

TRABALHO E AFETIVIDADE

Postado por Adriana Daiana de Oliveira terça-feira, 24 de abril de 2012



Introdução

As teorias organizacionais, durante muito tempo, subjugaram o papel das emoções e dos afetos, considerando-os disfuncionais para o bom desempenho no trabalho. Avanços nos estudos sobre comportamento organizacional, no entanto, revelaram o importante papel das emoções e dos afetos na vida do indivíduo, ao facilitar ou dificultar o desenvolvimento do clima de bem-estar no trabalho e, conseqüentemente, atuar na saúde do trabalhador e de sua organização.

Considerando que grande parte das experiências de um adulto são vivenciadas em ambientes de trabalho, há a necessidade de abordar as características psicossociais dos indivíduos que estão inseridos nas organizações e, especialmente, como elas os afetam.

O equilíbrio entre cognição e emoção também se tornam vitais num ambiente organizacional. O processamento da informação, as expectativas, a tomada de decisão, o pensamento, a resolução de problemas, irão contribuir para que o ambiente organizacional torne-se prazeroso ou estressante, produtivo ou infértil.

As manifestações de afeto discretas no trabalho, a possibilidade de integrar a emoção e a razão para melhor compreender a complexidade do comportamento organizacional e o impacto das condições ambientais de trabalho nas emoções e humor do trabalhador podem fazer parte do cotidiano de um psicólogo organizacional. Ele terá uma grande responsabilidade em zelar por esse equilíbrio emocional das pessoas, sem as quais a organização não poderia ser concebida, como um processo psicossocial em permanente construção.

As emoções e os afetos: delimitações conceituais e perspectivas teóricas

As emoções e os afetos exercem importantes papéis na existência humana. Na pré-história, seus principais papéis eram de sobrevivência, ativando o sistema fisiológico, que tornava o homem predisposto a executar ações específicas em prol da manutenção da vida. Adquiriram, então, a função de comunicação e registro de momentos significativos da história do sujeito, podendo, às vezes, ser adequados a gêneros e contextos sociais específicos, devido às normas e costumes específicos da sociedade. A expressão da subjetividade e da individualidade constitui outro importante papel das emoções e afetos.

As emoções distinguem-se dos afetos na medida em que se relacionam com as alterações fisiológicas e comportamentais desencadeadas por estímulos internos, como pensamentos e imagens mentais ou estímulos externos e independem da ação consciente. Já os afetos, subdivididos em sentimentos, humores e temperamentos, apresentam maior constância temporal e estão relacionados a aspectos cognitivos.

Buscar definições para um fenômeno tão multifacetado como os estados afetivos-emocionais, tem resultado em significativas divergências teóricas, não havendo um consenso quanto a que aspecto exerceria a primazia. Para a perspectiva biológica, a emoção, devido à sua função mantenedora da sobrevivência, selecionaria as manifestações afetivas adequadas. Em contrapartida, a perspectiva do construtivismo social aponta a determinação cultural sobre a expressão da emoção e dos afetos, implicando em deliberações cognitivas anteriores a expressão da emoção.

A relação entre cognição e emoção

Estudiosos que se dedicam aos estudos entre cognição e afeto, pensamento e sentimento, razão e emoção, ainda procuram descobrir a relação entre cognição e emoção, se estas estão sob domínio cognitivo ou se elas exercem o controle sobre a cognição.

Os cognitivistas afirmam que a forma como pensamos influencia nossos sentimentos, comportamentos e seus correlatos fisiológicos. Nessa teoria, a natureza e a função do processamento de informação (atribuição de significado) constituem a chave para entender o comportamento mal adaptativo dos processos terapêuticos positivos. (BECK, 1997)

Os psicanalistas, através dos estudos de Freud e Breuer (1895), centram suas análises nos processos não conscientes que permitem a expressão psicopatológica de estados emocionais afetivos no plano consciente.

