



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO

Como as condições adversas do ambiente de trabalho ruim podem afetar o estado emocional de seus empregados.

Bianca Olinto Maestrali

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS - CCS

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

Graduação em Administração de Empresas

Rio de Janeiro, junho de 2017.



Bianca Olinto Maestrali

**Como as condições adversas de um ambiente de trabalho ruim
podem afetar o estado emocional dos seus empregados.**

Trabalho de Conclusão de Curso

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao programa de graduação em Administração da PUC-Rio como requisito parcial para a obtenção do título de graduação em Administração.

Orientador(a) : Andréa Bittencourt

Rio de Janeiro
junho de 2016.

Agradecimentos

Quero agradecer a minha família por ter me dado condições de ter estudado na Puc-Rio, e principalmente pelo apoio deles em tudo na minha vida.

Agradeço a minha orientadora maravilhosa, por não enlouquecer junto comigo e que me ajudou a concluir este trabalho.

Resumo

Maestrali, Bianca Olinto. Bittencourt, Andréa. Como as condições adversas de um ambiente de trabalho ruim podem afetar o estado emocional dos seus empregados. Rio de Janeiro, 2017. 41 p. Trabalho de Conclusão de Curso – Departamento de Administração. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Este estudo tem por finalidade analisar as condições adversas no ambiente de trabalho ruim que podem afetar o estado psicológico dos seus organizadores. A pesquisa foi realizada com alunos e ex-alunos da faculdade Puc-Rio do curso de Administração, com idades variando entre 21 a 30 anos, que podem ser considerados como uma pequena parte dos novos entrantes no mercado de trabalho.

Além de analisar estas condições adversas no ambiente ruim de trabalho, este trabalho analisa os principais problemas emocionais enfrentados por estes jovens no mercado de trabalho como, por exemplo, o estresse ocupacional e a Síndrome de Burnout e como isto afeta o seu estado psicológico e, consequentemente o estado físico.

Palavras-chave: ambiente ruim de trabalho, estado psicológico, novos entrantes, problemas emocionais, estresse ocupacional e Síndrome de Burnout.

Abstract

Maestrali, Bianca Olinto. Bittencourt, Andréa. How adverse conditions in a poor working environment can affect the emotional state of your employees. Rio de Janeiro, 2017. 41 p. Course Completion Work - Administration Department. Pontifical Catholic University of Rio de Janeiro.

This study aims to analyze adverse conditions in the bad work environment that can affect the psychological state of its organizers. The research was carried out with students and alumni of the Puc-Rio college of the Administration course, ranging in age from 21 to 30 years, which can be considered as a small part of the new entrants in the job market.

In addition to analyzing these adverse conditions in the poor working environment, this paper analyzes the main emotional problems faced by these young people in the labor market, such as occupational stress and Burnout Syndrome and how this affects their psychological state and consequently their physical state.

Keywords: bad work environment, psychological state, new entrants, emotional problems, occupational stress and Burnout Syndrome.

Lista de Figuras

Figura 1 Sexo?	19
Figura 2: Faixa Etária?.....	20
Figura 3: Renda familiar?	19
Figura 4: Nível diário de estresse no cotidiano do trabalho?	19
Figura 5: Você já teve ou tem algum dos problemas abaixo?	20
Figura 6: Se você marcou algum dos problemas na questão anterior, o que você faz para lidar com eles?	21
Figura 7: Você acredita que alguma vez tenha ficado doente fisicamente por causa de problemas enfrentados no trabalho?	22
Figura 8: Como você percebe o clima no seu ambiente de trabalho?	23
Figura 9: Qual o nível de competitividade entre os seus colegas da sua equipe?	24
Figura 10: Qual o grau de relação interpessoal que você possui com os seus colegas de trabalho?	24
Figura 11: Você já se sentiu pressionado (a) de uma maneira negativa no ambiente de trabalho?	25
Figura 12: Você se preocupa com o trabalho fora do seu horário comercial?	26
Figura 13: Você se sente à vontade de fazer alguma reclamação com o departamento de RH sobre qualquer descontentamento?	26
Figura 14: Dentre as opções abaixo, classifique da mais significativa com o nº1, até a menos significativa com o nº7, em relação ao que mais te motiva como funcionário dentro de uma organização?	27
Figura 15: Você possui uma relação boa com o seu superior?	28
Figura 16: Dentre as opções abaixo, classifique da mais significativa com o nº1, até a menos significativa com o nº6, em relação aos que mais afetam o seu estado emocional em um ambiente de trabalho.....	29

Sumário

1.	O problema	1
1.1.	Introdução.....	1
1.2.	Objetivo Final	3
1.3.	Objetivos Intermediários.....	3
1.4.	Delimitações do Estudo.....	3
1.5.	Relevância do Estudo.....	4
2.	Referencial teórico	5
2.1	Estresse Ocupacional e Síndrome de Burnout no ambiente de trabalho.	5
2.1.1	Estresse Ocupacional	5
2.1.2	Síndrome de Burnout em relação ao ambiente de Trabalho	7
2.2	Gestão de pessoas X motivação	10
2.2.1	Gestão de Pessoas	10
2.2.2	Motivação:	11
2.3	Clima Organizacional.....	12
2.3.1	Liderança	14
3.	Metodologia	15
3.1.	Tipo de pesquisa	15
3.2.	Universo e amostra	15
3.3.	Coleta de dados.....	16
3.4.	Tratamento dos dados.....	16
3.5.	Limitações do método.....	16
4.	Apresentação e análise dos resultados	18
4.1.	Descrição da amostra.....	18
4.2.	Descrição e análise dos resultados.....	18
4.2.1	Parte 1 e 2	19
5.	Conclusões e sugestões para novos estudos	35
5.1.	Sugestões para novos estudos	39
6.	Referências bibliográficas	40
7.	Anexo 1: Questionário	42

1. O problema

1.1. Introdução

O objetivo do presente trabalho é analisar como as condições adversas do ambiente ruim de trabalho podem afetar o estado psicológico dos seus colaboradores que no caso, seriam os novos entrantes no mercado de trabalho.

Os novos entrantes são normalmente caracterizados como ansiosos e com grandes expectativas para suas carreiras. Além disto, também estão sendo considerados como viciados no trabalho, chegando a um ponto que começa a ser prejudicial à saúde física e principalmente ao lado emocional do indivíduo em questão, visto que estes jovens normalmente são os primeiros a chegarem e os últimos a saírem da empresa em que atuam, trabalham no horário de almoço, o qual deveria ser um momento de descanso, ficam preocupados fora do horário de trabalho sem serem capazes de se desligar da empresa em um momento de lazer e desvalorizam suas prioridades pessoais.

Os avanços tecnológicos, que deram origem à globalização, provocaram uma aceleração do ritmo de trabalho e um grande foco na busca por resultados, gerando uma mudança no comportamento dos empregados em relação ao trabalho, ocasionando sentimento de insegurança e ansiedade. Podemos também afirmar que o atual período de desemprego estrutural e recessão afetaram esses novos entrantes, pois há um grande número de jovens qualificados competindo num mercado de trabalho escasso, resultando como consequência no medo de perder os seus respectivos empregos, pois se o indivíduo em questão não acompanhar o nível da cobrança que lhe é imposta, a empresa pode substituí-lo facilmente por alguém qualificado e por um salário menor; pelo fato do grande número de desempregados no Brasil que acabam fazendo com que as pessoas desvalorizem o seu trabalho e aceitem um valor abaixo do mercado e, assim, intensificando os problemas enfrentados.

Ansiedade, insatisfação e impaciência são os principais sintomas do estresse e da pressão que a maioria destes colaboradores sofrem no cotidiano de sua corporação. Porém existe o lado funcional do stress, onde há um nível mínimo de stress, que faz com que o indivíduo use a sua energia para focar e produzir resultados; e existe o lado disfuncional, onde o stress fica acima deste nível mínimo, e que prejudica o emocional e o físico do indivíduo a ele submetido com frequência. Pode-se afirmar que isto é resultado da atual conjuntura do Brasil, somado ao ambiente organizacional desorganizado como, por exemplo, uma má gestão de pessoas dentro da empresa, que gera um clima organizacional ruim, ou uma motivação baseada no medo, ou focada apenas no resultado imediato e até mesmo o ambiente físico do trabalho mal planejado entre outros.

A partir dessas circunstâncias, se desenvolvem outros problemas emocionais mais sérios como a depressão, síndrome de pânico e a síndrome de Burnout, que engloba a maioria dos sintomas físicos e emocionais manifestados em decorrência do ambiente de trabalho inadequado, e que é mais conhecida como esgotamento profissional. Essa síndrome é desenvolvida a partir de problemas existentes no ambiente de trabalho, e se reflete em atitudes negativas, como exaustão física e emocional, diminuição da realização e produtividade profissional, e despersonalização do indivíduo, afetando assim a qualidade de vida do empregado e podendo ocasionar problemas físicos, como por exemplo, dor de cabeça, cansaço, pressão alta, dores musculares, insônia e entre outros que, conseqüentemente, prejudicam o rendimento e a produtividade do funcionário na organização, afetando a empresa como um todo.

Basicamente, pretende-se abordar a importância de um ambiente de trabalho saudável, tanto psicologicamente quanto fisicamente, para os fins de qualquer empresa que busca a qualidade de vida dentro do trabalho, e mostrar como um profissional psicologicamente estável rende muito mais para uma organização.

1.2. Objetivo Final

A finalidade deste estudo é de analisar as principais causas presentes em uma organização, na conjuntura atual que afetam o estado emocional dos jovens entrantes no mercado de trabalho.

1.3. Objetivos Intermediários

- Definir o que é um bom ambiente de trabalho na visão de alguns autores ligados à Administração e, assim, relacionar as teorias de gestão de pessoas, clima organizacional, liderança e motivação com os problemas decorrentes do estado de contínua exposição ao estresse no ambiente de trabalho.
- Sondar os principais problemas decorrentes de um estado emocional alterado, identificados pelos jovens entrantes do mercado de trabalho que participaram de uma pesquisa de campo como, por exemplo, o *stress* ocupacional, síndrome de pânico, depressão e a síndrome de Burnout, bem como manifestações percebidas no estado físico dos mesmos.
- Indicar os efeitos negativos que um ambiente de trabalho ruim pode ocasionar à produtividade do funcionário, impactando os resultados organizacionais.

1.4. Delimitações do Estudo

Este estudo está delimitado a analisar as condições adversas dentro de um ambiente ruim de trabalho, a partir de entrevistas feitas com jovens com uma faixa etária entre 21 à 30 anos de idade, universitários da Puc-Rio do curso de Administração, contratados de qualquer empresa do Rio de Janeiro.

1.5. Relevância do Estudo

Este assunto é relevante à qualidade de vida dos novos profissionais no mercado e pertencentes às empresas de todos os ramos, e pelo fato de ter efeito direto na performance e produtividade da organização como um todo.

Este estudo pretende destacar o impacto que o estado emocional alterado tem sobre a organização, bem como procura desmistificar os estados emocionais relacionados ao stress ocupacional dos preconceitos associados a algum desequilíbrio psicológicos, ainda vistos com muito preconceito.

E, por fim, seria um estudo de significância para sinalizar às empresas sobre a importância de um bom ambiente de trabalho para gerar efeitos de eficácia e eficiência nos seus resultados e na integração de novos entrantes do mercado de trabalho em seus quadros ocupacionais.

2. Referencial teórico

O referencial teórico a seguir visa apresentar uma relação de como os problemas emocionais estão atrelados a uma desorganização do ambiente de trabalho, mostrando o que seria uma gestão de pessoas adequada, um clima organizacional saudável, uma liderança e uma motivação apropriada, visando à qualidade de vida dos seus colaboradores.

2.1 Estresse Ocupacional e Síndrome de Burnout no ambiente de trabalho.

Essa seção aborda de forma abrangente as teorias relacionadas aos problemas emocionais citados na introdução e que possuem maior relevância no que diz respeito à qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho e como isto pode afetar o rendimento da empresa como um todo.

2.1.1 Estresse Ocupacional

Segundo Dejours (1987, *apud*, SILVA, 2010, p. 16-17), pode-se entender estresse associado ao trabalho como um conjunto de perturbações psicológicas ou sofrimento psíquico, associado às experiências de trabalho, desencadeando o chamado estresse ocupacional. E Cooper (1993, *apud*, SILVA, 2010, p.16-17) afirma que o estresse ocupacional é um problema de natureza perceptiva, resultante da incapacidade em lidar com as fontes de pressão no trabalho tendo, como consequências, problemas na saúde física, mental e na satisfação no trabalho, afetando não só o indivíduo como as organizações.

Chiavenato (1999, pg. 377) reforça que o ambiente pode gerar o estresse:

Através do autoritarismo do chefe, a desconfiança, as pressões e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a monotonia e a rotina de certas tarefas, a falta de perspectiva e de progresso profissional e a insatisfação pessoal como um todo são os principais provocadores de estresse no trabalho.

