 2010). Em vista disso, de 1945 a 1960, instaurou-se o período denominado “expansão e consolidação pós-guerra” caracterizada pela reconstrução da economia, das cidades e da vida social em geral, sendo uma fase de expansão e crescimento. Logo, na Europa e nos Estados Unidos emergem as entidades específicas e o psicólogo passa a trabalhar com diversos problemas organizacionais, como elaboração de postos de trabalho, seleção, treinamento, inserção de novas tecnologias, aquisição de habilidades, motivação e desenvolvimento organizacional. Destarte, a psicologia industrial é substituída pela

organizacional (BORGES; YAMAMOTO, 2014).

A segunda fase, chamada de Psicologia Organizacional, foi caracterizada com a presença de psicólogos experimentais desenvolvendo atividades relacionadas ao desempenho no trabalho e a necessidade de se ter uma psicologia organizacional eficiente dentro das empresas (TONELLI et al., 2002). A partir do aprimoramento da Psicologia Industrial e a transformação histórica para Psicologia Organizacional, os profissionais desta área evoluíram o pensamento crítico de tal modo que não mais se pensava somente nos resultados que envolvem o capitalismo, mas na qualidade de vida em que o trabalhador estava inserido. Portanto, pode-se afirmar que, com este avanço, o trabalhador passa a ocupar um papel ainda mais importante na estrutura organizacional. Além disso, foram desenvolvidos estudos sobre comunicação, motivação e comportamento em grupo, e os primeiros testes para admissão de funcionários começam a ser produzidos e aplicados (GURKA; NOGUEIRA, 2016).

A terceira fase se configura como a Psicologia do Trabalho, primeiro, é necessário estabelecer que entre a psicologia organizacional e a do trabalho há uma diferença de atuação, uma vez que a organizacional está mais voltada para as chamadas funções básicas, como recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho, e a do trabalho promove a saúde do funcionário e como está a satisfação dele em relação ao trabalho. A 3ª fase tinha como objetivo estudar, observar e compreender as relações dos humanos com o trabalho, quais eram os significados e manifestações, abrindo possibilidades para que se pudesse entender o indivíduo que trabalha e novas áreas de pesquisas que pudessem abordar temas que, até então, eram negligenciados ou não tidos como importantes (TONELLI et al., 2002).

Em suma, a revolução industrial foi responsável pelo resultado de diversas mudanças no trabalho que acabaram atingindo as organizações por forças tecnológicas. Dessa maneira, as organizações de trabalho desse novo século apresentam uma redução da coesão e uma propensão ao isolamento social e emocional, assim como perda do sentido de comunidade, redução no comprometimento e dificuldade no estabelecimento de vínculos com a sociedade. O resultado desse contexto reverbera nos trabalhadores que tiveram sua atividade intensamente modificada, por meio de demandas exacerbadas de carga horária e de trabalho, necessidade de maior

produtividade e desempenho, bem como a insegurança e vulnerabilidade proveniente do fenômeno do desemprego, causas essas geradoras de sintomas emocionais, físicos e fisiológicos na saúde desse trabalhador (ZANELI; KANAN, 2018).

Desse modo, o profissional que atua na área da Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) exerce a função de avaliar a empresa, seu ambiente e suas equipes de colaboradores, identificando possíveis problemas e falhas, e sugerindo soluções para elas, ou seja, a POT tem como função a melhoria da qualidade de vida na relação dos indivíduos com a organização (SANTOS; CALDEIRA, 2015). Partindo do pressuposto que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma junção de vários fatores que possibilitam um equilíbrio e bem-estar ao sujeito – e que, quando negligenciados, podem provocar consequências na qualidade de vida do indivíduo, trazendo impactos tanto físicos quanto psicológicos, a QVT se torna requisito básico para melhorar o desempenho do trabalhador, fazendo-o sentir-se valorizado, satisfeito, como parte da equipe e, conseqüentemente, reduzindo também o *turnover* da empresa (BONFIM et al., 2017). Empresas estão investindo em programas de QVT a fim de juntar interesses do colaborador e das organizações, para transformar o ambiente de trabalho em um lugar que equilibra a vida pessoal com a realização profissional das pessoas (ANTLOGA; CARMO; TAKAKI, 2016).

Esse contexto suscita questionamento de como a Psicologia vem se adaptando e aperfeiçoando-se frente às mudanças ocorridas. Qual a relevância do psicólogo organizacional sobre a melhoria da qualidade de vida dentro das empresas?