Assim, defender que a emoção não é inteiramente controlada pela cognição significa pensar que ela ocorre fora da esfera da consciência. Corroboram com esse pensamento os neurofisiologistas, que dizem que os estímulos emocionais externos atingem o cérebro por meio do tálamo sensorial, que retransmitiria esse estímulo ao cérebro por duas vias simultâneas: uma mais rápida (responsável pela emoção), para garantir a resposta do organismo, e outra mais lenta (responsável pela cognição), para permitir a avaliação do organismo.

E embora as emoções sejam processadas inconscientemente, é no plano da consciência e no das interações sociais que elas adquirem significado. Segundo Damásio (1996), a cognição permite avaliar o estímulo desencadeador de emoções

negativas ou positivas e preparar um repertório individual flexível que faça com que possamos evitá-lo ou ativá-lo, em vez de reagir apenas automaticamente.

Assim, por ser um fenômeno subjetivo e de difícil demarcação e por serem consideradas disfuncionais no contexto do trabalho, as emoções e os afetos, nesse ambiente, foram deixadas em segundo plano, devendo ser suprimidas ou evitadas.

Razão e emoção no contexto das organizações formais de trabalho

Antigamente, considerava-se que as emoções e os sentimentos atrapalhavam o pensamento e as ações planejadas no contexto das organizações de trabalho. Hoje se admite, com mais clareza, que as emoções são adaptações bem projetadas, ou seja, passíveis de auto e heterogerenciamento, que atuam em harmonia com o intelecto, sendo indispensáveis ao funcionamento da mente.

Há uma relação de interdependência entre emoção e razão, e não de exclusão. A importância dada aos relacionamentos parte do pressuposto de que as necessidades e interesses das organizações são as necessidades e interesses dos indivíduos, de forma coletiva. Suas necessidades se originam no ser complexo que somos e que, necessariamente, passam pela emocionalidade das relações sociais e suas trocas intersubjetivas. (LEITÃO *et al*, 2006)

O foco apenas nos resultados e objetivos finais da organização denuncia a preocupação racional com a eficiência e eficácia, mas são as emoções e os afetos que contribuem para a efetividade organizacional, visto que são estes fatores que dão qualidade às relações humanas no trabalho.

Fineman (2001) separa as inter-relações entre emoções e razão no contexto organizacional em três perspectivas:

Emoções que perturbam a racionalidade, em que as pessoas agem com base naquilo que percebem e, uma vez que essas percepções sofrem interferências externas, as ações daí decorrentes sempre serão enviesadas e passíveis de distorções.

Emoções que podem ser úteis à racionalidade, em que reconhece que o ser humano não tem condições de equacionar e processar um grande volume de informações que o façam vislumbrar todas as alternativas possíveis de solução e avaliar, inclusive, suas conseqüências. As suas decisões são otimizadas pelo uso de alternativas como intuição e heurística.

Emoções e razões concebidas como duas faces da mesma moeda, que defende que as emoções e razões se entrelaçam, numa posição extremada, afirmando que a distância entre cognição e afeto não são sustentáveis, e que a racionalidade é um mito. Assim, as decisões organizacionais são muito pouco racionais e estão fortemente ancoradas em afetos.

Não se pode negar a busca pela racionalidade no contexto organizacional, bem como não se deve negar a importância que as emoções alcançam nesse contexto. São os obstáculos em conciliar os níveis da emoção e da razão que fazem com que se privilegie uma em detrimento da outra. A racionalidade tão almejada pelas organizações pode ser mais bem sucedida ao se buscar incluir os aspectos afetivos.

Somos seres de relações, pois elas estão na formação de nossa identidade. E qualquer forma de associação humana que atente contra nossa identidade, dificultando a

convivência, é fonte de mal-estar. A questão dos relacionamentos interpessoais e de sua inerente dimensão emocional é crucial para a vida associada, pois são esses processos interativos que formam o conjunto de sistemas que a organizam. As condições em que ocorrem tais relacionamentos definem a forma de convivência entre os seres humanos. Fazem a diferença entre sofrimento e bem-estar e definem como a vida social é construída em seu cotidiano. Deteriorações nas relações interpessoais resultam em deterioração das relações sociais, das relações inter e intra-organizacionais. (LEITÃO *et al.*, 2006)

Emoções e manifestações afetivas discretas no trabalho

Emoções discretas no trabalho são definidas como manifestações afetivas de qualidades distintas. Entre elas estão, por exemplo, o medo, a raiva, a surpresa, a alegria, a tristeza e o asco. No Brasil, pouco se tem dado atenção aos estudos que são voltados para as emoções discretas no trabalho.