Sardá Jr, Legal e Jablonski Jr (2004, p. 38) esclarecem que:

As doenças ocupacionais geram custos e danos para as organizações e os trabalhadores, quando não se desenvolve um ambiente de trabalho adequado, que propicie o bem estar. Reinhold (1985) define estresse ocupacional como um estado desagradável decorrente de aspectos do trabalho, que o indivíduo considera ameaçadores a sua auto-estima e ao seu bem-estar. Ambientes que favorecem o contato com fatores estressantes como, por exemplo, excesso de atividades, longa jornada de trabalho, pressões, medo de perder o emprego, podem acarretar adoecimento e absenteísmo. Conforme apontado por Figueroa (2001), os elementos percebidos na situação de trabalho podem agir como estressores e podem conduzir a reações de tensão e estresse. Se os estressores (por exemplo: ambiguidade de funções, conflito de funções, incerteza com respeito ao futuro no trabalho) persistirem, e se os indivíduos perceberem sua potencialidade de confrontação como insuficiente, então poderão produzir-se reações de estresse psicológicas, físicas e de conduta e, desta maneira, levar eventualmente à doença e ao absenteísmo.

Segundo Rout e Rout (2002 *apud* MARTINS p. 17-18, 2011), dentro de um ambiente de trabalho, há fatores que são associados com o estresse ocupacional, e são divididos em seis grupos:

(1) Fatores intrínsecos ao trabalho: envolvem condições inadequadas de trabalho, turno, carga horária, remuneração, viagens, riscos, nova tecnologia e quantidade de trabalho; (2) Estressores relacionados ao papel no trabalho: envolvem tarefas ambíguas, conflitos na execução de tarefas e grau de responsabilidade; (3) Relações no trabalho: envolvem relações difíceis com o chefe, colegas, clientes e subordinados; (4) Estressores da carreira: envolvem falta de perspectiva de desenvolvimento, insegurança devido a reorganizações funcionais ou crises que afetam o emprego; (5) Estrutura organizacional: envolve falta de participação em decisões, estilos problemáticos de gerenciamento e pobre comunicação no trabalho; (6) Interface trabalho-casa: envolve os problemas que surgem da relação de conflito entre as exigências do trabalho e familiares.

Para Robbins (2002), o *stress* existe em três conjuntos de fatores dentro do ambiente de trabalho. O primeiro, os fatores ambientais: da mesma forma que as incertezas ambientais influenciam o modelo da estrutura organizacional, influenciam também nos níveis de *stress* dos funcionários da organização. As incertezas econômicas, políticas e tecnológicas podem significar uma ameaça ao papel do trabalhador e ao seu próprio emprego, e significam para muitas pessoas causas de *stress*, o segundo, os fatores individuais: são os fatores de

vida pessoal dos profissionais, incluindo problemas familiares, econômicos e sociais e características de personalidade; e o terceiro e último são os fatores organizacionais: que seria a questão da liderança organizacional referindo-se ao estilo gerencial dos dirigentes, sugerindo que alguns líderes geram uma cultura caracterizada pela tensão, pelo medo e pela ansiedade, estabelecendo pressões irrealistas e impondo controles rígidos.

Segundo BAPTISTA et al (2005, p. 48), o trabalho pode ser fonte geradora de *stress* da seguinte maneira:

[...] de modo geral, o ambiente de trabalho possui estímulos físicos (como por exemplo: ruído, temperatura, tarefas repetitivas, entre outros) e psicossociais (medo de punições ou perda do emprego, alegria ou desafio de uma promoção, conflitos interpessoais, competição com colegas, regras de trabalho contraditórias), que podem ser estressantes.

Diante dessas várias interpretações sobre o *stress* ocupacional, observa-se que este está diretamente relacionado ao *stress* provocado pelas condições do trabalho em si e do ambiente no trabalho.

Pode-se afirmar que, na atual conjuntura do Brasil, que está em crise, as condições externas à organização geram um *stress* adicional pelo medo de perder o emprego ou punições, que somados a um ambiente ruim de trabalho relacionado ao clima, bem como um ambiente físico precário, uma estrutura organizacional desfavorável, entre outras coisas decorrentes desse ambiente, geram o *stress* ocupacional.

2.1.2 Síndrome de Burnout em relação ao ambiente de Trabalho

No site do Dr. Dráuzio Varella (2011), ele mostra que a Síndrome de Burnout, ou mais conhecida como a síndrome do esgotamento profissional, tem como principal característica o estado de tensão emocional e *stress* crônico provocado por condições de trabalho físicas, emocionais e psicológicas desgastantes. O sintoma típico da síndrome de Burnout é a sensação de esgotamento físico e emocional que se reflete em atitudes negativas, como ausências no trabalho, agressividade, isolamento, mudanças bruscas de humor, irritabilidade, dificuldade de concentração, lapsos de memória, ansiedade, depressão, pessimismo, baixa autoestima. As manifestações físicas

que podem estar associadas a esta síndrome são dores de cabeça, enxaqueca, cansaço, sudorese, palpitação, pressão alta, dores musculares, insônia, crises de asma, distúrbios gastrintestinais.

Segundo Vieira et al (2006, p. 156) a definição da síndrome de Burnout seria:

[...] uma condição de sofrimento psíquico relacionada ao trabalho. Está associado com alterações fisiológicas decorrentes do stress (maior risco de infecções, alterações neuroendócrinas do eixo hipotalâmico-hipofisário-adrenal, hiperlipidemia, hiperglicemia e aumento do risco cardiovascular), abuso de álcool e substâncias, risco de suicídio e transtornos ansiosos e depressivos, além de implicações socioeconômicas (absenteísmo, abandono de especialidade, queda de produtividade).

Para Maslach e Leiter (1999), esta síndrome não é um problema do indivíduo e sim do ambiente social onde seu trabalho é desenvolvido. Quando as empresas não se atêm a essa possibilidade, não levando em consideração o lado humano de qualquer atividade, utilizando as pessoas como máquinas de produção em série, podem levar indivíduos “a uma grave deterioração do desempenho no trabalho” (p. 36), fazendo que tenham, além de prejuízos, com as pessoas dentro da empresa, prejuízos com outras pessoas de suas inter-relações, principalmente a família e amigos.

SCHMITZ (2015) apresenta a definição de alguns autores para definir a síndrome de Burnout:

O desgaste físico e emocional resultante do desencontro entre a natureza do trabalho e das pessoas que o realiza é definido por Maslach e Leiter (1999) como a Síndrome de Burnout. Tal desgaste seria considerado um problema para os trabalhadores e ocorreria em função da má organização do ambiente. A Síndrome de Burnout é definida como uma condição característica do meio laboral, como um processo que se dá em resposta à cronificação do stress ocupacional. Nesse sentido, traz consigo consequências negativas tanto para o indivíduo, como para o seu desempenho profissional, suas relações familiares e sociais (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

A síndrome de Burnout é descrita pelo psicanalista Freudenberg (1974) como o "limite do *stress* profissional", na qual é identificada em locais onde o empregado tem muita pressão e um ambiente hostil de trabalho. Ele definiu

também essa síndrome como um sentimento de fracasso e exaustão causado pelo excessivo desgaste de energia, força ou recursos de alguns profissionais.

Codo e Vasques-Menezes (1999, p. 237, *apud* SCHMITZ, 2015) definiram Síndrome de Burnout como “um estado crônico de desânimo, de apatia e de despersonalização”. E Maslach, Schaufeli e Leiter (2001, *apud* SCHMITZ, 2015, p. 21) complementam afirmando que é uma “síndrome psicológica em reação a estressores interpessoais crônicos no trabalho”.

Schmitz (2015, p.23) faz a seguinte afirmação baseando-se em alguns autores:

Em uma concepção organizacional, Assis (2006) se fundamentou em Cherniss (1980) para enfatizar as características da empresa como fator desencadeador do Burnout. Nessa perspectiva, o funcionamento da organização pode afetar diretamente no comportamento dos trabalhadores. Cherniss (1980) defende que as três dimensões da síndrome (exaustão emocional, despersonalização e baixo envolvimento pessoal no trabalho) representam “mecanismos de enfrentamento” dos indivíduos em relação ao stress, à frustração e ao trabalho monótono.

França e Rodrigues (2002, p. 29, *apud* Schmitz, 2015, p.24) apontam que “[...] pesquisas demonstram que os profissionais altamente motivados, que reagem ao cansaço e *stress* no trabalho, se dedicando mais às suas atividades, são alvos de Burnout”.

A Síndrome de Burnout tem sido considerada um problema social de extrema relevância, pois se encontra vinculada a grandes custos organizacionais, devido à rotatividade de pessoal, absenteísmo, problemas de produtividade e qualidade e, também, por encontrar-se associada a vários tipos de disfunções pessoais. (BENEVIDES-PEREIRA, 2002)

Podemos afirmar que as questões salariais, o clima organizacional, a relação interpessoal, a forma de liderança, a pressão constante pelo resultado imediato, implicam em más condições de trabalho, e assim surgem os problemas emocionais como *stress*, sentimento de ansiedade crônica, irritabilidade, síndrome do pânico, depressão, entre outros. A partir desses problemas, pode se desenvolver três sintomas sérios, que seriam a exaustão emocional, que é a falta de energia e entusiasmo, a despersonalização, que é a insensibilidade emocional, e falta de realização profissional, que é a auto avaliação profissional negativa. E são essas as três características marcantes

da Síndrome de Burnout, e o importante é que cada indivíduo saiba reconhecer as suas próprias prioridades e definir limites para não afetar a sua qualidade de vida e da organização.

2.2 Gestão de pessoas X motivação

Essa seção aborda de forma abrangente as teorias dos principais autores de livros da Administração relacionadas aos problemas citados na introdução e que possuem maior relevância no que diz respeito à qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho.

2.2.1 Gestão de Pessoas

Segundo Chiavenato (1999), as definições para a Gestão de Pessoas são: Conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as pessoas ou recursos humanos. É a função dentro da organização que está relacionada com provisão, treinamento, desenvolvimento, motivação e manutenção dos empregados.

Chiavenato (1999) afirma que há seis processos básicos dentro de uma gestão de pessoas competente, e duas delas têm importância para este estudo, processos de manter pessoas: são processos de criação de condições ambientais e psicológicas satisfatórias para o trabalho dos funcionários; e processos de recompensar pessoas, que tem como finalidade motivar e incentivar as pessoas e satisfazer suas necessidades individuais. Nesse processo podemos encontrar as atividades de remuneração e benefícios.

Normalmente quem pratica a gestão de pessoas dentro de uma empresa é a área de Recursos Humanos, que administra o trabalho das pessoas através das políticas de gestão da organização, ao mesmo tempo em que visa manter o equilíbrio da satisfação e da qualidade de vida dos seus colaboradores, a fim de criar um clima de trabalho harmonioso e satisfatório tanto para a organização quanto para os seus funcionários. E é com este pensamento que Carvalho; Serafim (1995, pg. 146-147) afirma que:

Hoje, as empresas já estão voltadas para um processo mais realista de funcionário integrado à empresa. É primordial a preocupação com o bem estar social dos seus funcionários. Para isso, as instalações da empresa devem estar adequadas. A produtividade do funcionário deve estar associada à sua satisfação. A empresa deve respeitar os limites e a capacidade dos seus funcionários perceber o nível de stress adequado a ele, procurar conquistá-lo, para que, administrando melhor os problemas, aumente a produtividade no trabalho. É preciso atender às necessidades psíquicas do funcionário, de autoestima, de conhecimento, de valorização das suas ideias, promovendo um desenvolvimento.

E Silva, E. (2012, p. 01) também acredita que:

As organizações podem ajudar e muito a minimizar o stress ocupacional, melhorando a relação de trabalho com as pessoas proporcionando treinamentos e tempo adequado tanto para o aprendizado quanto para a execução das atividades, fornecerem uma descrição clara e precisa sobre o que deve ser executado pelo colaborador, quais são as suas rotinas e o seu impacto para o fluxo produtivo. Isso porque o trabalhador precisa se sentir como parte do processo, não apenas como mais um posto de trabalho. Eliminar ou diminuir exposições físicas prejudiciais à saúde como ruídos excessivos substância tóxicas e outros fatores ambientais também são pontos de atenção para serem analisados.

Para Meira (2012 *apud* SILVA, R. 2013) a boa gestão de pessoa possibilita o alcance e a manutenção de resultados e até a perpetuação de uma organização. Para que se tenha uma boa gestão de pessoas, algumas dicas são válidas: buscar conhecer mais as pessoas de sua equipe, como elas são, o que as motiva e as desafiam; comportamento de respeito com os membros da equipe; valorizar o trabalho bem feito; ficar atento não somente com a comunicação verbal, mas principalmente com a não verbal, como entonação de voz e comportamentos; trabalhar para manter um ambiente de confiança e transparência; criar a cultura do *feedback*; colocar-se à disposição para ajudar seu colaborador e acompanhar os resultados e valorizar os progressos (MEIRA, 2012).