Desta maneira, o psicólogo, ao se inserir no contexto das organizações de trabalho, deve estar preparado para atuar e contribuir com a qualidade de vida no trabalho. Logo, o psicólogo organizacional é levado a buscar meios que lhe deem condições de planejar ações de modo a tornar o processo organizacional mais rápido, menos burocrático e mais certo, como também o de reorganizar o próprio setor para que o trabalho tenha um andamento intenso. Assim, é necessário renovar estratégias, superar visões, modificar atitudes para obter melhores resultados, formas de produção, gestão e organização, além de proporcionar um clima organizacional melhor para que se tenham profissionais satisfeitos com o trabalho (BORGES; YAMAMOTO, 2014). Percebem-se que alguns desafios enfrentados pelos Psicólogos

Organizacionais exigem conhecimento da causa, pesquisa e estudo sobre as relações de trabalho, para que ocorra uma intervenção com eficácia (SANTOS; CALDEIRA, 2015).

## **2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)**

O entendimento sobre o conceito de Qualidade de vida no Trabalho (QVT) é multidisciplinar e, apesar de ser estudado há aproximadamente cinco décadas, é considerado recente. A QVT pode ser determinada por vários parâmetros, onde nem sempre há concordâncias sobre o termo entre os autores que o estudaram; e, historicamente, esse tema vem sofrendo evoluções conceituais (PACHECO, 2016). De acordo com Ribeiro (2015), o psicólogo Eric Trist em 1959 buscou estabelecer uma relação entre trabalhador e empresa, além do motivo que levava os colaboradores a executar suas tarefas satisfatoriamente, minimizando os efeitos negativos que o trabalho poderia trazer. Esta primeira perspectiva perdurou até os anos de 1972 onde propunha uma QVT como uma variável, em outras palavras, objetivava a investigação de formas para melhorar a qualidade de vida do trabalhador no ambiente de trabalho.

No período de 1969 a 1974 concebe-se a QVT como uma abordagem, assim, o foco era o indivíduo antes do resultado da organização. Portanto, e ao mesmo tempo, buscava-se melhorias para ambos interessados (empregado e empregador). Avançando um pouco mais, a QVT evoluiu, tornando-se um método. Tal concepção perdura durante os anos de 1972 a 1975 com a proposta de criar um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas com o objetivo de melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e satisfatório. A próxima evolução se dá no período de 1975 a 1980 como um movimento marcado pelos termos “administração participativa” e “democracia industrial”, no qual os trabalhadores tinham voz na organização. A penúltima, mas não mais importante que as anteriores, compreende o período de 1979 a 1982. Considerada a QVT como sendo tudo, esta perspectiva vista como panaceia, isto é, remédio para todos os males, busca estrategicamente acabar com as competições, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais (FERNANDES, 1996).

Na década de 90 o tema QVT passou a ser difundido amplamente, passando a integrar o discurso acadêmico e os programas de qualidade total, impulsionando a busca dos sindicatos por novas mudanças e o surgimento de uma nova era, com a utilização de novas tecnologias e a geração de maior competitividade no mercado. QVT se refere a um construto complexo de aspectos físicos, psicológicos e ambientais no local de trabalho, fala de uma satisfação pessoal, bem-estar físico, mental e social das condições de vida nesse ambiente laboral (BONFIM et al., 2017). Para Fernandes e Gutierrez (1998, apud HIPÓLITO et al., 2017), QVT se baseia em fatores mediadores, como condições de trabalhos seguras e saudáveis, oportunidades de desenvolvimento e capacitação humana, garantia de trabalho e futuras oportunidades, integração social, compensações justas e adequadas. Seguindo a mesma linha de pensamento.

De acordo com Chiavenato (2010), a QVT é um constructo complexo de vários fatores, como: o reconhecimento dentro da organização, salários e benefícios recebidos, o relacionamento entre a equipe e a organização, a satisfação com os trabalhos executados, o ambiente psicológico e físico de trabalho, a liberdade e responsabilidade que é dada e a participação ativa dentro da empresa. Para Ferreira (2012), qualidade de vida no trabalho engloba duas perspectivas: uma sob o olhar da organização, sendo uma ferramenta da gestão abarcando normas, diretrizes e práticas relacionadas às condições socioprofissionais a fim de promover o bem estar social e coletivo, desenvolvimento pessoal e o exercício da cidadania no ambiente de trabalho; a outra perspectiva, segundo o autor, é sob o olhar do colaborador, através do contexto organizacional e as situações de trabalho construídas indicando experiências de bem estar no trabalho, reconhecimento, respeito ao sujeito e possibilidade de crescimento.