Uma pesquisa de Mendonça (2003), porém, vem avaliar uma outra manifestação afetiva discreta, a retaliação. Ele avaliou se a orientação dos valores individuais, a percepção de justiça organizacional e a percepção e o julgamento da retaliação influenciam a atitude de retaliação, dentro da organização. A atitude de retaliação seria formada por dois componentes, o afetivo e o conativo. O componente afetivo da atitude de retaliação se apoia na crença de que a injustiça provoca ressentimento e também no próprio sentimento de indignação para com a organização. Já o componente conativo inclui a tendência consciente para retaliar, sendo que, para a pessoa, esta é a maneira mais adequada para reparar uma injustiça.

Dentre as conclusões da pesquisa, constatou-se que a percepção e o julgamento da retaliação favorecem a atitude de retaliação. Porém, nesse aspecto, nem sempre os trabalhadores irão reagir com a mesma intensidade emocional às injustiças, pois nem todos a perceberão da mesma forma. Constatou-se também que pessoas com mais tempo na organização tendem a ter atitudes de retaliação.

A escolaridade pareceu não influenciar nessas atitudes, porém pessoas com maior grau de instrução percebem injustiças na empresa com mais rapidez e de forma mais aguçada. No entanto, mesmo as percebendo com mais clareza, elas não avaliam a retaliação como a melhor forma de reparação.

Outro aspecto constatado foi o de que cargos de chefia não aprovam a retaliação e tendem a perceber poucas injustiças, devido ao grau de comprometimento com a empresa e seus valores. Em relação aos aspectos individuais, pessoas que visam alcançar objetivos apenas pessoais, dentro da empresa, estão mais propensas às atitudes de retaliação.

Uma das limitações dessa pesquisa está no fato de que ela avalia a retaliação apenas no plano cognitivo e não a atitude propriamente dita, ou seja, ela analisa a propensão à retaliação, o que não é o mesmo que analisar a retaliação na prática das empresas. Isso ocorre porque, mesmo agindo de forma coerente com nossos sentimentos, nem sempre essa relação se estabelece de modo concreto, ainda mais em organizações, onde não se permite quaisquer atitudes de agressão ou violência.

A violência é também outra demonstração de afetividade que tanto pode ser discreta como pode ser aberta. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS) "a violência é o uso intencional da força física ou do poder real ou por ameaça, contra a própria pessoa, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou comunidade que pode resultar, ou tem alta probabilidade de resultar, em morte, lesão, dano psicológico, alterações do desenvolvimento ou de privação". Ela está constituída por incidentes nos quais os trabalhadores sofrem abusos, ameaças ou ataques em circunstâncias relacionadas com o seu trabalho, incluindo o trajeto, que colocam em perigo, implícita ou explicitamente, sua segurança, seu bem-estar ou sua saúde. Seguindo esse viés, pesquisas internacionais constataram que a ocorrência de agressividade nas empresas é rara. Constataram também que as agressões no trabalho se dividem em três aspectos:

- 1) Expressão de hostilidade, que inclui maneira de olhar, silêncio, gestos obscenos, interrupção da fala do outro etc;
- 2) Obstrução concretizada, que inclui diminuição do ritmo de trabalho, o não esclarecimento de dúvidas, o não retorno de telefonemas importantes, entre outros e
- 3) Agressão aberta, expressa por ataques físicos, destruição de objetos no trabalho, roubo, sabotagem etc.