2.2.2 Motivação:

Para Robbins (2005), motivação é o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para alcançar determinada

meta. Entende-se como intensidade o quanto que o indivíduo se esforça para realizar determinada coisa, porém esse esforço só será capaz de trazer bons resultados, se for direcionada de maneira a beneficiar a organização. A persistência é a medida de tempo que um indivíduo consegue manter o seu esforço.

Robbins (2009) também considera a motivação como um comportamento externado, e que pessoas motivadas se esforçam mais na realização de suas atividades do que pessoas desmotivadas.

Conforme Maximiano (1997, p.204):

O comportamento é sempre motivado por alguma coisa interna ao próprio indivíduo (motivos internos) ou alguma coisa externa, do ambiente (motivos externos). Motivação neste modelo é sinônimo de causação, termo usado para indicar a relação de causa e efeito no comportamento das pessoas. Motivação não significa entusiasmo ou disposição elevada, significa apenas que todo comportamento sempre tem uma causa.

Partindo destes conceitos sobre motivação apresentados, é importante que a empresa, junto com o líder de cada área, saiba utilizar a técnica certa para motivar os seus funcionários, sem que os pressionem de forma constante negativamente para não prejudicar o estado psicológico dos mesmos.

2.3 Clima Organizacional

Para Champion (1979), clima organizacional é definido como sendo as impressões gerais ou percepções dos empregados em relação ao ambiente de trabalho, visando que não são todos os indivíduos que possuem a mesma opinião, pois não possuem a mesma percepção, e o clima organizacional reflete o comportamento organizacional, ou seja, atributos específicos de uma organização, seus valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas ou grupos se relacionam no ambiente de trabalho.

De acordo com Chiavenato (1992, p. 53):

[...] o clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização. O clima é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem o seu trabalho. Constitui a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional

que é percebida ou experimentada pelos membros da organização, e influencia em seu comportamento.

Para Martins (2008, p.31.), o clima organizacional pode ser definido como o conjunto das percepções sobre vários aspectos da organização, como comunicação, envolvimento, coesão, suporte do supervisor, recompensa, autonomia, orientação das tarefas, pressão no trabalho, clareza das tarefas, controle, inovação e conforto físico. Martins (2008, p.29) afirma que “clima organizacional é um conceito importante para a compreensão do modo como o contexto de trabalho afeta o comportamento e as atitudes das pessoas neste ambiente”. E partindo desse contexto, Martins (2008, p.29) descreve que:

Devido às rápidas mudanças que vem ocorrendo nos anos de globalização, as empresas têm tentado conhecer melhor a dinâmica da vida organizacional, buscando identificar como trabalhadores expostos a uma série de estímulos oriundos da organização e do ambiente de trabalho têm percepções similares e atribuem significados semelhantes aos aspectos importantes da vida organizacional.

Segundo Luz (2001), o clima organizacional deve ser favorável para auxiliar positivamente a produtividade, a motivação e a satisfação, pelo fato de o mesmo influenciar os comportamentos do indivíduo na organização. Continuando este raciocínio, Luz (2003, p. 11) afirma que:

Clima organizacional é o indicador do grau de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como políticas de RH, modelo de gestão, missão da empresa, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa.

Diante dos conceitos de diferentes autores, pode-se perceber que o clima organizacional de qualquer empresa influencia diretamente no comportamento de seus colaboradores, pois dependendo de sua percepção, seja ela negativa ou positiva, pode prejudicar ou melhorar o grau de satisfação e, consequentemente, pode afetar a empresa como um todo.

Basicamente, a motivação está atrelada ao clima organizacional da empresa, ou a atmosfera psicológica que o colaborador vive, pois se este funcionário não se sente à vontade e nem satisfeito no ambiente de trabalho, o

seu desempenho será afetado no momento de cumprir objetivos organizacionais.

2.3.1 Liderança

Chiavenato (2009) afirma que a liderança tem como objetivo influenciar um grupo de pessoas. A influência é considerada como uma transição interpessoal em que uma pessoa age para modificar ou provocar o comportamento de outras pessoas. Para Chiavenato (2006, p. 18-19):

A liderança é necessária em todos os tipos de organização humana, seja nas empresas, seja em cada um de seus departamentos. Ela é essencial em todas as funções da Administração: o administrador precisa conhecer a natureza humana e saber conduzir as pessoas, isto é, liderar.

Enquanto Fiorelli (2001 *apud* GOULART E LIPP, 2010) chama a atenção para o despreparo de líderes para orientar, treinar e coordenar as atividades de seus liderados, fato esse que vai influenciar de forma decisiva nas relações interpessoais internas da organização, nos resultados organizacionais e na motivação dos trabalhadores, Robbins (2002 *apud* GOULART E LIPP 2010) destaca o estilo gerencial dos líderes influenciando diretamente na cultura organizacional. Podemos então concluir a importância do papel das lideranças no clima e no ambiente organizacional e, conseqüentemente, na manutenção (ou não) da saúde e do bem-estar do trabalhador.

Sendo assim, podemos concluir de forma geral que o papel do líder é de liderar a sua equipe, motivando-os, para atingir metas organizacionais, estimulando-os, da maneira correta para ter um melhor desempenho de todos, pois é importante reconhecer com o que cada integrante da sua equipe realmente se motiva e, juntos, estarem comprometidos com os resultados.

3. Metodologia

3.1. Tipo de pesquisa

Para a realização do estudo, foi utilizada a pesquisa descritiva e exploratória. De acordo com Gil (2002), a pesquisa descritiva tem como objetivo descrever as características de determinada população, ou estabelecer as relações entre essas características com determinados fenômenos. E a pesquisa exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema, com o intuito de analisar as causas ou construir hipóteses, pelo motivo de o estudo estar explorando novas áreas da síndrome de Burnout que, no caso, seriam os alunos de Administração da Puc-Rio, novos integrantes do mercado de trabalho atual. Pode-se dizer, no entanto, que o objetivo principal deste tipo de pesquisa é o aprimoramento de ideias para estimular a compreensão do problema, Gil (2002).

A pesquisa descritiva e exploratória visa analisar as características presentes no ambiente ruim de trabalho que influenciam nos problemas emocionais citados anteriormente, tendo assim uma relação entre as condições adversas do ambiente de trabalho com o desenvolvimento dos sintomas da Síndrome de Burnout nos alunos e ex-alunos da Puc-Rio do curso de Administração, considerados como uma pequena parte dos novos entrantes no mercado de trabalho no Rio de Janeiro.

A pesquisa descritiva e exploratória consistiu na aplicação de um questionário de múltipla escolha, com apenas estudantes e formados da Faculdade Puc-Rio, e disponibilizado *online* pelo Qualtrics a fim de analisar as informações sobre as condições adversas do ambiente de trabalho e as percepções dos respondentes.

3.2. Universo e amostra

O universo (população) do questionário foi formado pelos alunos e ex-alunos da Faculdade da Puc-Rio, a partir de 21 anos de idade até os 30 anos, que trabalham como estagiários ou efetivados em qualquer área da administração de qualquer empresa presente no Estado do Rio de Janeiro,

sendo considerados também como uma parte dos novos entrantes no mercado de trabalho que podem ser afetados pelas condições adversas do ambiente ruim de trabalho, e a amostra resultou em 62 respondentes a pesquisa.

3.3. Coleta de dados

O método utilizado para a coleta de dados da pesquisa consiste em questionário composto de perguntas objetivas de múltipla escolha, com algumas opções de discursivas, caso o entrevistado achasse necessidade de escrever outras opções para as perguntas solicitadas. O questionário tem como finalidade medir o nível de estresse e pressão imposta diariamente sobre os funcionários de qualquer empresa, para assim analisar a sua própria percepção dentro do ambiente de trabalho sobre o clima organizacional, a forma de liderança, a relação interpessoal com os colegas, o que mais motiva o trabalhador e o que mais afeta o estado emocional. Ele foi aplicado aos alunos da instituição citada anteriormente e também foi disponibilizado *online* enviado via *e-mail* ou através das redes sociais, em função da fácil acessibilidade e tendo como objetivo o alcance do maior número de respondentes possível. A ferramenta utilizada para a elaboração e envio do questionário *online* foi o *software* de pesquisa Qualtrics.

3.4. Tratamento dos dados

Os dados coletados por meio do questionário foram tratados de forma quantitativa, analisados e interpretados posteriormente.

3.5. Limitações do método

O método selecionado para a realização da pesquisa busca apresentar resultados relevantes. No entanto, o mesmo possui uma série de limitações, apresentadas a seguir:

- O ambiente no qual o questionário está sendo aplicado pode exercer influência sobre o respondente, podendo interferir no resultado pretendido pela pesquisa.
- As respostas podem ser tendenciosas, pois os respondentes serão pessoas escolhidas de acordo com a acessibilidade, ou seja, de acordo com a facilidade de conseguir os respondentes.
- As amostras coletadas por meio dos questionários não irão retratar a população total, pois estão delimitadas a uma quantidade restrita de entrevistados e respondentes.
- O questionário possui a limitação de não poderem ser extraídos aspectos subjetivos que estão presentes em outras formas de coleta de dados, como a entrevista semiestruturada.
- Como dito anteriormente, a atual conjuntura do Brasil fez com que houvesse uma mudança no comportamento dos brasileiros em relação ao trabalho, tornando-o mais intenso e estressante, e por isso a sua percepção sobre o que é um ambiente ruim não está correta e muito menos saudável.

4. Apresentação e análise dos resultados

Este capítulo, organizado em duas seções, discute os principais resultados alcançados, analisa e discute suas implicações e produz sugestões sobre o estudo previamente selecionado.

A primeira seção apresenta e descreve a amostra escolhida para a pesquisa descritiva, que foi feita por meio de um questionário de múltipla escolha distribuído presencialmente na Puc-Rio e *online*, realizada por meio do *software* da empresa americana Qualtrics, que consiste numa ferramenta utilizada para análise e coleta de dados *online*.

A segunda seção descreve e analisa os resultados obtidos pela pesquisa exploratória, com os detalhamentos e interpretação dos dados de cada pergunta do questionário.

4.1. Descrição da amostra

A amostra coletada para a pesquisa é formada por estudantes ou formandos da Universidade Puc-Rio do curso de Administração no bairro da Gávea da cidade do Rio de Janeiro, com idades variando entre 20 e 30 anos, na época em que a pesquisa foi realizada, ao longo do mês de maio de 2017. A faixa etária da amostra corresponde aos novos entrantes no mercado de trabalho.

4.2. Descrição e análise dos resultados

Esta seção está subdividida em duas subseções, que correspondem às três seções de perguntas do questionário. A primeira seção refere-se aos dados pessoais do candidato: sexo, idade e renda familiar. A segunda seção diz respeito aos problemas emocionais que o ambiente de trabalho ruim pode vir a desenvolver nos funcionários e percepção dos respondentes sobre o seu cotidiano no ambiente de trabalho e quais condições podem ser as responsáveis por esses problemas emocionais, a fim de analisar a qualidade de vida desses trabalhadores.

O questionário utilizado para a pesquisa foi composto por 17 questões objetivas, sendo que algumas dessas questões abriram espaço para opiniões mais subjetivas (por exemplo: citar problemas físicos que o indivíduo tenha tido). A estrutura de questões utilizada foi a mesma tanto para os questionários presenciais como para os feitos *online*.

4.2.1 Parte 1 e 2

1 - Qual o seu sexo?

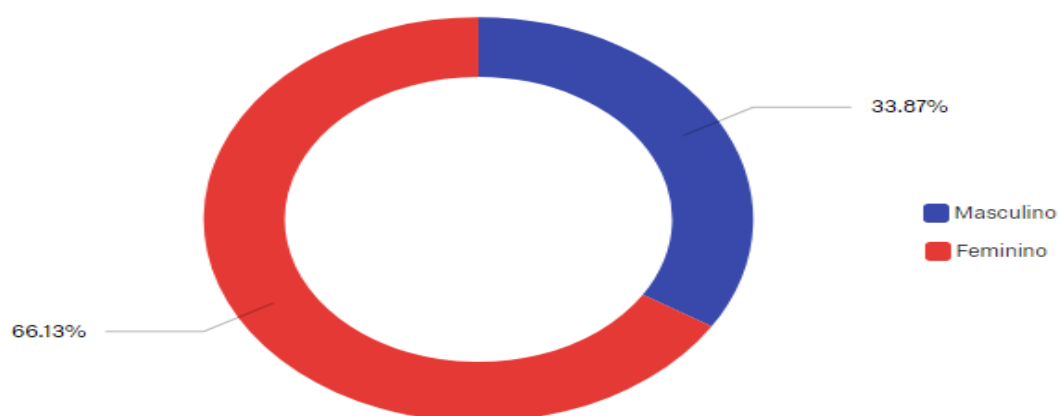


Figura 1 Sexo?

A primeira questão do questionário refere-se ao sexo do respondente. De um total de 62 respondentes, 66,13% foram compostos pelo sexo feminino e 33,87% pelo sexo masculino, conforme mostra a Figura 1.



Figura 2: Faixa Etária?

