

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ
CENTRO TECNOLÓGICO DA TERRA E DO MAR
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO EM
EMERGÊNCIA

CIRO CARDOSO GUIMARÃES FILHO

**PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE
PSICOLOGIA PARA O CORPO DE BOMBEIROS
MILITAR DE SANTA CATARINA**

Monografia apresentada como requisito parcial
para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão
de Emergências pela Universidade do Vale de
Itajaí, Centro Tecnológico da Terra e do Mar.

Orientadora: Kellen da Silva Coelho

Co-orientador: Luiz Antônio Cardoso

São José

2009

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ
CENTRO TECNOLÓGICO DA TERRA E DO MAR
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO EM
EMERGÊNCIA

CIRO CARDOSO GUIMARÃES FILHO

**PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE
PSICOLOGIA PARA O CORPO DE BOMBEIROS
MILITAR DE SANTA CATARINA**

Esta Monografia foi julgada adequada para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão de Emergências e aprovada pelo Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Emergências da Universidade do Vale do Itajaí, Centro de Educação São José.

Área de Concentração: Tecnologia e Gestão

São José, 16 de junho de 2009.

Prof^ª. Kellen da Silva Coelho
UNIVALI – CE de São José
Orientador

Cel. RR Luiz Antônio Cardoso
UNIVALI – CE de São José
Co-orientador

Christiano Cardoso
CEBM – Cap. BM
Membro

Dedicatória

Dedico este trabalho a minha família, que com toda a sua trajetória de vida cheia de superações, tem sido a minha grande fonte inspiradora para superar todas e quaisquer dificuldades. Dedico em especial a Ciro e Raimunda, pais dedicados que souberam preparar oito filhos para os grandes desafios da vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me concedido o privilégio da vida, por ser essa força que move esse imenso Planeta e nos faz querer ser pessoas melhores a cada dia. Por ter me permitido trilhar este caminho e por dar-me forças para sempre seguir adiante.

Agradeço a meus pais, pelo exemplo, pela dedicação, pela educação, pelas orações e todas as palavras orientadoras, consoladoras e acima de tudo incentivadoras nesta minha história de vida. A eles meu eterno obrigado.

Aos meus irmãos, que com suas conquistas e virtudes, sempre foram exemplos aos quais me espelhei na busca de me tornar uma pessoa melhor e vitoriosa nesta árdua arte de viver.

A minha esposa Luciane, mulher maravilhosa, virtuosa que Deus colocou na minha vida. Sem a sua força esta caminhada se tornaria impossível. Obrigado por estar ao meu lado incentivando-me nestes momentos tão difíceis.

Obrigado aos colegas de curso pelos momentos de dedicação aos estudos, pelas horas de descontração, pelas brincadeiras. Vocês serão eternos em minhas lembranças.

Agradeço a todos os Oficiais e Praças do Centro de Ensino Bombeiro Militar de Santa Catarina pelo acolhimento e tratamento neste período de três anos.

Agradeço a Prof^a. Kellen da Silva Coelho, minha orientadora, sem você este trabalho não seria possível.

Agradeço ao Cel. RR Luiz Antônio Cardoso, meu co-orientador, por toda a ajuda prestada para com esse trabalho.

Agradeço ao Cap. Christiano Cardoso, Comandante do meu Pelotão e membro da banca, por toda ajuda proporcionada durante o curso.

Agradeço a todos os professores e instrutores militares que contribuíram em minha formação.

“O homem é a medida de
todas as coisas, das que são e
das que não são”.

Protágoras

RESUMO

GUIMARÃES FILHO, Ciro Cardoso. **Proposta de implantação do serviço de psicologia para o corpo de bombeiros militar de Santa Catarina.** 2009. 65 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo) - Centro de Tecnológico da Terra e do Mar, Universidade do Vale do Itajaí, São Jose, 2009.