Essas pesquisas afirmam que as agressões no trabalho são decorrentes de fatores sociais, fatores situacionais, características pessoais, estados de humor internos e avaliação cognitiva. Os fatores sociais mais importantes seriam a percepção de injustiça no trabalho, como já dito anteriormente, e a diversidade na força de trabalho. Os fatores situacionais importantes seriam os de inovações tecnológicas no ambiente de trabalho, que provocam mudanças e adaptações, muitas vezes, forçadas. As características pessoais de maior impacto seriam de impaciência, irritação, isolamento e baixa capacidade de gerenciar emoções. No que tange ao gênero, constatou-se que mulheres inibem mais a raiva, choram quatro vezes mais que os homens e descrevem de maneira mais detalhada suas emoções que eles.

Uma pesquisa de Algoe e DeLamater (2000) relacionou os aspectos de gênero e status no trabalho para avaliar se os mesmos influenciavam na interpretação das emoções. Slides com fotos de homens e mulheres com a mesma expressão facial eram passados aos participantes da pesquisa. Inicialmente os participantes classificaram as expressões faciais de mulheres como de embaraço e medo e as de homens como de raiva e desgosto. Ao serem informados do cargo ocupado pelos representantes nos slides, os chefes, antes classificados com expressão de medo, tiveram suas expressões faciais classificadas como de raiva e desgosto e os empregados, posteriormente, com expressão de embaraço.

Isso deixa claro que é preciso sempre estarmos atentos às avaliações que fazemos de outras pessoas, pois estereótipos e preconceitos podem influenciar na forma como interpretamos emoções, sentimentos e ações e, conseqüentemente, na forma como reagimos em relação a elas.

Afetividade no contexto do trabalho

A afetividade pode ser caracterizada como a capacidade de experimentar sentimentos e emoções. No conceito de afetividade está implícita a existência de um

conteúdo relacional, isto é, somos afetivos em relação a nós mesmos, ao outro ou a algum fato ou contexto ambiental. Neste sentido o afeto é o ato de se deixar tocar e de ser tocado pelos outros e pelo mundo e, quando isso ocorre, há uma nova visualização da relação entre o ser e o mundo (VALLE, 2005)

Ainda segundo Valle (2005), o afeto é um termo geral utilizado para exprimir os fenômenos da afetividade, incluindo as nuances do desejo, do prazer e da dor, presentes na experiência sob a forma de sentimentos vitais, humor e emoções. Considerando que grande parte das experiências de um adulto são vivenciadas em ambientes de trabalho, têm-se detectado a necessidade de abordar as características psicossociais dos indivíduos que estão inseridos nas organizações. No intuito de se compreender o maior ou menor sucesso da relação indivíduo-trabalho-organização, Zanelli (2004) destaca a investigação de algumas dimensões do Comportamento Organizacional, que apesar de divergências conceituais, permitem a consideração da dinâmica indivíduo-grupo-equipe de trabalho.

Para análise do nível individual, consideram-se fatores de personalidade, valores, atitudes e habilidades, os quais influenciam os processos psicológicos de percepção, motivação e aprendizagem individuais, que, por sua vez, afetam o processo de tomada de decisão. As análises sobre grupos/equipes de trabalho são representadas por interações bidirecionais entre processos de tomada de decisão grupal, comunicação, liderança, conflito, poder, política, estrutura de grupo e equipes de trabalho.

Para organizar o amplo leque de teorias e conceitos sobre afetividade, Zanelli (2004) elenca três perspectivas relacionadas à afetividade e ao trabalho, tais como traços afetivo-emocionais, atitudes e estados afetivo-emocionais.

Para a Teoria dos traços afetivo-emocionais leva-se em consideração a personalidade e a inteligência emocional. Nesta pode se incluir a teoria dos cinco fatores (Big Five). Esta teoria agrupa a personalidade em cinco grandes fatores: neuroticismo, extroversão, sociabilidade, realização e abertura à experiência.

Há também a teoria que estuda a inteligência emocional. Segundo ela existem três processos mentais que são utilizados para processar informações de cunho emocional: a avaliação, a regulação e a utilização, das quais pessoas mentalmente inteligentes se utilizariam. Há, ainda, cinco categorias de habilidades interdependentes como integrantes da inteligência emocional: autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade (ZANELLI, 2004).