A segunda questão refere-se à faixa etária do respondente, dos 62 respondentes, 14 estão entre 21 a 22 anos, 20 destes estão entre 23 e 24 anos que representou a maioria, 15 destes estão entre 25 e 26 anos, 5 com 27 a 28 anos e por último, 8 estão entre 29 a 30 anos, conforme mostra a Figura 2.

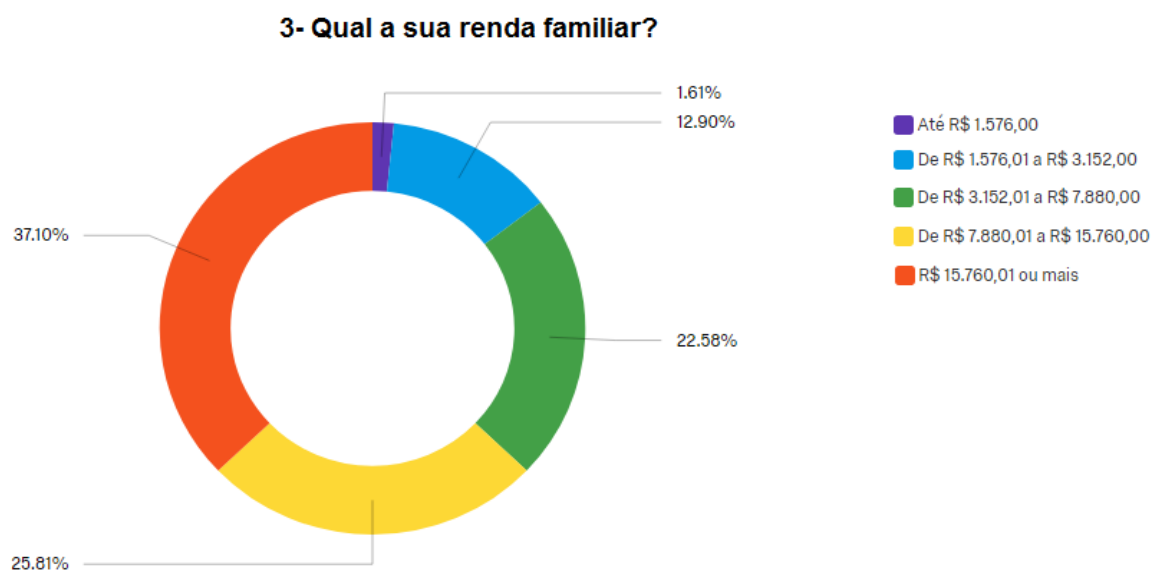


Figura 3: Renda familiar?

A terceira pergunta foi em relação á renda familiar do respondente. Com 1,61% ficou a renda de até R\$ 1.576,00; 12,90% representou a renda de R\$ 1.576,01 a R\$ 3.152,00; com 22,58% ficou com a renda de R\$ 3.152,01 a R\$ 7.880,00, com 25,81% ficou com a renda de R\$ 7.880,01 a R\$ 15.760,00; e por

último ficou a maior porcentagem de 37,10% com renda de R\$ 15.760,01 ou mais, conforme mostra a Figura 3.

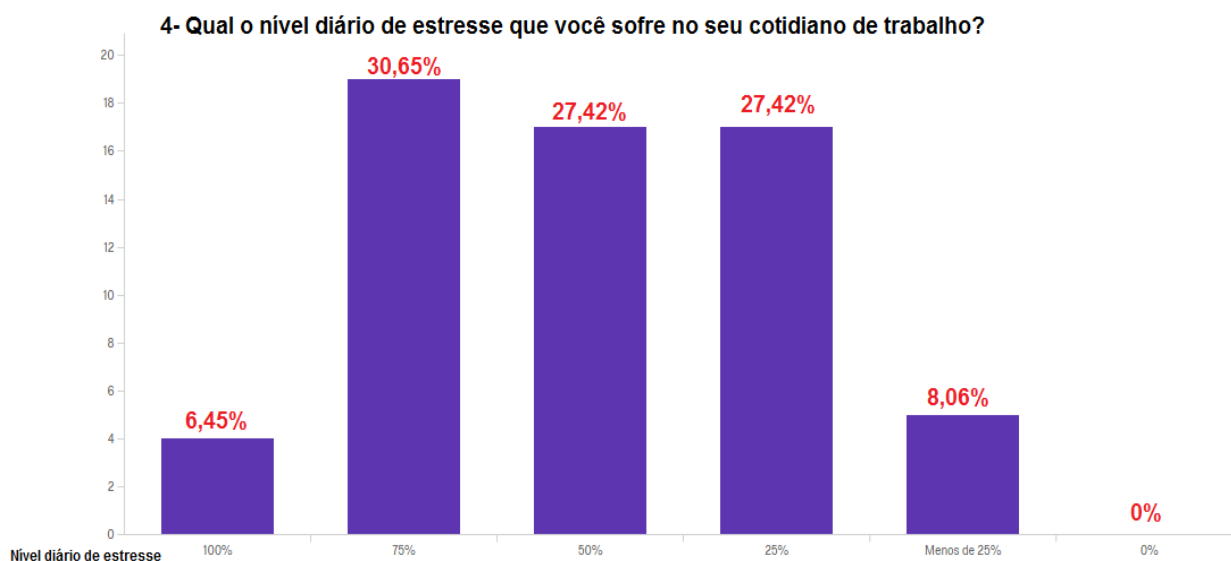


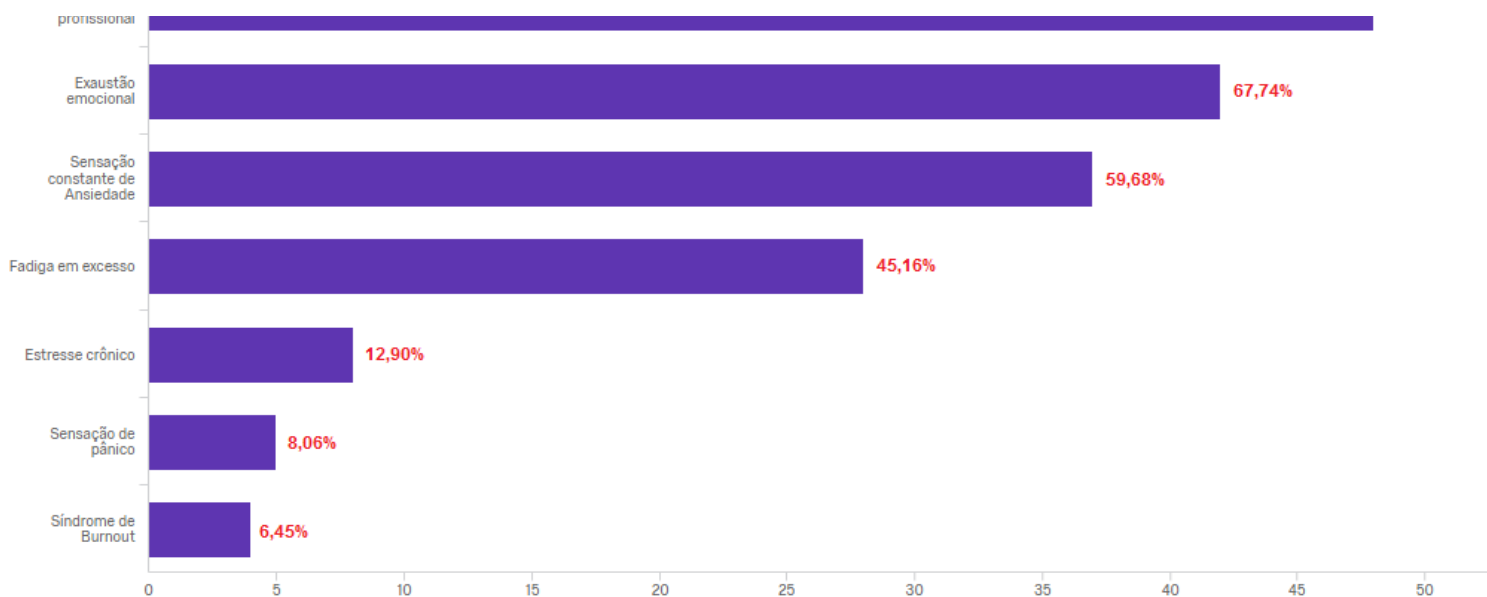
Figura 4: Nível diário de estresse no cotidiano do trabalho?

Podemos verificar que 37,1% dos respondentes, que correspondem a 23 pessoas da pesquisa afirmaram que sofrem um estresse constante acima de 75% no nível estressante. E 27,42% dos respondentes alegam sofrer um nível estresse de 50%, assim como também 27,42% identificam 25% no nível diário de estresse. Dentre os respondentes, apenas 5 pessoas, que corresponde a 8,06% afirmaram ter um nível de estresse menor que 25%, e finalizando, 0% dos respondentes alegaram existir 0% de estresse em um ambiente de trabalho, conforme mostra a Figura 4.

É possível concluir que nos dias de hoje, é praticamente impossível haver 0% de estresse no cotidiano dos trabalhadores e, como se pode ver pelo resultado, a maioria dos entrevistados têm um nível de estresse altíssimo diariamente no trabalho, que se considera como o *stress* ocupacional mencionado anteriormente, que é só o início de varios problemas emocionais.

5 - Você já teve ou tem algum dos problemas abaixo? (Pode marcar mais de uma opção)

Figura 5: Você já teve ou tem algum dos problemas abaixo?



Na pergunta 5, o respondente poderia marcar quantas opções achasse necessário. Desta maneira, podemos ver que 77,42% marcaram a Sensação de falta de realização profissional, sendo esta a mais votada dentre as opções, o que representa uma frustração por parte dos respondentes, pois há um sentimento que o trabalho não faz sentido. A segunda mais marcada foi a Exaustão emocional com 67,74%; a terceira mais votada foi a Sensação constante de ansiedade com 59,68%; a fadiga em excesso foi a quarta mais votada com 45,16%. O *stress* crônico foi marcado 12,90% das vezes ficando em quinto lugar, logo em seguida vem a Sensação de pânico, com 8,06% e, por último, com 6,45%, a Síndrome de Burnout, conforme mostra a Figura 5.

Podemos verificar que, embora repetidas as opções, é visivelmente perceptível que a maioria dos respondentes já possuem os sintomas da Síndrome de Burnout que seriam a sensação de falta de realização profissional, exaustão emocional, sensação de ansiedade e fadiga em excesso, que foram as mais votadas desta pergunta. E desta forma, é possível concluir que a Síndrome de Burnout não é muito conhecida entre os entrevistados, pois apenas 4 pessoas (6,45%) de 62 respondentes afirmaram possuir a síndrome,

embora a maioria tenha marcado os sintomas da própria, demonstrando que esta maioria não conhece que é um problema emocional sério a ser cuidado.

6 - Se você marcou algum dos problemas na questão anterior, o que você faz para lidar com eles?

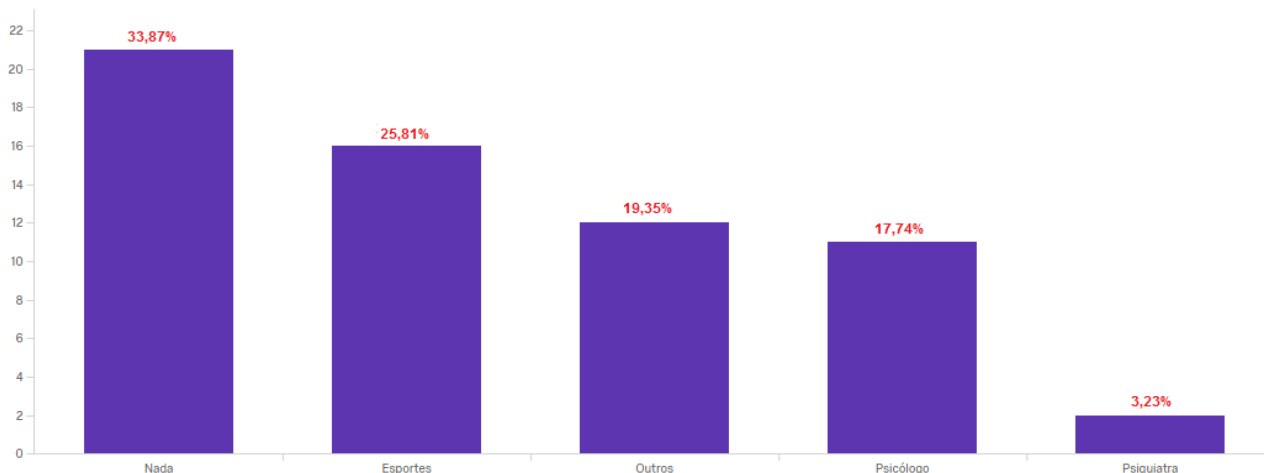


Figura 6: Se você marcou algum dos problemas na questão anterior, o que você faz para lidar com eles?