O presente estudo é direcionado com a finalidade de propor ao Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina que implante o serviço de psicologia dentro de sua Organização. Neste intuito, buscou-se como objetivos específicos reunir informações técnicas sobre problemas de ordem emocional que tendem a afetar a saúde física e mental dos profissionais bombeiros, destacar quais aspectos positivos da presença de um profissional da área de Psicologia dentro do quadro funcional da Corporação e sugerir procedimento que possibilite a contratação de um profissional da área de Psicologia para a Instituição. A pesquisa tem natureza descritiva, com uma abordagem predominantemente qualitativa. Usou-se a técnica de coleta de dados secundários, com base em uma pesquisa bibliográfica em livros, revistas, artigos e sites. Outras fontes de pesquisa, também secundária, foram dois trabalhos de investigação psicológica realizados com bombeiros militares da grande Florianópolis e São José que constataram níveis significativos de estresse nesta população. A análise dos dados adotada foi a categorial. Com referência aos resultados obtidos, pôde-se constatar que o estresse é o fator gerador preponderante de problemas físicos e emocionais que atingem parte dos bombeiros militares e, que os trabalhos que o profissional da área de Psicologia desenvolvem no âmbito das Instituições, aplicada ao Corpo de Bombeiro Militar de Santa Catarina, criariam condições satisfatórias de se trabalhar as doenças, diminuindo seus efeitos. Em relação à contratação de um Psicólogo, sugeriu-se que a Corporação elabore um projeto de lei para que se altere o Anexo III da Lei Complementar nº 259 de 2004, incluindo o cargo de Psicólogo no quadro de funcionários civis do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina e o encaminhe ao Legislativo para aprovação. Com base na constatação da presença de estresse em um número considerável de bombeiros militares, evidenciou-se a viabilidade da presença do profissional com formação em psicologia para realizar trabalhos junto ao efetivo com objetivos de manter a saúde física e mental, prevenindo contra doenças de ordem psicológicas, com destaque para o estresse, que tendem a se manifestarem no ambiente de trabalho em razão dos variados serviços que são prestados pelos profissionais bombeiros militares e que estão diretamente relacionados com a manutenção de vidas alheias. Frente a isso, sugeriu-se como proposta a implantação do serviço de psicologia para o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.

Palavras – chave: Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina; Estresse; Psicólogo.

ABSTRACT

This study is directed to the purpose of proposing to Santa Catarina Fire Department to deploy the psychology service inside its Institution. With this intention, the specific objectives are to gather technical information about emotional problems that tend to affect the physical and mental health of firefighters, to highlight which are the positive aspects when there's a psychologist in the Fire Department and to suggest a procedure that allows the contract of a professional from the Psychology area for the Institution. The research has descriptive nature, with an approach that is predominantly qualitative. It was used the technique of secondary data collection, based on a bibliographic research in books, magazines, articles and websites. Other sources of research, also secondary, were two projects of psychological investigation realized with firefighters from Florianopolis and São José that was consisted significant levels of stress on this population. The analysis of data adopted was the categorial. In relation to the results, it was noted that stress is the predominant factor for physical and emotional problems that affect some firefighters and, the projects that the Psychology professional develops within the Institutions, applied to Santa Catarina Fire Department, would create satisfactory conditions to work with illnesses, reducing their effects. To the contract of a Psychologist, it was suggested that Fire Department could prepare a law project to change Annex III from Complementary Law number 259 from 2004, to include Psychologist as making part of the civil employees from Santa Catarina Fire Department and send it to be approved by the Legislative. Based on finding stress in a considerable number of firefighters, it was noted the feasibility of having a professional from a psychology area to realize tasks near the effective with the objectives of maintaining the physical and mental health to prevent from psychological illnesses, specially stress, that tend to occur in the workplace because of the services firefighters develop that are directly connected to save lives. For this reason, it was suggested as a proposal the deployment of a psychologist service to Santa Catarina Fire Department.

Keywords: Santa Catarina Fire Department; Psychology; Psychologist.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	OBJETIVOS	13
1.1.1	Geral	13
1.1.2	Específicos.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1	GESTÃO DE PESSOAS	14
2.1.1	Contexto histórico da Gestão de Pessoas	15
2.1.2	Funções e atividades da Gestão de Pessoas.....	16
2.1.3	Manutenção	17
2.1.4	Higiene e Segurança do Trabalho.....	18
2.2	PSICOLOGIA E HISTÓRIA.....	19
2.2.1	A Psicologia entre os gregos: os primórdios	20
2.2.2	A psicologia no império romano e na idade média	22
2.2.3	A psicologia no renascimento.....	22
2.3	A ORIGEM DA PSICOLOGIA CIENTÍFICA	23
2.4	A PSICOLOGIA CIENTÍFICA.....	24
2.4.1	O Funcionalismo	25
2.4.2	O Estruturalismo.....	26
2.4.3	O Associacionismo	27
2.5	AS PRINCIPAIS TEORIAS DA PSICOLOGIA NO SÉCULO 20.....	27
2.5.1	O Behaviorismo.....	28
2.5.2	O Gestaltismo	28
2.5.3	A Psicanálise	29
2.6	COMO ERA CONSIDERADO O COMPORTAMENTO NA ANTIGUIDADE	29
2.7	A PSICOLOGIA E A BUSCA DE SINTOMAS COMPORTAMENTAIS ...	30
2.8	A COMPLEXIDADE DO COMPORTAMENTO HUMANO.....	31
2.9	PRINCIPAIS APLICAÇÕES DO ESTUDO DO COMPORTAMENTO	32
2.9.1	Na pedagogia	32
2.9.2	Na medicina.....	32
2.9.3	No direito.....	32