A outra perspectiva diz respeito às atitudes. Ela estuda as crenças, afetos e tendências à ação. Seus respectivos estudos analisam a satisfação no trabalho, o envolvimento com o trabalho e o comprometimento organizacional afetivo. A última perspectiva que abrange estados afetivo-emocionais refere-se aos sentimentos e emoções como positivos e negativos, destacando-se as formulações teóricas sobre os estados de ânimo, a auto-estima e a satisfação geral com a vida (ZANELLI, 2004).

Condições de trabalho e sua repercussão sobre a atividade do trabalhador:

Condições ambientais de trabalho é um conjunto de variáveis do ambiente que circundam o indivíduo durante a realização de suas tarefas. Os fatores do contexto de trabalho capazes de gerar ou produzir afetividade são o ambiente físico, líderes, eventos

estressores e características do grupo de trabalho, entre outros. O interesse por condições de trabalho está alojado na premissa de serem elas um dos principais fatores, ao lado de características pessoais dos trabalhadores, responsáveis por resultados relevantes para as organizações. Melhorando as condições de trabalho, as atitudes dos trabalhadores e outros componentes psicossociais poderiam também melhorar e, conseqüentemente, serem obtidos maiores índices de produtividade e desempenho.

O conhecimento acerca de repercussões das condições de trabalho sobre o trabalhador está sendo reorganizado em dois eixos: um em que se priorizam as influências do ambiente sobre o bem-estar do indivíduo/trabalhador e outro em que se enfatizam estas mesmas influências sobre sua saúde. Podem-se apontar os estudos sobre bem-estar como uma área que, prioritariamente, engloba análises e resultados relevantes sobre afetividade no trabalho. Saúde, por sua vez, representa a combinação de fatores psicológicos, tais como afeto, ansiedade, frustração, bem como indicadores físicos/fisiológicos, como pressão sanguínea e funções cardiovasculares.

O conceito de bem-estar refere-se ao nível ótimo do funcionamento psicológico e de experiências positivas; é também um componente de saúde mental, ao lado de outros conceitos como autonomia e aspiração. Tomando como base todas as concepções teóricas, Ryff elaborou uma proposta integradora ao formular um modelo de seis componentes do bem-estar, reorganizado e reformulado posteriormente.

- 1) Auto-aceitação: aspecto central da saúde mental. Refere-se ao nível de auto-conhecimento, funcionamento e maturidade.
- 2) Relacionamento positivo com as outras pessoas: empatia, afeição, identificação com o outro.
- 3) Autonomia: refere-se aos padrões de auto-avaliação e aculturação
- 4) Domínio do ambiente: refere-se a capacidade de criar um ambiente propício de acordo com as características psicológicas de cada um.
- 5) Propósito de vida: manutenção de objetivos, senso de direção para a vida
- 6) Crescimento pessoal: necessidade constante de crescimento e aprimoramento.

O ambiente de trabalho, quando não prioriza o bem estar e a saúde do trabalhador, pode gerar alguns problemas nestas esferas. O estresse ocupacional, por exemplo, é uma reação tensional experimentada pelo trabalhador diante de agentes estressores que surgem no contexto do trabalho e são percebidos como ameaças à sua integridade.

Há algumas fontes de estresse ocupacional, entre eles:

Fatores intrínsecos ao trabalho: superposição de tarefas, longo período de trabalho

Papel na organização: papéis ambíguos, responsabilidades de outras pessoas

Relacionamento no trabalho: relação com superiores, colegas, subordinados

Desenvolvimento na carreira: instabilidade na empresa, fusões entre empresas.

Estrutura e clima organizacional: estilo gerencial, nível de participação

Interface entre lar e trabalho: problemas financeiros, familiares, conjugais.

Burnout, também, é uma resposta prolongada aos agentes estressores do contexto do trabalho. É uma síndrome composta por três dimensões:

- 1) Exaustão: representa o estresse individual. O trabalhador tem a sensação de estarem sendo exauridas todas as suas forças emocionais e físicas.
- 2) Cinismo: representa o contexto interpessoal com respostas negativas, como apatia ou distanciamento de vários aspectos do trabalho.
- 3) Ineficácia: representa a auto-avaliação com sentimento de incompetência na realização das tarefas e declínio da produtividade.