Como podemos ver na Figura 6, a maioria dos respondentes, em torno de 34%, um número significativo, não fazem nada para lidar com os problemas emocionais. Seguindo esta linha de pensamento, é possível dizer o funcionário de hoje em dia considera que, num ambiente de trabalho normal, é de se esperar ter um nível de estresse muito alto, ou seja, este funcionário acredita que realmente não há nada para se fazer para lidar com isto, pois na atual conjuntura do País, com a crise e o medo do desemprego é muito grande para que ele tente mudar de emprego para melhorar a sua situação. Já 25,81% fazem esporte, que corresponde a 16 respondentes dentre de 62.

Em terceiro lugar com 19,35 %, cerca de 12 pessoas, afirmam fazer outras coisas para lidar com estes problemas, além das opções dadas, como:

- Meditação
- Comer
- Uso de bebida alcoólica
- Companhia da família e amigos para desabafar
- Cozinhar
- Fé e rezar

- Drogas leves (Maconha)

Como mostrado anteriormente, um dos problemas relacionados à Síndrome de Burnout é que, para lidar com isto, as pessoas costumam abusar nas drogas, álcool e comida, podendo virar um vício na maioria das vezes, para compensar uma insatisfação emocional muito grande que ela vive no trabalho, mas o problema é que, fazendo esse abuso só intensifica esta doença. As outras opções são mais saudáveis para lidar com os problemas: sair com amigos, meditação e outras.

17,74% dos entrevistados se consultam com psicólogos para desabafar com a sua rotina de trabalho, e 3,23% se consultam com psiquiatras, ou seja, já possuem algum dos problemas citados na pergunta 5 do questionário e precisam do uso de medicamentos.

É importante mostrar que a maior parte dos entrevistados não fazem nada para lidar com os problemas e seria interessante a empresa oferecer talvez um convênio com academia ou um plano de saúde com direito a psicólogos e psiquiatras, pois se a empresa não fizer nada para ajudar a aliviar o nível de *stress*, só vai acabar piorando o estado emocional dos seus funcionários. E como foi demonstrado acima, alguns usam como uma rota de fuga opções não muito saudável para lidar com os problemas enfrentados no trabalho, fazendo um uso abusivo destas drogas leves e álcool, o que pode acelerar ou até mesmo intensificar a Síndrome de Burnout.

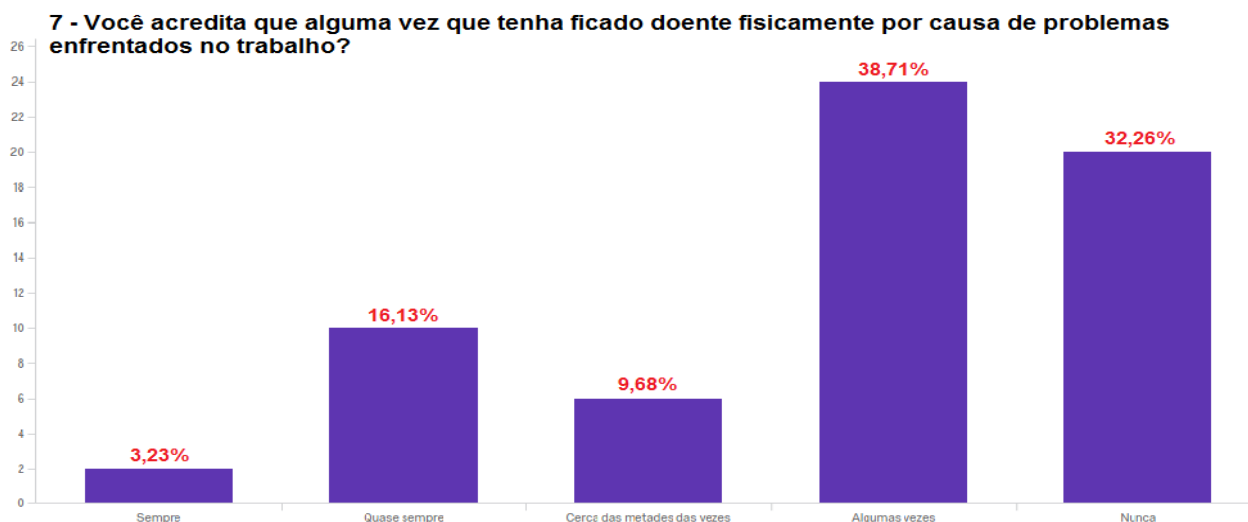


Figura 7: Você acredita que alguma vez tenha ficado doente fisicamente por causa de problemas enfrentados no trabalho?

Conforme mostra a Figura 7, 19,36% dos entrevistados alegam que “sempre” ou “quase sempre” que já tenham ficado doentes devido aos problemas enfrentados no ambiente de trabalho. As opções “cerca das metades das vezes” junto com “algumas vezes” representam um percentual de 48,39%, um número bem significativo. A opção “nunca” foi marcada 32,26%, podendo-se supor que as pessoas desconhecem que o estresse ocupacional não tratado pode desencadear outros problemas emocionais que afetam diretamente o físico do trabalhador, o que leva de volta ao comportamento do trabalhador dos dias de hoje que acreditam que o normal é ter um ambiente de trabalho com nível de estresse alto, somado a outras condições adversas.

8 - Por favor, citar o problema físico.

Dor de cabeça	Gastrite	Falta de ar	Resfriado	Sinusite
Dores na coluna	Sobrepeso	Herpes	Vômitos	Amigdalite
Alergias	Enxaqueca	Dor de barriga	Dor na cervical	Tensão muscular

A oitava pergunta deu oportunidade de a pessoa escrever o problema físico que ela já tinha tido por causa dos problemas emocionais decorrentes do ambiente de trabalho ruim, e das 62 pessoas entrevistadas, 34 pessoas escreveram alguns problemas físicos. Estes sintomas descritos acima, só

fortificam o fato de que muitos dos entrevistados já possuem os principais sintomas emocionais e principalmente os físicos da Síndrome de Burnout.

9 - Como você percebe o clima no seu ambiente de trabalho?

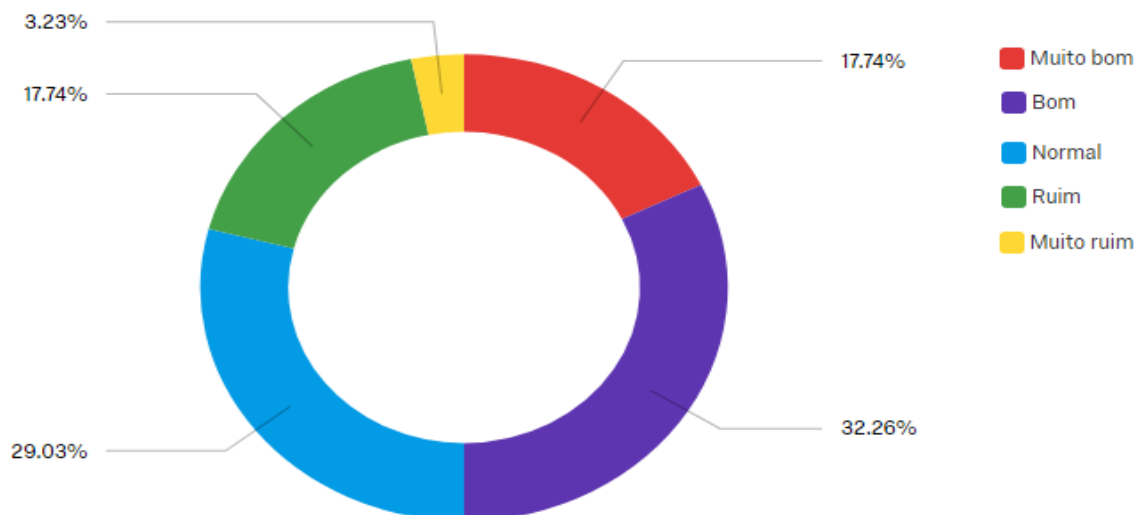


Figura 8: Como você percebe o clima no seu ambiente de trabalho?

Nesta questão, 17,74% dos entrevistados afirmaram perceber o seu ambiente de trabalho como sendo muito bom; 32,26% percebem como sendo bom; 29,03% afirma ser um clima normal, e 20,97 afirmam perceber um clima ruim ou muito ruim no seu ambiente de trabalho, conforme mostra a Figura 8.

E possível verificar que, apesar de a maioria dos entrevistados terem problemas emocionais, apenas 20,97% afirmam ter um clima organizacional ruim dentro da empresa onde trabalham. Como foi mostrado no referencial teórico, o clima organizacional é percebido por cada funcionário de acordo com a sua própria visão sobre a organização e, com o decorrer das perguntas será possível afirmar como o indivíduo enxerga o que é o clima organizacional.

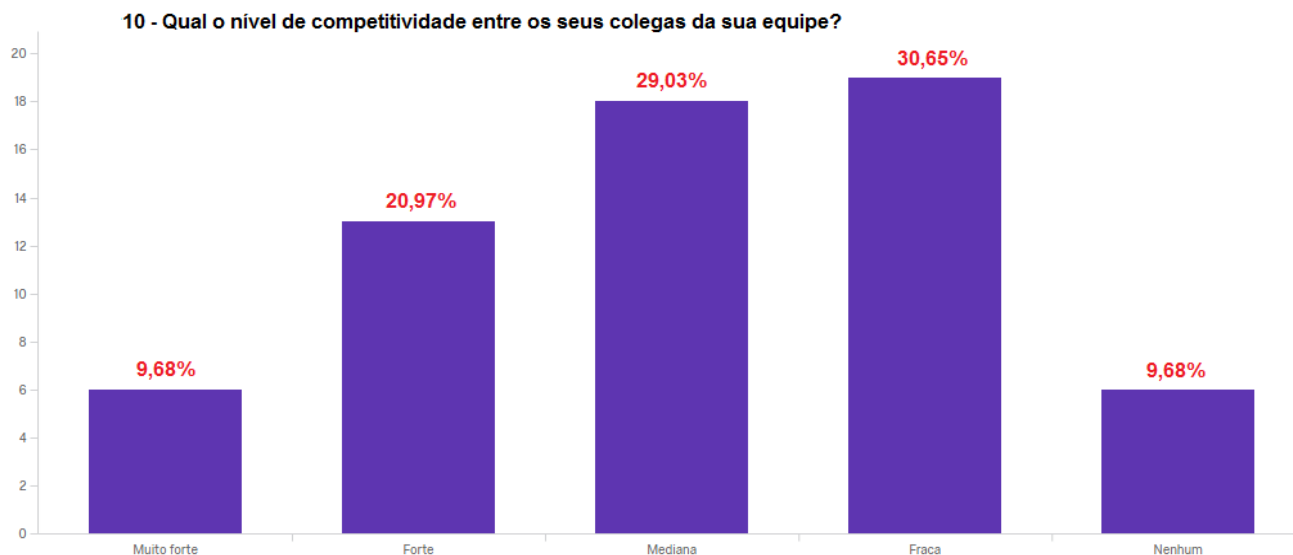


Figura 9: Qual o nível de competitividade entre os seus colegas da sua equipe?

Em relação ao nível de competitividade, 30,65% dos entrevistados considera muito forte ou forte, já 29,03% considera este nível mediano e 40,33% considera fraca ou nenhum nível de competitividade, conforme mostra a Figura 9.

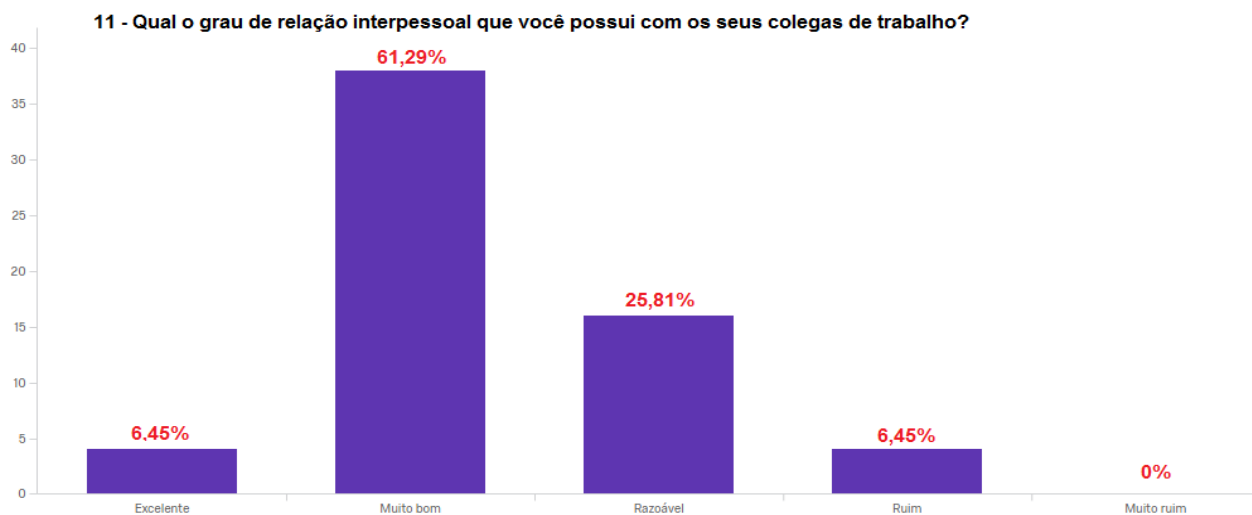


Figura 10: Qual o grau de relação interpessoal que você possui com os seus colegas de trabalho?