2.9.4	No esporte.....	33
2.9.5	Nas organizações	33
2.10	A PSICOLOGIA E O COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL	33
2.11	O DESENVOLVIMENTO DO CAMPO DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	34
2.12	PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	35
2.13	HISTÓRIA DA ÁREA DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	37
2.14	A APLICAÇÃO DE CONHECIMENTOS DE PSICOLOGIA A PROBLEMAS DE TRABALHO	38
2.15	A PSICOLOGIA APLICADA AO TRABALHO NO BRASIL	39
2.16	TRABALHO E SAÚDE NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL	40
2.17	SAÚDE MENTAL E TRABALHO.....	41
2.17.1	Estresse no trabalho	42
2.17.2	Psicodinâmica do trabalho.....	44
2.17.3	Abordagem epidemiológica e/ou diagnóstica.....	45
2.18	A FINALIDADE DO TRABALHO DO PSICÓLOGO	46
2.19	AS ÁREAS DE ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO	47
3	PROCEDIMENTO METODOLÓGICO.....	49
3.1	Caracterização da Pesquisa	49
3.2	Técnicas de coleta de dados	50
3.3	Tratamento e análise de dados	51
4	RESULTADOS DO ESTUDO.....	52
4.1	Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.....	52
4.2	Informações técnicas sobre problemas de ordem emocional que tendem a afetar a saúde física e mental dos profissionais bombeiros	53
4.3	Aspectos positivos da presença de um profissional da área da Psicologia no quadro funcional do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina	55
4.4	Procedimentos referentes à contratação de Psicólogo para o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina	59
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
	REFERÊNCIAS	64

1 INTRODUÇÃO

Frente à crescente exigência na capacidade de resposta as emergências críticas, grande parte das organizações contemporâneas possui em seus quadros funcionais, profissionais de diferentes áreas do conhecimento científico.

Em considerável número de organizações, a presença de profissionais graduados em psicologia, vem se tornando comum. Esse profissional, com formação em Psicologia Organizacional surge como uma peça de grande valor as grandes, médias e pequenas empresas. Desenvolvem trabalhos que visam, além dos processos de recrutamento e seleção de candidatos às vagas aos postos de trabalho, à participação na qualificação profissional e, principalmente, harmonizar as forças geradas pela dinâmica organizacional.

O advento de um corpo de leis trabalhistas, que visam não só à integridade física dos trabalhadores, mas, também a integridade psicológica e social, determinou um novo momento na relação indivíduo-trabalho-organização (CARDOSO, prelo).

O autor enfatiza que estudos científicos têm trazido à superfície, que as perdas anuais resultantes de doenças do trabalho registradas pelas empresas, são originadas pelos desgastes emocionais que acometem os trabalhadores em seu ambiente laboral.

As organizações contemporâneas, expostas às pressões legais e pelo aprendizado exigido na adaptação ao mercado, cada dia mais e mais competitivo, têm investido um volume considerável de recursos financeiros em programas de prevenção de acidentes e das doenças profissionais. A intenção das organizações de centrar o indivíduo nas suas ações de melhoria da qualidade de vida no trabalho está calcada na condição de que a saúde dos seus membros reflete na produtividade e na saúde de lucros das empresas (CARDOSO, prelo).

Diante da ausência de psicólogos na estrutura organizacional do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, surgiu o interesse em estudar esta realidade, mais especificamente a viabilidade de espaço ao profissional da área de Psicologia, com vistas a uma proposta de implantação do seu respectivo serviço.