Com a implementação de maquinários na indústria, a mão de obra deixou de ser uma peça fundamental para a produção pois era considerada um custo. Ainda é possível observar resquícios desse pensamento nos dias atuais, porém com uma preocupação maior voltada para o sujeito. E, para alcançar a produtividade desejada, as organizações têm adotado, de uma forma ou de outra, algum dos sistemas de produções. Embora muitas empresas busquem implantar o sistema japonês

(Toyotista) de produção, para alguns autores é inevitável não carregar em sua cultura organizacional vestígios dos modelos pioneiros, Taylorismo e Fordismo (FERNANDES, 1996).

De acordo com Gounet (1999), Taylor propunha uma organização científica do trabalho na época de seu surgimento, baseada na separação mais nítida entre os responsáveis pela concepção e organização da produção. Por outro lado, o fordismo propõe uma nova organização na produção e no trabalho, a fim de fabricar seus veículos por valor relativamente reduzido. A Toyota, devido limitadores de implantação do modelo fordista, busca uma forma de produção mais rentável, tornando-se pioneira no modelo toyotismo, que propõe uma produção guiada pela demanda e o crescimento pelo fluxo, sem o parcelamento das tarefas, o trabalhador opera várias máquinas ao mesmo tempo. Esse sistema também é conhecido como os *cinco zeros*: zero atrasos, zero estoques, zero defeitos, zero panes e zero papéis.

É importante salientar que, de acordo Fernandes (1996), Walton ressalta que a QVT está intimamente relacionada a oito categorias com seus respectivos critérios, são eles:

- **Compensação Justa e Adequada**, trata sobre questões como remuneração adequada para o tipo de trabalho realizado para si e para os colegas de trabalho e para com o mercado.
- **Condições de Trabalho**, como sugere o próprio nome, busca condições adequadas no ambiente de trabalho, envolvendo jornada e carga horária de trabalho, materiais e equipamentos necessários para a execução das atividades, preservação da saúde do trabalhador.
- **Oportunidade de Crescimento e Segurança**, objetivamente abrange as políticas da organização no que tange ao desenvolvimento, crescimento e segurança de seus empregados.

- O fator **Integração Social na Organização**, observa a existência, ou não, da igualdade de oportunidades entre os trabalhadores (essa categoria é nitidamente visível dentro das organizações quando se ouve dizer: “fulano faz as mesmas coisas que eu, está aqui a menos tempo e foi promovido primeiro”).
- No que tange ao **Uso e Desenvolvimento das Capacidades**, os indicadores mais relevantes são autonomia, autocontrole relativo, qualidades múltiplas e feedback. Em outras palavras, o autor propõe uma implicação da organização em aproveitar os talentos humanos nela empregado.
- **Constitucionalismo** é um indicador que visa preservar os direitos trabalhistas dos empregados, como privacidade pessoal, liberdade de expressão e tratamento imparcial.
- Em **O Trabalho e o Espaço Total de Vida**, busca-se o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, em outras palavras, o empregado necessita de estabilidade de horário, poucas mudanças geográficas, dentre outros aspectos para se dedicar à família e vida social como um todo.
- **Relevância do Trabalho na Vida**, e este indicador, por sua vez, averigua qual é a imagem da empresa para o trabalhador, bem como sua responsabilidade social, pelas práticas realizadas, enfim, como a empresa se apresenta, em todos os sentidos, de forma honesta (ou não) ao trabalhador.

Partindo dessas perspectivas, torna-se importante pensar o quão se exige do trabalhador para atender tal demanda: aumento na produtividade sem aumento no quadro de funcionários e condições gerais de trabalho. Obviamente as empresas não podem deixar de objetivar a produtividade, por serem instituições com fins lucrativos, sustentados pelo capitalismo. Seguindo esse mesmo ponto de vista, Gounet (1999) ainda afirma que quanto mais o capitalismo avança, mais os empresários e seus servidores introduzem métodos avançados para, concomitantemente, elevar a contribuição de cada trabalhador para a criação da riqueza, de forma geral, e reduzir a capacidade de resistência coletiva dos colaboradores.

Mesmo com toda a preocupação sobre o tema, sabe-se que nem sempre foi assim e, que ainda hoje, muitas empresas estão longe de atingir um modelo ideal para garantir a satisfação de seus colaboradores por visarem somente lucros e produção. Com a competitividade no mercado de trabalho, colaboradores estão cada vez mais submetidos ao estresse e constante pressão, conseqüentemente isso reflete na organização, com evasão de funcionários, baixo índice de satisfação, conflitos e baixo rendimento. De acordo com Chiavenato (2010), a QVT tem sido um instrumento gerencial efetivo, tendo como objetivo principal tornar o labor mais produtivo e satisfatório, onde a organização que quiser visar bem o cliente externo, não pode esquecer-se de atender o cliente interno.