Nesta pergunta, o grau de relacionamento interpessoal foi questionado, e 67,74% alegaram possuir uma relação excelente a muito boa com os seus colegas de trabalho. Já 25,81% afirmam ser razoável, e 6,45% afirma ser

apenas ruim, e por último 0% afirmou ser muito ruim, conforme mostra a Figura 10.

Podemos perceber uma relação entre as perguntas 10 e 11, onde se é questionado sobre o nível de competitividade entre os colegas e cerca de 40% a consideram fraca representando a maioria das respostas. E a pergunta 11, com o grau de relação interpessoal, cerca de 68% afirmam ser um nível de excelente a muito bom com os colegas de trabalho, demonstrando que a relação de amizade é considerada um fator de grande importância entre os entrevistados, podendo também estar relacionado como percebem o clima organizacional da empresa, que depende da suas relações interpessoais.

12 - Você já se sentiu pressionado(a) de uma maneira negativa no ambiente de trabalho?

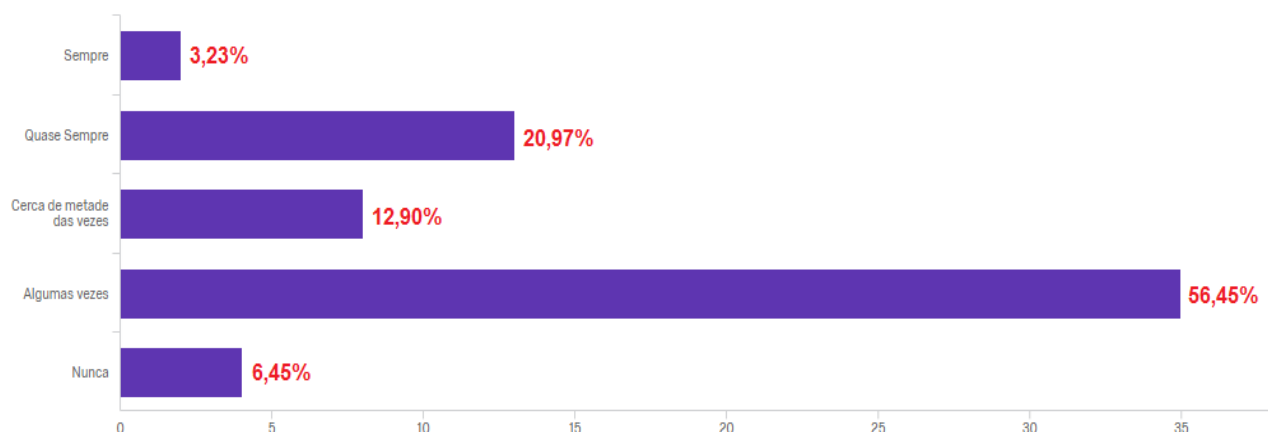


Figura 11: Você já se sentiu pressionado (a) de uma maneira negativa no ambiente de trabalho?

Essa pergunta questiona sobre a pressão de maneira negativa que o funcionário sofre no seu trabalho, e juntando as opções “sempre”, “quase sempre” e “cerca da metade das vezes” equivale a um percentual de 37,10%. A opção “algumas vezes” teve o maior percentual com 56,45% e a opção “nunca” teve um percentual de 6,45%, conforme a Figura 11.

Podemos ver que apenas 6,45% que equivalem a quatro pessoas de 62 entrevistados, afirmaram que nunca sofreram uma pressão negativa no ambiente de trabalho, o que é número muito baixo se for comparado com o número de entrevistados, pois o correto seria a organização não pressionar o

funcionário de forma negativa, ou seja, o esperado de qualquer organização saudável seria que o percentual da opção fosse maior.



Figura 12: Você se preocupa com o trabalho fora do seu horário comercial?

Conforme mostra a figura 12, mostra o quanto o funcionário se preocupa com o trabalho fora do horário comercial, e juntando as opções “sempre”, “quase sempre” e “cerca da metade das vezes” equivale a um percentual de 45,16% que representa a maioria dos entrevistados, a opção algumas vezes equivale a 38,71% e a opção nunca ficou com 16,13%.

Como já foi dito anteriormente, o comportamento do brasileiro em relação ao trabalho mudou em decorrência da globalização e da crise atual, e com isso uma das características deste comportamento é que o funcionário não consegue se desligar das suas tarefas e compromissos em um momento que era para ser de lazer, como mostrou o resultado da pesquisa onde a maioria com 45,16% se preocupa com o trabalho fora do ambiente organizacional.

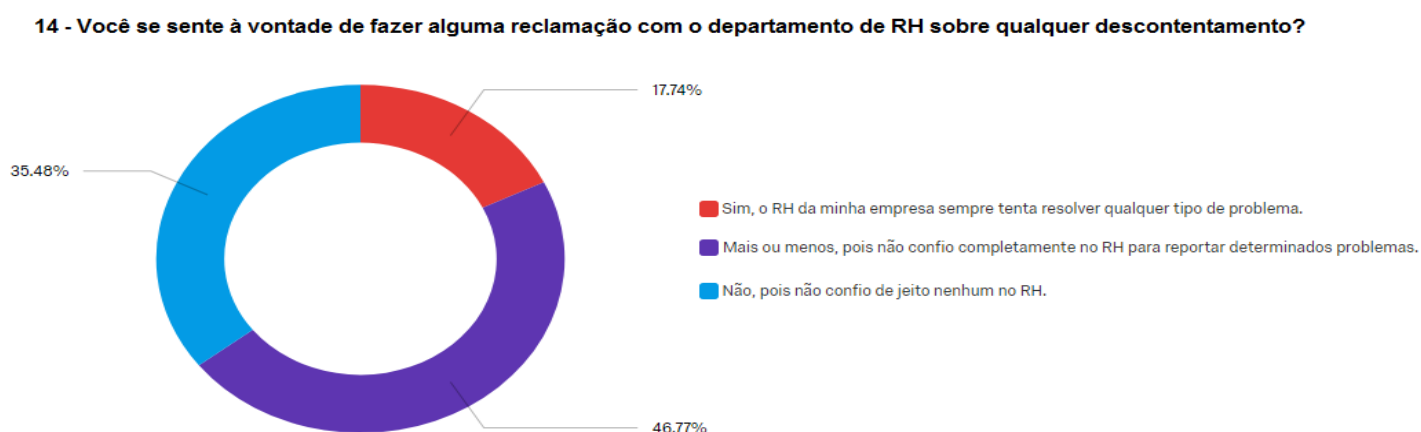


Figura 13: Você se sente à vontade de fazer alguma reclamação com o departamento de RH sobre qualquer descontentamento?

A figura 13 mostra o quanto o funcionário confia no departamento de Recursos Humanos para fazer qualquer tipo de reclamação. Cerca de 18% dos entrevistados confiam no RH, que é um número baixo, pois o esperado de qualquer empresa é que o RH seja o lugar para lidar com todos os problemas relacionados com os seus funcionários; com 46,77%, a opção de “confiar mais ou menos”, pois há certos problemas que é melhor não contar para o RH foi o mais votado, mostrando uma grande diferença de número com a questão anterior, e a opção de “não confiar” foi com um percentual de 35,48%, que é praticamente o dobro das pessoas que confiam completamente no RH. Isto mostra um grande problema em relação ao RH, onde os funcionários não se sentem à vontade e não confiam para expor certos problemas dentro da empresa, podendo ser pelo medo do desemprego, não quererem ser foco de problemas que possam comprometê-los no trabalho, mas de toda forma não identificam o RH como uma área capaz de dar suporte aos empregados ou mesmo de sigilo profissional, o que compromete a visão da atuação “idealizada” da área do ponto de vista teórico.

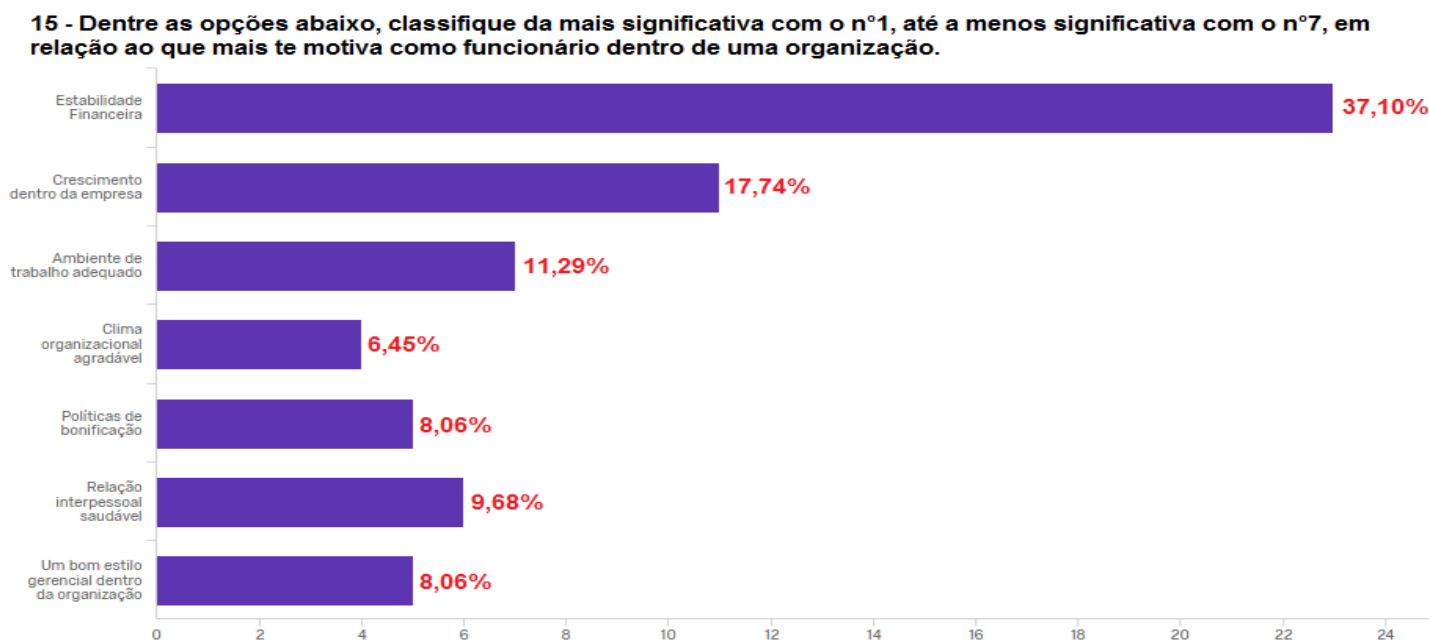


Figura 14: Dentre as opções abaixo, classifique da mais significativa com o nº1, até a menos significativa com o nº7, em relação ao que mais te motiva como funcionário dentro de uma organização?

Nesta pergunta, foi solicitado para o entrevistado selecionar, de 1 a 7, dentre as opções dadas, o que mais o motiva dentro de uma organização. Em primeiro lugar, como a mais selecionada, ficou a Estabilidade Financeira com 37,10%; em segundo lugar o Crescimento dentro da empresa com 17,74%; em terceiro, o Ambiente de trabalho adequado com 11,29%; em quarto lugar a Relação interpessoal saudável com 9,68%. As opções Políticas de Bonificação e Um Bom Estilo Gerencial ficaram com a mesma porcentagem de 8,06%, ou seja, ocuparam o mesmo lugar como penúltima opção, e por último com 6,45% ficou o Clima Organizacional Agradável, conforme mostra a Figura 14.

Diante os resultados apresentados, podemos concluir que as questões salariais é o que mais motiva os funcionários dentro dos que foram pesquisados e o clima organizacional sendo o que menos tem importância. Como já foi dito anteriormente, na atual crise que estamos vivendo, o funcionário dos dias de hoje não estão se importando com a própria saúde em função do emprego e de uma estabilidade financeira que é tão difícil atualmente e talvez seja por isso que ele considere o estresse e a pressão como coisas normais no cotidiano e não buscam uma melhora disto.