O bombeiro militar é um profissional que executa diversas atividades e grande parte delas está voltada à preservação da vida e do patrimônio da comunidade. Contudo, como todo profissional que trabalha com vidas, situações adversas são vivenciadas no dia-a-dia e, por mais que haja empenho e dedicação por parte dos bombeiros, vidas e

patrimônios se perdem. Em virtude dessas situações e da gravidade das ocorrências, o bombeiro acaba sendo emocionalmente afetado, o que gera problemas pessoais e funcionais. Assim, como nas organizações civis, também é importante que a organização bombeiro militar disponha do profissional da área de psicologia, que possa trabalhar os aspectos negativos da atividade como incapacidade ou insegurança que venham a ser adquiridos no decorrer do tempo e que exponham a riscos a qualidade dos serviços prestados.

Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004) destacam que nem sempre as pessoas se dão conta, no seu dia-a-dia, do quanto à vida de cada um é afetada por acontecimentos, eventos e processos de transformação que ocorrem em seus ambientes de trabalho e que modificam a maneira de ser, agir e pensar dos indivíduos. Esse dia-a-dia é cheio de desafios, tensões, expectativas, demandas, frustrações, realizações, sofrimento, alegrias que, de maneira inevitável, se conectam e se desdobram para a vida fora do trabalho. O que não é diferente para com o profissional bombeiro militar.

Para os autores, as pressões originadas nas esferas do trabalho geram, além das doenças mentais, doenças denominadas psicossomáticas, que são doenças físicas que resultam da pressão mental transferidas para o corpo da pessoa, dando origem entre outros males a gastrite, úlcera, stress etc. Não é só a parte psíquica que sofre danos resultantes das pressões enfrentadas pelo indivíduo em seu local de trabalho, o corpo também.

Por fim, os mesmos autores comentam a respeito das atividades desenvolvidas no ambiente de trabalho, considerando-as fundamentais na construção das interações humanas. Diante disto, podemos afirmar que as transformações no mundo do trabalho, ao longo dos séculos, acarretam diferentes formas de subjetivação (desenvolvimento emocional e cognitivo das pessoas) e de constituição dos agrupamentos humanos e da sociedade como um todo. No plano psicológico, além da esfera profissional, as pessoas são afetadas em seus valores, auto-estima e projetos de vida.

Cardoso (2004) fazendo uso do Inventário de Sintomas de Stress para Adulto de Lipp (instrumento reconhecido pelo Conselho Federal de Psicologia e que permite diagnosticar a incidência de estresse, assim como a fase em que esse fenômeno psicofisiológico se manifesta no respondente do inventário) constatou junto a uma amostra de 235 bombeiros militares da grande Florianópolis e São José que desse total, 130, ou seja, 55,31% dos indivíduos apresentavam níveis de estresse. O autor descreve que nos bombeiros, profissionais com a função de cuidadores, o estresse é iniciado por

uma demanda emocional que tem a sua origem, na maioria das vezes, no atendimento de vítimas com sofrimento físico.

Ainda em relação ao trabalho desenvolvido por Cardoso (2004, p. 104) o autor destaca que em muitos dos momentos das entrevistas realizadas com os bombeiros, ficou evidenciando a falta de um suporte especializado dentro da organização.

O suporte técnico que surgiu como necessidade dos profissionais foi o psicológico, ajuda necessária para harmonizar as forças tensionais que são geradas pela dinâmica da corporação, evitando o agravamento do estresse de enfrentamento, que é inerente à profissão de bombeiro.

Anjos (2008) fazendo uso do mesmo método de investigação constatou junto a uma amostra de 52 bombeiros militares da grande Florianópolis que trabalham no Atendimento Pré-Hospitalar, que 15 deles, ou seja, aproximadamente 29% encontravam-se com estresse. Os resultados dos trabalhos de Cardoso (2004) e Anjos (2008) evidenciam a necessidade de tratamento do estresse que acomete parte considerável dos bombeiros militares, fato este que justifica o presente trabalho por ir de encontro ao objetivo do mesmo que é propor a implantação do serviço de psicologia para o Corpo de Bombeiro de Santa Catarina.

Estes dados convergem com as referências feitas por Wittig (*apud* Spector, 2002) que aponta às características do uso da psicologia dentro das organizações, propondo que ela é a ciência do comportamento humano (e não humano) da cognição, da emoção e da motivação, podendo ser subdividida em diversas especializações, algumas delas preocupadas basicamente com o próprio conhecimento da psicologia enquanto ciência (experimental) e outras com a aplicação de princípios científicos.