Cada sujeito possui necessidades e expectativas diferentes associadas a esse conceito, logo, podemos dizer que não há um padrão de qualidade de vida que possa beneficiar a todos (RIBEIRO; DE SANTANA, 2015). Assim, qualquer indivíduo que entre em uma organização, traz consigo valores e culturas distintas, uma bagagem carregada de aprendizados e experiências particulares que contribuem na formação de sua personalidade. Dessa maneira, QVT refere-se a condições adequadas e formas de olhar o ser humano como pessoa e profissional, as pessoas são elementos primordiais para a organização e a mesma é caracterizada por conjuntos de ideias e expressões dos colaboradores, logo, toda empresa funciona como um sistema vivo. Portanto, considera-se a QVT como uma junção de vários fatores que possibilitam um equilíbrio e bem-estar ao sujeito, que, quando negligenciados, podem provocar conseqüências na qualidade de vida do indivíduo, trazendo impactos tanto físicos quanto psicológicos (BONFIM et al., 2017).

### **3 ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NA ORGANIZAÇÃO**

A Psicologia Organizacional surge no Brasil na década de vinte para ser situada no setor de Recursos Humanos (RH), direcionada para o trabalho em ferrovias tendo uma crescente demanda. Todavia, com todas as transformações que ocorreram ao longo do tempo, esse setor tem sofrido mudanças até mesmo no nome, em algumas organizações o termo é substituído por “Gestão de pessoas”, “Gestão com pessoas”, “Gestão de Competências”, “Gestão do Capital humano” ou “Administração do Capital Intelectual” (FERREIRA; MACIEL, 2015).

A psicologia organizacional trabalha não somente para a empresa, mas para todos aqueles que formam uma organização mesmo que esteja mais ligada às áreas administrativas. É uma área que se insere tanto no campo do trabalho como nas atividades administrativa, na qual o psicólogo auxilia as pessoas no ambiente de trabalho oferecendo apoio e subsídios para os conflitos, frustrações, desentendimentos e angustias que surgem dentro do local de trabalho para melhorar a qualidade de vida. Esses profissionais especializados em gestão de pessoas estão cada vez mais solicitados para selecionar pessoas, reter talentos, realizar treinamentos e recrutar (SPECTOR, 2010).

Ao psicólogo não caberia mais pensar somente na organização, mas também no trabalhador, nas experiências adquiridas por ele e a relação que se desenvolve com a empresa, levando em conta os vínculos que são estabelecidos. Dentro dessa atuação, o psicólogo organizacional pode realizar trabalhos preventivos a partir da parceria com outros profissionais da organização, pois, juntos, podem refletir sobre os problemas que aparecem e a forma de lidar, delimitando ações a curto, médio e longo prazo e trabalhando com equipes multidisciplinares (GURKA; NOGUEIRA, 2016; OLIVEIRA et. al., 2010).

No contexto das ações preventivas, as situações de trabalho podem ser analisadas em relação ao modo da organização, ao ambiente físico que envolve a qualidade de vida e ao relacionamento entre empresas e colaboradores, propondo mudanças que sejam benéficas. Dentro dessas ações o psicólogo pode atuar como um educador dentro da organização, mantendo o diálogo com a chefia, apontando fatores organizacionais que podem propiciar o aparecimento de problemas e doenças, mencionando as consequências que podem ocorrer. Também pode-se afirmar que o psicólogo organizacional, na atuação dentro da empresa, deve buscar o conhecimento a respeito de doenças que estão relacionadas ao trabalho e os sintomas, para conseguir identificar trabalhadores que estejam sofrendo com transtornos mentais devido a condição de trabalho (OLIVEIRA et. al., 2010).

Pensar na atividade profissional do psicólogo é pensar em uma psicologia não tecnicista, mas sim, em uma ferramenta de transformação no trabalhador, na prática

e no mundo em que está inserido. Assim, a nova realidade do exercício profissional na área tem exigido uma definição que seja capaz de abranger tanto o profissional que cresce na área como as discussões que surgem dentro da nova realidade. Por isso, é necessário que amplie os olhares para toda a organização, todas funções, todos os setores e as relações que se estabelecem (BORGES; MOURÃO, 2013).

A partir de tal pressuposto, o presente artigo tem como objetivo compreender as prováveis contribuições do psicólogo organizacional na qualidade de vida no ambiente de trabalho.

#### **4 METODOLOGIA**

A pesquisa bibliográfica possibilita, com base em material publicado, analisar pontos de vista em relação a determinado assunto (GIL, 2010). Por conseguinte, pode ser considerado como meio de formação e com a técnica de resumo de assunto, se constitui, em suma, no primeiro passo de toda pesquisa científica (MARCONI, LAKATO, 2011).