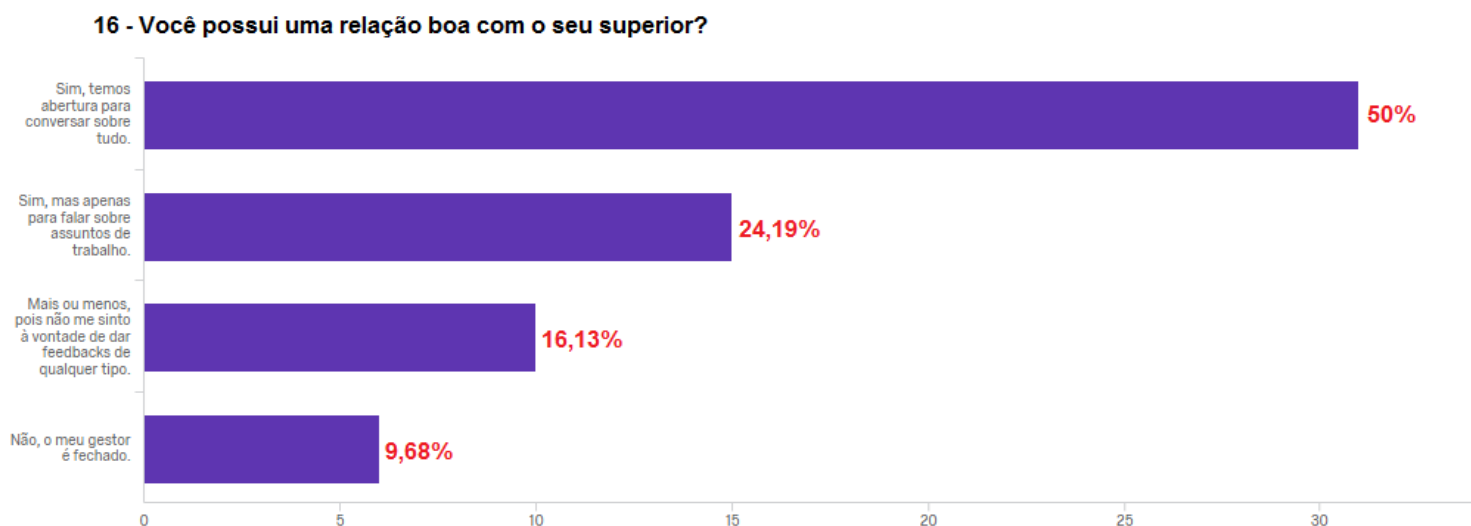


Figura 15: Você possui uma relação boa com o seu superior?

Nesta questão foi para verificar a relação entre funcionário e gestor, e podemos concluir que metade dos entrevistados tem uma relação boa com o seu superior e 24,19% diz ter uma boa relação, porém apenas para discutir assuntos de trabalho, 16,13% afirma possuir uma relação mais ou menos boa pois não há liberdade de dar feedbacks de nenhum aspecto, não existindo uma dinâmica de troca entre empregado e gestor, enquanto 9,68% afirmam não possuir uma relação boa com o chefe por ele ser fechado. É interessante destacarmos que 25,81% dos pesquisados identificam um mal relacionamento de trabalho com seus gestores, ao não se sentirem incluídos no processo interativo de trabalho, sendo colocados na posição de apenas cumprirem as ordens emanadas dos seus superiores, o que gera uma grande frustração ao empregado, podendo estar nessa condição o aspecto financeiro que foi destacado na questão 15 como fator à esta submissão.

Podemos concluir, a partir dos resultados apresentados, que metade dos entrevistados realmente possui uma relação boa com o seu chefe, e talvez seja por isso que na questão 15, que perguntava sobre a motivação dentro do ambiente de trabalho, o estilo gerencial ficou em penúltimo lugar dentre as sete opções estabelecidas, pois como a maioria já possui uma relação boa com o superior, ele realmente não percebe isto com a devida importância, e como isso poderia afetar a vida dele na organização caso não tivesse, por que isto já é o normal para ele e assim prioriza outros fatores dentro do ambiente de trabalho.

Q17 - Dentre as opções abaixo, classifique da mais significativa com o nº1, até a menos significativa com o nº6, em relação aos que mais afetam o seu estado emocional em um ambiente de trabalho.

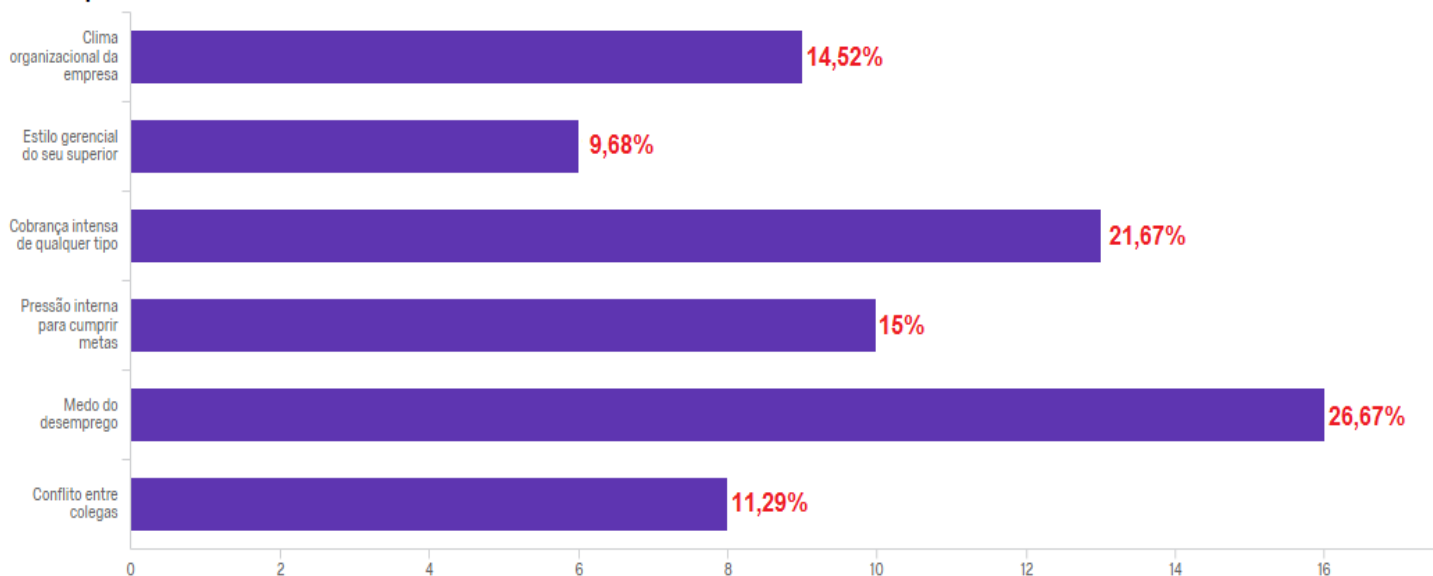


Figura 16: Dentre as opções abaixo, classifique da mais significativa com o nº1, até a menos significativa com o nº6, em relação aos que mais afetam o seu estado emocional em um ambiente de trabalho.

Nesta pergunta, foi solicitado para o entrevistado selecionar de 1 a 6 dentre as opções dadas, o que mais afeta o seu estado emocional em um ambiente de trabalho. A figura 16 mostra que a opção medo do desemprego foi a mais selecionada, com 26,76%; em segundo lugar, a opção cobrança intensa de qualquer tipo ficou com 21,67% e em terceiro ficou a pressão interna para cumprirem metas, com 15%, que somam 63,43%. Os aspectos relacionados a estas 3 opções de respostas se correlacionam e seu somatório destaca a pressão constante produzida pela conjuntura atual e as cobranças por parte das empresas sobre os empregados, impactando fortemente as condições de qualidade de vida dos mesmos.

O clima organizacional, com 14,52%, e a opção conflito entre colegas, ficou com 11,29%, numa proporção bem próxima e somando esse resultado aos 9,68% do estilo gerencial a que estão submetidos, chegamos ao percentual de 35,49%. Interessante destacarmos que são aspectos que se complementam em relação à qualidade do ambiente organizacional e que interferem na qualidade de vida do empregado de forma bem direta, denunciando um ambiente ruim para sua atuação em um percentual significativo, principalmente se considerarmos a análise anterior das demais opções de respostas.

Podemos concluir que a crise, que estamos vivendo atualmente, não só no Brasil, mas no mundo todo, tem afetado diretamente o brasileiro, e entre os entrevistados, têm forte reflexo no seu estado emocional, reforçando os problemas existentes dentro de um ambiente ruim de trabalho, piorando a situação emocional dos mesmos.

A cobrança intensa é algo que já havia sido comentado e que é uma grande influência para intensificar os problemas emocionais.

A pressão interna e o clima organizacional ficaram com os percentuais muito próximos, e os dois possuem grande influência para afetar o estado psicológico dos organizadores de uma empresa. É interessante observar, também que por mais que o clima organizacional seja considerado o quarto

fator mais votado dentro das demais condições adversas do ambiente de trabalho que afetam diretamente o estado emocional do funcionário, ele não é considerado como um fator de grande relevância por parte dos empregados para motivá-los, embora tenha por parte dos autores pesquisados uma forte influência para não desencadear nenhum problema emocional.

5. Conclusões e sugestões para novos estudos

O estudo realizado teve como objetivo final analisar como as condições adversas dentro de um ambiente ruim de trabalho podem afetar o estado psicológico dos empregados nas empresas presentes na pesquisa através dos seus colaboradores respondentes.

Tendo em vista que a globalização gerou um impacto no comportamento da maioria das pessoas em relação ao próprio trabalho e, conseqüentemente, ao estilo de vida e junto com a atual crise que estamos vivendo, onde há muito desempregados qualificados no mercado de trabalho, esse novo contexto com o qual o brasileiro está vivendo, só intensifica os problemas emocionais já existentes no ambiente ruim de trabalho.

Diante deste contexto, é possível afirmar que o estresse ocupacional está presente em praticamente todos que estejam empregados, e isto é só o começo para o desenvolvimento de problemas emocionais mais sérios, como a Síndrome de Burnout, que é o problema emocional diretamente relacionado com as condições adversas do ambiente de trabalho somadas ao estresse, pressão e cobrança. Por fim, o foco do estudo foi analisar estas condições adversas e como esses novos entrantes reagem aos estímulos negativos presentes no ambiente ruim de trabalho, o que denuncia que, já em início de carreira, os mesmos estão submetidos ao forte impacto de um ambiente de trabalho adverso, bem como, mesmo em uma faixa etária considerada baixa sofrem já as conseqüências emocionais características da Síndrome de Burnout.

Para o embasamento deste estudo, foram estudados conceitos relacionados ao estresse ocupacional, que é especificamente o estresse sofrido no ambiente de trabalho, que hoje em dia é tão comum à maioria dos trabalhadores sofrerem, e é a partir deste stress que, quando não tratado devidamente, se desenvolvem outros problemas emocionais. E isto nos leva a comentar da Síndrome de Burnout, que foi definida através de livros de psicologia e a comparam com o termo de esgotamento profissional, e também com artigos que relacionam os fatores dentro de um ambiente de trabalho com o desenvolvimento desta doença e como está afetando certos trabalhadores de hoje em dia.

A fim de compreender e analisar quais são as condições adversas dentro de um ambiente de trabalho, vários artigos sobre o estresse ocupacional e esta síndrome foram pesquisados, e neles mostram que a pressão constante, medo do desemprego, conflitos entre colegas, uma liderança indevida, uma desorganização na estrutura da empresa são todos motivos para abalar o estado psicológico de qualquer funcionário.

A fim de aprofundar o conhecimento sobre os estudos sobre gestão de pessoas, clima organizacional, motivação e liderança, foram consultadas diversas teorias de diferentes autores da administração e alguns da psicologia, cada qual com sua própria particularidade e limitação.

Para atingir os objetivos do estudo, foi feita uma pesquisa descritiva e exploratória com alunos e ex-alunos do curso de Administração da Puc-Rio, que são considerados uma pequena parte dos novos entrantes no mercado de trabalho no Rio de Janeiro. Os dados da pesquisa foram coletados por meio de um questionário composto por 15 questões objetivas, e 2 discursivas, que foi aplicado online, através das redes sociais, totalizando 62 respondentes. Os dados da pesquisa foram tratados por meio de análise quantitativa e análise qualitativa por parte da autora, tendo por base os estudos teóricos mencionados acima.

Dentre as principais questões abordadas no estudo, estão o nível de estresse diários que esses novos entrantes sofrem no cotidiano do seu trabalho, quais problemas emocionais eles possuem e o que fazem para lidar com eles, o impacto de determinados fatores dentro da organização no seu estado emocional e os aspectos motivacionais das organizações.

Através dos resultados obtidos com a pesquisa, foi possível alcançar às seguintes conclusões:

Em relação ao estresse ocupacional, o resultado foi muito alto para o nível de estresse diário, como já era esperado, onde a maioria sofre um estresse de 75% a 100%, o que é preocupante não só para a saúde do funcionário, mas também para os resultados da empresa, embora esta tenham direta responsabilidade sobre este.

A respeito dos problemas emocionais, foi possível perceber que praticamente todos os respondentes tinham pelo menos algum dos problemas,

e que a maioria já possui os principais sintomas da Síndrome de Burnout, embora demonstrem não saber o que caracteriza esta síndrome, pois poucos a marcaram nas opções dadas. Sendo assim, pode-se concluir que estado emocional é ainda muito desvalorizado tanto para a empresa quanto para o funcionário que não dá a devida atenção a ele.