Ainda, segundo o autor, um campo de aplicação se refere ao desenvolvimento e à utilização de princípios científicos ao ambiente de trabalho. O psicólogo inserido nas organizações trabalhará a fim de promover a saúde das pessoas, buscando fazer com que elas compreendam melhor seu processo de inserção nas relações sociais e de sua constituição histórica e social enquanto ser humano. Quanto mais nitidez sobre isto se tiver, maior será a possibilidade das pessoas conseguirem lidar com as situações cotidianas que as envolve, decidindo o que fazer, projetando intervenções para alterar a realidade, compreendendo as relações nas quais está envolvido e, compreendendo melhor a si mesmo e aos outros.

Diante disto, o presente enfatiza a importância de profissionais da área de

psicologia trabalhando a saúde física, mental e emocional da Corporação Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina, o que hoje não é uma realidade.

1.1 OBJETIVOS

Este tópico destina-se a apresentar os objetivos desta pesquisa, tanto em termos geral como específicos.

1.1.1 Geral

O objetivo geral deste trabalho é propor a implantação do serviço de psicologia para o Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina.

1.1.2 Específicos

- Reunir informações técnicas sobre problemas de ordem emocional que tendem a afetar a saúde física e mental dos profissionais bombeiros;
- Destacar os aspectos positivos da presença de um profissional da área de Psicologia dentro do quadro funcional da Corporação Bombeiro Militar de Santa Catarina;
- Sugerir procedimento que possibilite a contratação de um profissional da área de Psicologia para a Instituição Bombeiro Militar de Santa Catarina.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A fundamentação teórica deste trabalho compreende tópicos sustentadores de uma proposta de implantação do serviço de Psicologia no Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, que compreendem dois grandes blocos: Gestão de Pessoas, em seu caráter administrativo, e a sua parceria com a área da Psicologia.

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

No meio acadêmico, a gestão de pessoas é definida como um conjunto de métodos, políticas, técnicas e práticas que as empresa ou organizações definem com objetivo de orientar o comportamento e as relações humanas no ambiente de trabalho para maximizar o potencial do seu capital humano no ambiente de trabalho. Barbosa (2005) destaca que o gerenciamento cotidiano e de longo prazo dos recursos humanos nas organizações é um importante diferencial para se alcançar ou atingir os objetivos organizacionais.

Barbosa (2005, p. 125) salienta ainda que na contemporaneidade os recursos humanos e as relações de trabalho que os envolve tornou-se o grande desafio daqueles que tem como papel dentro das organizações o desempenho da função de Gestão de Pessoas: “Quase como irmãos siameses, os recursos humanos e as relações de trabalho devem permanecer indissociáveis e interdependentes, pois uma dimensão não consegue sobreviver, academicamente e em termos operacionais, sem a outra”.

O reconhecimento de que os recursos humanos não são meros “recursos” – de natureza ferramental ou política, para atingir fins que transcendem o ideário cotidiano dos indivíduos – deve fazer parte de uma nova lógica. Essa expectativa, aliás, em grande medida pode evidenciar um paradoxo frente ao novo papel dos recursos humanos. Ou seja, como garantir a integralidade do indivíduo sabendo que é imprescindível alcançar resultados e/ ou metas que quase sempre deslocam o eixo dos interesses individuais para o interesse organizacional (BARBOSA, 2005). Então, acredita-se que para um melhor entendimento sobre o gerenciamento das pessoas nas organizações, há a necessidade de se conhecer a sua formação histórica.

2.1.1 Contexto histórico da Gestão de Pessoas

As relações de trabalho nascem das relações sociais de produção, constituindo forma particular de interação entre agentes sociais que ocupam posições opostas e complementares no processo produtivo: trabalhador e empregadores. As políticas organizacionais consistem em diretrizes que orientam as técnicas e os procedimentos adotados para execução das atividades de uma organização, de tal modo que sejam atingidos os objetivos da organização. Já as políticas de gestão de recursos humanos expressão não só as diretrizes da empresa com referência aos processos de gestão de pessoal, mas também se configuram como elementos de mediação na relação capital/trabalho (FLEURY e FISCHER, 1992).

Para as autoras, o sistema de gestão de pessoas se constitui pelo conjunto integrado de políticas, diretrizes, procedimentos e instrumentos gerenciais que viabilizem a ação administrativa e técnica sobre os recursos humanos organizados na produção.