Os fatores para a ocorrência dessa síndrome são:

Características da tarefa: muito trabalho a ser realizado em curto espaço de tempo e ausência de suporte social.

Categoria Ocupacional: médicos, enfermeiros, professores e profissionais com alto nível de estresse estão mais propensos.

Características organizacionais: redução de pessoal, exigência de maior produtividade.

Intervenção do psicólogo nos afetos e emoções no trabalho

Dentro de uma organização, o papel do psicólogo se faz importante, pois ele é capaz de lidar com a manifestação de emoções com maior habilidade. Em qualquer lugar em que pessoas tenham qualquer tipo de relação, principalmente no trabalho em que elas interagem constantemente e com funções inter-relacionadas, as emoções e afetos serão aspectos presentes em todas elas. Em relação às emoções e afetos que possam vir a surgir, neste ambiente, o psicólogo pode intervir de várias maneiras para o melhor gerenciamento das mesmas.

Dentre as formas de atuação do psicólogo está a identificação de fatores potencialmente causadores de emoções disfuncionais ou negativas no ambiente de trabalho. São três os fatores apontados como causadores de emoções negativas. São elas a conformidade, a diversidade e a mudança. A conformidade é pressão para se conformar com normas e padrões previamente estabelecidos, dentro da empresa. A diversidade pode ser aquela encontrada nos termos dos contratos de trabalho e a remuneração dada por produtividade. A mudança, como o próprio nome já diz, é a insegurança casada pela mudança em si e pelos planejamentos de carreira.

Cabe ao profissional também, sensibilizar a alta direção da empresa para a necessidade de informar e dar transparência ao processo de mudanças; treinar gerentes e empregados para melhorar sua capacidade de autogerenciamento emocional além de informar dos fatores contextuais que influenciam na interpretação de emoções, como o gênero e o status. Pode também criar espaços para canalização de emoções negativas que surgem no ambiente organizacional.

Enfatizando, cabe ao profissional reconhecer que as emoções no trabalho são importantes para o ajustamento e a adaptação funcional dos membros da empresa.

Considerações Finais

Desde muitos anos, as emoções no ambiente de trabalho foram pouco ou nada consideradas, pois eram caracterizadas como prejudiciais, nesse ambiente. A racionalidade que foi e ainda é muitas vezes almejada pelas organizações pode ser mais bem sucedida ao se buscar incluir os aspectos afetivos de seus membros. A tentativa de

controle autoritário das emoções por meio de artifícios técnicos é pouco saudável e pode trazer prejuízos à organização.

Com o presente trabalho, portanto, pode-se constatar que o conhecimento das emoções e afetos no ambiente de trabalho pode ajudar no estudo do comportamento organizacional, pois sabemos que as emoções estão presentes nas relações de trabalho e influenciam bastante no desempenho dos funcionários.

As condições ambientais do trabalho são também aspectos importantes na manutenção do humor e afetividade do trabalhador. Essas condições podem ser físicas, temporais ou sociais e podem influir tanto no bem-estar do trabalhador quanto em sua saúde. Assim, torna-se urgente mudanças no nível dos processos organizacionais, com a melhoria do ambiente e das formas de organização de trabalho, ao invés de apenas no nível de afetividade das pessoas da empresa.

O profissional em psicologia pode intervir na organização e no ambiente de trabalho a fim de zelar pelo equilíbrio emocional das pessoas, as quais são parte importante da organização. Sua função envolve a integração e a inter-relação entre os membros da empresa, a fim de auxiliar, tanto na preservação das funções psicológicas de cada indivíduo, como também e, conseqüentemente, no bom desempenho da organização.

Fonte: Emoções e Afetos no Trabalho - Psicologia Organizacional - Atuação - Psicólogo Artigos <http://artigos.psicologo.com/atuacao/psicologia-organizacional/emocoes-e-afetos-no-trabalho#ixzz1sy2jmkS7>

<http://insightsdapsicologia.blogspot.com.br/2012/04/trabalho-e-afetividade.html>
acessado em 09/10/2014