Continuando com esta linha de raciocínio sobre a desvalorização da saúde emocional, é possível ver isso também na questão 6, onde a maioria não faz nada para lidar com os problemas emocionais enfrentados no trabalho. Os que fazem alguma ação de forma eficaz são os que praticam esportes, ou já fazem uma consulta com um profissional como um psicólogo ou psiquiatra. Foram observadas também ações não muito saudáveis como o abuso de álcool, compulsões alimentares e uso de drogas leves, que momentaneamente pode vir a dar um sentimento de alívio, mas se usado muitas vezes pode se tornar viciante e intensificar mais ainda os sintomas enfrentados. Além disto, a maioria acredita que certos problemas físicos não têm conexão com os problemas emocionais. No entanto, os que acreditam, descrevem os principais sintomas físicos que são normalmente adquiridos e identificados como sintomas da Síndrome de Burnout.

O clima organizacional é percebido pela maioria como um ambiente bom, pois é possível supor que eles acreditam que dependem da relação interpessoal junto com o grau de competitividade entre os membros da equipe, que é de grande importância para relacionamento interpessoal. No entanto, quando perguntados sobre o que mais afeta dentro do ambiente de trabalho, o clima organizacional ficou em quarto lugar, mostrando uma certa relevância no estudo, pois eles não se motivam com um clima agradável, mas afirmam que se for ruim, vai afetar o estado emocional deles.

A pressão negativa e a preocupação com o trabalho fora do seu horário comercial tiveram um resultado conforme o esperado, pois a maioria afirma que já foi pressionado negativamente dentro do seu ambiente de trabalho, que é apenas o começo para o desgaste emocional, e, além disto, a preocupação pode ser uma consequência desta pressão, pois o medo de não cumprir metas e resultados somados a um estímulo à motivação baseada na pressão, faz com

que o funcionário não consiga se desligar do trabalho, em um horário onde ele deveria estar descansando.

Chiavenato (1999) afirma que dentro da Gestão de pessoas, o RH é responsável por criar condições ambientais e psicológicas satisfatórias para o trabalho dos funcionários, visando a qualidade de vida do mesmo. Mas infelizmente no resultado da pesquisa é possível ver que apenas uma minoria confia neste departamento para auxiliá-lo dentro da empresa, que seria apenas 18%. Podemos verificar um problema nesta área que é supostamente o lugar onde o funcionário poderia confiar, mas pelo menos nesta pesquisa não é exatamente isto que ocorre.

De acordo com a pesquisa feita, a maioria dos respondentes possui uma boa relação com o seu superior, mostrando que o estilo de liderança está sendo realizado da maneira adequada, e talvez por isso que quando perguntado sobre o que mais lhe motiva dentro de um ambiente de trabalho, o estilo gerencial ficou como uns dos últimos, pois como a maioria já tem uma experiência boa, eles não sabem como é ter um chefe com um estilo de liderança ruim. Embora, vale destacar um índice de 25,81% dos pesquisados que identificam um mal relacionamento de trabalho com seus gestores, ao não se sentirem incluídos no processo interativo de trabalho, estando submetidos a situação de cumprirem as ordens emanadas dos seus superiores. Esta condição submete o empregado qualificado a uma forte frustração o que é uma das características apresentada pela síndrome de Burnout, reforçando essa situação o fato de que há um alto índice de profissionais que identificam na pesquisa que o que mais os motiva ao trabalho na empresa em que atuam é a estabilidade financeira e o crescimento na mesma, o que de certa forma pode estar reforçando essa estabilidade em termos de empregabilidade e salário, visto que também identificam que o que mais afeta o seu estado emocional é o medo do desemprego.

Estes resultados só confirmam como o atual período de crise e desemprego estrutural tem só afetado mais ainda os problemas emocionais de qualquer funcionário, que só intensifica o nível de estresse e ansiedade com a pressão do dia a dia, e que somado a um ambiente ruim de trabalho, só piora a qualidade de vida do indivíduo.

É muito importante que tanto as empresas quanto as pessoas que trabalham nela, vejam a seriedade do estado emocional, que ainda é visto com um preconceito por parte da sociedade organizacional, e assim essas duas partes façam algo para tentar melhorar esta situação na qual todos estão submetidos.

5.1. Sugestões para novos estudos

Como sugestões de estudos futuros seria interessante à ampliação da pesquisa para um número maior de respondentes, bem como para as demais faixas etárias que compõem o mercado de trabalho e que provavelmente já se encontram bem mais afetadas pelo mesmo, em virtude do tempo e do grau de responsabilidades que se somam na medida em que se desenvolvem na empresa.

Às empresas seria sugestivo que revisem seus modelos estruturais, de gestão e o nível de pressão a que estão submetendo seus empregados, bem como é de fundamental relevância que a área de Recursos Humanos reveja seu real papel de atuação junto aos empregados, visto ter demonstrado esta pesquisa que a mesma não está correspondendo ao papel idealizado pelos autores pesquisados.

6. Referências bibliográficas

BAPTISTA, M. N; MORAIS, P. R; CARMO, N. C; SOUZA, G. O; CUNHA, A. F. **Avaliação de depressão, síndrome de burnout e qualidade de vida em bombeiros.** Revista Psicologia Argumento, v. 23, n. 42, p. 47-54, 2005.

Benevides-Pereira, A.M.T. (2002). **O processo de adoecer pelo trabalho.** In: Benevides-Pereira, A.M.T. (org.). **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador.** São Paulo: Casa do Psicólogo.

CARVALHO, A. V.; SERAFIM, O. C. G. **Administração de recursos humanos.** v. 2. São Paulo: Cengage Learning, 1995.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

Drauzio Varella - <https://drauziovarella.com.br/doencas-e-sintomas/sindrome-de-burnout/>

FIORELLI, J. O. **Psicologia para administradores: integrando teoria e prática.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

Freudenberger, H. J. (1974). **Staff burnout.** Journal of Social Issues, 30, 159-165.

GOULART, edward; LIPP, Marilda. **Estilo de liderança e stress: uma pesquisa em escolas estaduais de ensino fundamental,** 2010.

Harrison, B. J. (1999). **Are you to burn out?** Fund Raising Management, 30 (3), 25-28

SCHMITZ, Giliane Aparecida. **Síndrome de Burnout: uma proposta de análise sob enfoque analítico-comportamental.** 2015. Dissertação (Mestrado em Análise do Comportamento)- Universidade Estadual de Londrina.

SILVA, E. **O estresse ocupacional dentro das empresas, uma preocupação a mais para os gestores.** 2012. Disponível em:
<<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/o-estresse-ocupacional-dentro-das-empresas-uma-preocupacao-a-mais-para-os-gestores/66969/>>

SILVA, Juliana. **Estresse Ocupacional e suas principais causas e consequências.** 2010. Trabalho Aluno. Disponível em:
<http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k213171.pdf>

SILVA, E. **O estresse ocupacional dentro das empresas, uma preocupação a mais para os gestores.** 2012. Disponível em:
<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/o-estresse-ocupacional->

dentrodas-empresas-uma-preocupacao-a-mais-para-os-gestores/66969/. Acesso em: 17.05.2017.

SILVA, Raiane. **A importância do setor de Recursos Humanos no contexto da estratégia da organização**. 2013. Disponível em:
< <http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2015/02/Monografia-RAIANE-RODRIGUES-DA-SILVA.pdf>>

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa**. Campinas: Papirus, 1999.

MAXIMIANO, Antonio César Amauru. **Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade em economia globalizada**. São Paulo: Atlas, 1997

MARQUES, Valeria; DE ABREU, Juliana. **Estresse Ocupacional, conceitos fundamentais para o seu gerenciamento**. Disponível

MARTINS, Leonardo Fernandes. **Estresse ocupacional e esgotamento profissional entre profissionais da atenção primária à saúde**. Dissertação (Mestrado em Psicologia)— Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2011.

MARTINS, Maria do Carmo Fernandes. Clima organizacional. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 29-40.

SARDÁ Jr., J. J.; LEGAL, E. J.; JABLONSKI Jr, S. J. **Estresse: conceitos, métodos, medidas e possibilidades de intervenção**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo : Pearson Prentice Hall, 2005.

VIEIRA, I. RAMOS, A. MARTINS, D. BUCASIO, E. BENEVIDES-PEREIRA, A. M. FIGUEIRA, I. JARDIM, S. **Burnout na clínica psiquiátrica: relato de um caso**. Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul, v. 28, n. 3, p. 352-356, 2006.

7. Anexo 1: Questionário



Prezado Sr.(a):

Este questionário tem como objetivo coletar informações para auxiliar o trabalho de conclusão do curso de Administração da PUC – Rio.

Este trabalho irá analisar como os certos fatores dentro de um ambiente organizacional podem afetar o estado psicológico de seus organizadores, visando a qualidade de vida do mesmo.

Esta pesquisa é anônima, ou seja, não haverá a identificação das pessoas que responderem as perguntas.

Agradeço desde já por sua colaboração.

Por favor, responder as questões abaixo:

Parte 1

1- Sexo?

☐ feminino

☐ masculino

2 - Qual a sua faixa etária:

☐ 21 a 22 anos e 11 meses

☐ 23 a 24 anos e 11 meses

☐ 25 a 26 anos e 11 meses

☐ 27 a 28 anos e 11 meses

☐ 29 a 30 anos e 11 meses

3- Renda familiar:

☐ Até R\$ 1.576,00

☐ De R\$ 1.576,01 a R\$ 3.152,00

☐ De R\$ 3.152,01 a R\$ 7.880,00

☐ De R\$ 7.880,00 a R\$ 15.760,00

☐ R\$15.760,01 ou mais

Parte 2

4- Qual o nível diário de estresse você sofre no cotiado do seu trabalho?

- ☐ 100%
- ☐ 75%
- ☐ 50%
- ☐ 25%
- ☐ Menos de 25%
- ☐ 0%

5- Você já teve ou tem algum dos problemas abaixo (pode selecionar mais de uma opção):

- ☐ Estresse Crônico
- ☐ Fadiga em excesso
- ☐ Exaustão emocional
- ☐ Sensação constante de ansiedade
- ☐ Sensação constante de falta de realização profissional
- ☐ Sensação de pânico
- ☐ Síndrome de Burnout

6 – Se você marcou algum dos problemas acima, oque você faz para lidar com isto?

- ☐ nada
- ☐ esportes
- ☐ psicólogo
- ☐ psiquiatra
- ☐ outros

7- Citar outros:

8- Você acredita que alguma vez que tenha ficado doente fisicamente por causa de problemas enfrentados no trabalho?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Cerca das metades das vezes
- ☐ Algumas vezes
- ☐ Nunca

9- Por favor, citar o problema físico.

10 - Como você percebe o clima no seu ambiente de trabalho?

- ☐ Muito bom
- ☐ Bom
- ☐ Normal
- ☐ Ruim
- ☐ Muito ruim

11- qual o nível de competitividade entre os seus colegas da sua equipe é:

- ☐ Muito forte
- ☐ Forte
- ☐ Mediana
- ☐ Fraca
- ☐ Nenhum

12 – Qual o grau de relação interpessoal que você possui com os seus colegas de trabalho?

- ☐ Excelente
- ☐ Muito bom
- ☐ Razoável
- ☐ Ruim
- ☐ Muito ruim

13- Você já se sentiu pressionado de uma maneira negativa no ambiente de trabalho?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Cerca das metades das vezes
- ☐ Algumas vezes
- ☐ Nunca

14- Você se preocupa com o trabalho fora do seu horário comercial?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Cerca das metades das vezes
- ☐ Algumas vezes
- ☐ Nunca

15- Você se sente à vontade de fazer uma reclamação com o departamento de RH sobre qualquer descontentamento?

- ☐ Sim, o Rh da minha empresa sempre tenta resolver os problemas.
- ☐ Mais ou menos, pois não confio completamente no Rh para reportar determinados problemas.

() Não, pois não confio de jeito nenhum no RH.

16- Dentre as opções abaixo, classifique da mais significativa com o nº1 até a menos significativa com o nº 6, em relação ao que te motiva como funcionário dentro de uma organização:

() Estabilidade financeira.

() Crescimento dentro da empresa.

() Ambiente de Trabalho adequado.

() Clima organizacional agradável.

() Políticas de bonificação

() Relação interpessoal saudável.

() Um bom Estilo Gerencial dentro da organização

17- Você possui uma relação boa com o seu chefe?

() Sim, temos abertura para conversar sobre tudo.

() Sim, mas apenas para falar sobre assuntos de trabalho.

() Mais ou menos, pois não me sinto a vontade de dar feedbacks de qualquer tipo.

() Não, o meu gestor é fechado.

18- Enumere (de 1 a 6) as opções que mais te afetam o seu estado emocional em um ambiente de trabalho. Considere o nº1 a alternativa mais relevante, e consequentemente, o nº6 a de menor relevância.

() Clima da empresa

() Estilo de liderança do seu superior

() Cobrança de qualquer tipo

() Pressão para cumprir metas

() Medo do desemprego

() Conflito entre colegas