Para o desenvolvimento da pesquisa foi realizada uma revisão bibliográfica de revistas acadêmicas voltadas para área da psicologia organizacional e gestão de pessoas, disponíveis online no Google acadêmico. A pesquisa é exploratória, com abordagem qualitativa nos quais foram utilizados os seguintes descritores: qualidade de vida no trabalho, psicologia organizacional e atuação do psicólogo. Foram inclusas apenas as publicações que atenderam a demanda do estudo, publicadas no período de 2010 a 2020, no idioma português. Após leitura flutuante encontramos 10 artigos que a princípio abordavam o tema em questão, entretanto, após analisados, apenas 5 corresponderam ao objetivo deste trabalho.

Em nosso procedimento de análise, utilizamos uma exploração exaustiva do material em busca de representatividade dos eixos temáticos para estabelecermos as interpretações e inferências sobre o corpus, gerando as categorias de análise que nos permitiram compreender como a atividade do psicólogo organizacional é compreendida na promoção da qualidade de vida no trabalho (FRANCO, 2005).

Por fim, os 05 (cinco) artigos foram organizados considerando o procedimento de

análise temática, onde foram levantadas as seguintes categorias a fim de explorar os conteúdos existentes: a) atividades do psicólogo organizacional: dentro desta categoria encontram-se os temas relacionados sobre as práticas e as possíveis contribuições do psicólogo organizacional; b) a importância da qualidade de vida: foram abordados conteúdos no intuito de mostrar a necessidade de uma gestão voltada para a QVT e sua influência sobre a motivação organizacional; e c) saúde do trabalhador e ações de melhoria: neste item foram abordados assuntos voltados para práticas de QVT, ou seja, aplicação de técnicas de relaxamento, ginástica laboral, dinâmicas e palestras. Essas ações voltam-se para mudanças comportamentais dos trabalhadores.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para a realização desse trabalho foram feitas pesquisas com intuito de verificar a relevância do tema com a atualidade. Os artigos encontrados foram analisados de acordo com os dados mais relevantes para o estudo (tabela 1).

**TABELA 1: ARTIGOS ACADÊMICOS LEVANTADOS**

	<b>Título do artigo</b>	<b>Autor</b>	<b>Nome da revista</b>	<b>Período de Publicação</b>
Texto 1	Programas e ações em qualidade de vida no trabalho	Everton Fernando Alves	INTERFACEHS	2011
Texto 2	O papel do psicólogo organizacional sobre a qualidade de vida no trabalho	Denise Campêlo Do Nascimento e Nathalia Venâncio Teles	Faculdade Católica de Anápolis (TCC)	2016
Texto 3	O papel do líder na gestão de qualidade de vida do trabalho	Paulo Henrique Freitas da Costa e Marcelo Jasmim Meiriño	LATEC/UFF	2016
Texto 4	A importância da qualidade de vida no trabalho e da motivação dos colaboradores de uma organização	Geovani Batista Ferreira e Cátia Castro Dias	Psicologia e Saúde em Debate	2017
Texto 5	Qualidade de Vida no Trabalho: a contribuição do psicólogo organizacional	Kássia Alves Silva e Bráulio Emílio Maciel Faria	Psicologia e Saúde em Debate	2018

Seguem-se análises dos artigos descritos à cima, evidenciando as características

sobre a contribuição do psicólogo sobre a qualidade de vida no trabalho.

### **a) Atividades do psicólogo organizacional**

Neste tópico abordam-se os temas sobre as práticas e as possíveis atuações do psicólogo organizacional e suas atividades. O texto 2 diz que a psicologia é uma ciência do comportamento humano, da cognição, da motivação e da emoção que atua solucionando os problemas referentes à gestão de pessoas melhorando a qualidade do clima organizacional e compreendendo o comportamento individual e aumentando o bem-estar do trabalhador (SPECTOR, 2010). No mesmo texto ao descrever as atividades a ser desenvolvidas pelo psicólogo organizacional, as autoras são compatíveis com a proposta de Zanelli (2002) - recrutamento e seleção, análise de cargo e salários, aplicação de testes, mapeamentos dos colaboradores, avaliação de desempenho, gestão do clima organizacional, treinamento e desenvolvimento, resolução de problemas e conflitos entre profissionais.

Nota-se que a Psicologia Organizacional ainda está em construção e tem como foco resgatar a dignidade humana no âmbito organizacional e interpessoal. Spector (2010) diz que os profissionais especializados em gestão de pessoas estão cada vez mais solicitados para selecionar pessoas, reter talentos, realizar treinamentos e recrutar. Portanto, o psicólogo organizacional não se restringe somente na gestão de pessoas e, sim, auxilia as pessoas no ambiente de trabalho, oferecendo apoio e subsídios para os conflitos, frustrações, desentendimentos e angústias que surgem dentro do local de trabalho, conforme texto 5.

Diante do exposto, com base no texto 5, observou-se que o psicólogo atua como mediador entre patrões e empregados. A saúde e boas condições de trabalho proporcionadas ao colaborador possibilitarão melhor desempenho e maior satisfação do mesmo na empresa e sociedade (ZANELLI, 2002).

### **b) A importância da qualidade de vida no trabalho (QVT)**

Abordam-se nesta categoria os conteúdos no intuito de mostrarem as necessidades de uma gestão voltada para a QVT e sua influência sobre a motivação organizacional.

A QVT tem como objetivo manter o bem-estar do trabalhador, evitando a insatisfação e fatores estressantes que podem comprometer a capacidade emocional e física (BONFIM et al., 2017). Além disso, o texto 4 relata as consequências como a diminuição da motivação e sintomas sintomáticos como a depressão, ansiedade e doenças psicossomáticas que trazem ao indivíduo situações desconfortáveis que podem prejudicar tanto a sua vida pessoal quanto profissional (CARVALHO, 2016).

Já Bonfim et al. (2017) diz que a QTV se refere a um construto complexo de aspectos físicos, psicológicos e ambientais no local de trabalho, diz de uma satisfação pessoal, bem-estar físico, mental e social. A QVT está relacionada ao clima organizacional e está intimamente ligada à satisfação e à motivação dos funcionários, fazendo-os possuir uma percepção sobre o ambiente de trabalho, sendo ele positivo ou negativo (CHIAVENATO, 2010). A motivação representa a mola propulsora para o trabalho. Uma gestão organizacional que busca realizações pessoais visando os interesses das organizações, cria funcionários motivados que geram produtividade e têm mais envolvimento com a empresa (SILVA; ESTENDER, 2015).

Os textos 1 e 3 dialogam sobre a ausência de uma gestão voltada para a QVT, à presença de práticas de trabalho inadequadas e o não compromisso por parte da empresa que geram impactos negativos sobre a saúde física e emocional dos funcionários, prejudicando não somente a vida do trabalhador, mas também o sucesso organizacional (CARVALHO, 2016).

### **c) Saúde do trabalhador e as ações de melhoria**

Por fim, destacam-se neste item os assuntos voltados para práticas de QVT, às técnicas e ações utilizadas pelos psicólogos para mudanças comportamentais e saúde do trabalhador.

As pessoas que trabalham em uma determinada organização, que possui uma qualidade de vida eficaz, são mais felizes e produzem mais, favorecendo maior probabilidade de satisfação e vida pessoal, social e familiar (BONFIM et al., 2017). Portanto, a qualidade de vida no trabalho não pode ser confundida com políticas de

benefícios e tem a ver com a cultura organizacional, conforme citado no texto 1.

De acordo com o texto 3, a QVT proporciona uma maior participação por parte dos funcionários, criando um ambiente de integração com superiores, com colegas de trabalho, com o próprio ambiente de trabalho, visando sempre à compreensão das necessidades dos funcionários. É fundamental o respeito com o trabalhador, ou seja, contribuir para a construção de um mundo mais humano e para um desenvolvimento sustentável (CHIAVENATO, 2010).

Os fatores de qualidade de vida no trabalho, que o psicólogo organizacional mais atua, são aqueles que envolvem diretamente o indivíduo para tomada de decisões; ele passa a se sentir peça importante dentro da organização, motivando-o e dando oportunidade para crescimento profissional conforme o cargo desempenhado. As empresas brasileiras vêm adotando modelo de programa de qualidade de vida de empresas dos Estados Unidos, tendo como objetivo melhorar a segurança e o bem-estar do trabalhador, reduzindo assistência médica, absenteísmo e acidentes de trabalho (SILVA; LIMA, 2007). Com base no texto 1, foi criado e organizado uma tabela com assuntos sobre as ações realizadas em empresas para promoção da qualidade de vida: exercícios físicos, treinamento, ergonomia, higiene e segurança do trabalho. (Tabela 2).

**TABELA 2: TABELA COM RESULTADO DE AÇÕES E PROGRAMAS DA QUALIDADE DE VIDA**

<b>Ações/Programas</b>	<b>Principais resultados observados</b>
Exercícios Físicos	Aumenta a disposição e satisfação dos trabalhadores reduzindo gastos médicos.
Treinamentos e Desenvolvimento	Aumento do capital intelectual, aperfeiçoamento das atividades, satisfação profissional que capacitam o trabalhador.
Ergonomia	Aumento do desempenho das atividades, redução dos acidentes de trabalho.
Higiene e Segurança do trabalho	Ambientes mais saudáveis, prevenção a risco a saúde, aumento da produtividade.

Assim, constata-se que o psicólogo organizacional atua ou trabalha para a promoção do bem-estar e da qualidade de vida do trabalhador. Portanto, os dados analisados

remetem a suma importância de uma qualidade de vida eficaz no ambiente de trabalho, sendo ele um lugar que passamos horas fora de casa tornando-se a segunda casa/família. O psicólogo organizacional atua para contribuir com o desempenho nas atividades e melhorar o comportamento humano no ambiente de trabalho, com isso, o foco é na melhoria das relações e das condições de trabalho para que o funcionário se sinta cada vez mais valorizado, engajado e queira se desenvolver internamente. Implantar ações de melhorias para a organização e para os funcionários irá promover impactos positivos e, ambas as partes, sairão ganhando (LIMONGI- FRANÇA, 2004).

Portanto, existem ações voltadas para promover a qualidade de vida no ambiente de trabalho, como mencionado, utilizou-se os mais realizados nas empresas, como: exercícios físicos, treinamento, ergonomia, higiene e segurança do trabalho. Cada uma das ações tem sua definição e a importância para saúde e bem-estar sobre a qualidade de vida no trabalho.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho teve como objetivo falar sobre as transformações ocorridas na área da Psicologia, trazendo um breve relato a partir do aprimoramento da Psicologia Industrial e as mudanças históricas para a Psicologia Organizacional. Abordou as possíveis atuações do psicólogo, pensando em uma psicologia não tecnicista, e sim, enquanto ferramenta de transformação na prática em que está inserida, enquanto facilitador do processo de promoção de qualidade de vida no trabalho como requisito básico para melhorar o desempenho do colaborador, fazendo-o se sentir satisfeito e valorizado dentro da organização.

A partir da conscientização por parte da gerência e do RH sobre a importância da qualidade de vida no trabalho, há uma diminuição de problemas como desgastes emocionais e físicos e, faz com que, o colaborador estabeleça um compromisso maior com a empresa. Sabe-se que nem sempre o tema foi alvo de preocupação e, que ainda hoje, muitas empresas estão longe de atingir um modelo ideal para garantir a satisfação de seus colaboradores, visando somente lucros e aumento produtivo e negligenciando que toda pessoa traz consigo valores e culturas distintas, aprendizados e experiências particulares que contribuem na formação de sua

personalidade.

Diante do exposto, cabe destacar que a Psicologia Organizacional se encontra em construção e o psicólogo, ao se inserir no contexto das organizações de trabalho, deve estar preparado para atuar e contribuir sobre a qualidade de vida no trabalho. Nesse momento, identificamos a importância da gestão de pessoas, observando melhor as necessidades e promovendo a utilização de ferramentas e aplicação de ações, que tornem o ambiente de trabalho mais satisfatório e produtivo diante do mercado. Cabe à psicologia organizacional preservar os interesses da organização, integrando às necessidades do colaborador, de forma a tornar possível a melhoria de sua produtividade e, até mesmo, a contínua geração de valor com seu trabalho, garantindo sua satisfação e desenvolvimento pessoal.

## REFERÊNCIAS

- ANTLOGA, C. S.; DO CARMO, M. M.; TAKAKI, T. K. **O que é qualidade de vida no trabalho? Representações de trabalhadores de um instituto de pesquisa.** Revista Trabalho (En)Cena, Vol. 01, n. 1, Jan/Jun. 2016, p.132 - 142. Disponível em: <<https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/encena/article/view/2392>>. Acesso em: 23 abr. 2020.
- BONFIM, E. V. S.; DE VASCONCELOS, C. C.; GREGÓRIO, S. A.; SALDANHA, O. J. **A qualidade de vida no trabalho e a gestão de conflitos: um estudo teórico.** Educação, Gestão e Sociedade: revista da Faculdade Eça de Queirós, ISSN 2179-9636, Ano 7, número 28, novembro de 2017. Disponível em: <<http://uniesp.edu.br/sites/biblioteca/revistas/20171218101657.pdf>> Acesso em: 22 abr. 2020.
- BORGES, L.O.; MOURÃO, L. **O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia.** Porto Alegre: Artmed, 2013.
- BORGES, L. O.; YAMAMOTO, O. H. **Mundo do trabalho: construção histórica e desafios contemporâneos.** In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil.** 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014. p. 25-73.
- CARVALHO, M. L. **Qualidade de vida no trabalho versus condições psicossomáticas advindas do mercado de trabalho.** Trabalho acadêmico de Bacharelado no Curso de Administração – Universidade Estadual de Marília, Marília, SP, 2016. Disponível em: <<https://revista.univem.edu.br/REGRAD/article/view/1321>>. Acesso em: 22 abr. 2020.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- FERNANDES, E. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996.
- FERREIRA, M.C. **Qualidade de Vida no Trabalho. Uma Abordagem Centrada no**

- Olhar dos Trabalhadores.** 2ª edição. Paralelo 15, 2012. Disponível em: <[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-6552014000500745](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552014000500745)>. Acesso em: 05 mai. 2020.
- FERREIRA, M. A.; MACIEL, R. H. M. de O. **Psicologia e promoção da saúde do trabalhador: estudo sobre as práticas de psicólogos no Ceará.** Revista Psicologia Argumento vol. 33 n.81, 2015. Disponível em: <<http://www2.pucpr.br/reol/index.php/PA/pdf/?dd1=16153>>. Acesso em: 23 abr. 2020
- FRANCO, M. L. P. B. **Análise de conteúdo.** 2. ed. Brasília: Liber Livro Editora, 2005.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GOUNET, T. **Fordismo e Toyotismo na civilização do automóvel.** São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.
- GURKA, D. P. Q; NOGUEIRA, M. S. **Psicólogo organizacional: a evolução do saber e da pratica dentro da organização.** Univag: Centro Universitário, 2016. Disponível em: <<http://www.repositoriodigital.univag.com.br/index.php/Psico/article/view/108>>. Acesso em: 26 abr. 2020.
- HIPÓLITO, M. C. V.; MASSON, V. A.; MONTEIRO, M. I.; GUTIERREZ, G. L. **Qualidade de vida no trabalho: avaliação de estudos de intervenção.** Revista Brasileira de Enfermagem, Brasília, vol. 70, núm. 1, janeiro-fevereiro, 2017, pp. 189-197. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/2670/267049841025.pdf>>. Acesso em: 23 abr. 2020.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- OLIVEIRA, J. R. S. et al. **Fadiga no trabalho: como o psicólogo pode atuar?.** Psicol. estud. Vol.15 nº3. Maringá, 2010. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1413-73722010000300021>>. Acesso em: 22 abr. 2020
- PACHECO, V. A. **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), Bem-Estar/Mal-Estar no Trabalho e Reconversão Tecnológica: Representações de Trabalhadores em Empresa Pública Brasileira.** Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2016. Disponível em: <<https://repositorio.unb.br/handle/10482/22193>>. Acesso em: 22 abr. 2020.
- RIBEIRO, L. A.; DE SANTANA, L. C. **Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional.** Revista de Iniciação Científica – RIC, 2015. Disponível em: <[https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06\\_QUALIDADE\\_VIDA\\_TRABALHO.pdf](https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf)>. Acesso em: 23 abr. 2020.
- SANTOS, F. C. O.; CALDEIRA, P. **A psicologia organizacional e do trabalho na contemporaneidade: as novas atuações do psicólogo organizacional.** Psicologia Pt. São Paulo, 2015. Disponível em: <[https://www.psicologia.pt/artigos/ver\\_artigo.php?codigo=A0929](https://www.psicologia.pt/artigos/ver_artigo.php?codigo=A0929)> Acesso em 24 de abril de 2020.
- SILVA, N. F. A.; LIMA, M. J. O. **Qualidade de vida no trabalho: o estudo qualitativo na empresa natura.** In: V SEMANA CIENTÍFICA E CULTURAL DO SERVIÇO SOCIAL DAS FACULDADES UNIFICADAS DA FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE BARRETOS. Barretos: FUFEB, 2007.
- SILVA, R. A.; ESTENDER, A. C. **A Influência da Motivação no Local de Trabalho.**

Revista de Administração da UNISAL, 5(8),83-102, 2015.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

TONELLI, M. J.; LACOMBE, B. M. B.; CALDAS, M. P. **Desenvolvimento Histórico do RH no Brasil e no Mundo**. In: TONELLI, M. J.; LACOMBE, B. M. B.; CALDAS, M. P **Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências**. São Paulo: Gente, 2002.

ZANELLI, J. C. **O psicólogo nas organizações de trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

ZANELLI, J. C., BASTOS, A. V. B.; RODRIGUES, A. C. A. **Campo profissional do psicólogo em organizações e trabalho**. In.: ZANELLI, J. C., BORGES-ANDRADE, J.E; BASTOS, A.V. B.(Orgs.) **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2014. p. 549-582.

ZANELLI, J. C.; KANAN, L. A. **Fatores de risco, proteção psicossocial e trabalho: organizações que emancipam ou que matam**. Florianópolis: Uniplac, 2018.