As políticas de Gestão de Recursos Humanos sofrem modificações conforme seu período histórico. Em período anterior a 1930, as políticas de gestão da força de trabalho assumiam contornos variados conforme o setor de atividade. Em pequenas empresas de setores como o de mobiliário, onde ainda predominava atividade semi-artesanal, as distâncias hierárquicas e de qualificação entre patrão e empregados eram menores, manifestando-se padrões mais informais de gestão. Já no setor têxtil, a imposição coercitiva da disciplina do trabalho fabril constituía a mola-mestra do sistema de gestão de uma mão-de-obra de baixa qualificação composta por homens, mulheres e crianças. Dessa forma, desenvolviam-se padrões diferenciados em cada setor de atividade, dependendo das características do processo de trabalho, da unidade empresarial, do perfil da mão-de-obra empregada e do movimento associativista (FLEURY e FISCHER, 1992).

No período entre 1930 e 1945 alguns grandes empreendimentos procuraram introduzir os princípios tayloristas de organização do trabalho, separando cada vez mais formalmente, através de estruturas hierárquicas, as atividades de concepção e planejamento e as de execução, buscando dar maior importância a formação e treinamento das várias categorias profissionais. Entre 1945 e 1964 as empresas estatais modelaram seus sistemas de gestão segundo os parâmetros tradicionais das seções de pessoal.

Com a entrada das empresas multinacionais, ocorreu a implantação de modelos de gerenciamento de recursos humanos mais organizados e formalizados. A espinha dorsal desse modelo era a criação de área para administração de cargos e salários, estabelecendo as funções, definindo as linhas da carreira, formalizando os níveis hierárquicos. Esse modelo pautou a estruturação das áreas de Recursos Humanos e o desenvolvimento de práticas e instrumentos gerenciais na maioria das grandes empresas brasileiras até os dias atuais. Influenciou a formação de cultura própria aos profissionais de Recursos Humanos, perpassando vários setores e unidades produtivas, a qual se manifestou significativamente no período seguinte. Influenciou também os aspectos mais técnicos e instrumentais da gestão das relações de trabalho (FLEURY e FISCHER, 1992).

As autores comentam que no contexto de mudanças que as empresas brasileiras vêm atravessando, pode-se vislumbrar algumas alterações significativas nas políticas de recursos humanos, nas quais qualificação, estabilização, comprometimento de todos os empregados parecem definir novos padrões de relações de trabalho. Todavia, destacam que:

as políticas de recursos humanos propriamente ditas raramente conseguiram incorporar as propostas de flexibilização, participação e congêneres, permanecendo nos limites mais convencionais da administração de pessoal. Deste modo, as inovações geralmente experimentadas nos padrões de gestão tenderam a se limitar à organização do processo de trabalho, muitas vezes chegando a conflitar com o conteúdo das diretrizes organizacionais mais amplas (FLEURY e FISCHER, 1992, p.11).

Outro ponto importante a ser contemplado neste trabalho refere-se às funções e atividades da Gestão de Pessoas.

2.1.2 Funções e atividades da Gestão de Pessoas

Os recursos humanos nas organizações precisam ser administrados, o que envolve planejamento, organização, direção e controle de suas atividades para obter-se deles o máximo rendimento possível. Neste sentido, as pessoas constituem parte do patrimônio físico na contabilidade da organização (CHIAVENATO, 1999).

A moderna Gestão de Pessoas consiste em várias atividades, como descrição de análise de cargos, planejamento de recursos humanos, recrutamento, seleção, orientação

e motivação das pessoas, avaliação de desempenho, remuneração, treinamento e desenvolvimento, relações sindicais, segurança, saúde e bem estar (CHIAVENATO, 1999).

Para Aquino (*apud* COELHO, 2003) a administração de recursos humanos possui funções bastante definidas, as quais ele classifica de funções básicas de pessoal (FBP). As funções básicas de pessoal são interdependentes e recebem prioridade de acordo com os problemas encontrados na empresa, sendo: 1º - função-procura, com o objetivo de suprir a necessidade de mão-de-obra capacitada, e desenvolvida pelo recrutamento e seleção; 2º - função-desenvolvimento, representa o treinamento, planejamento de carreira e pela promoção, a fim de estimular o trabalho e assunção de responsabilidades; 3º - função-manutenção com o objetivo de manter mão-de-obra qualificada na organização; 4º - função-pesquisa visa conhecer a realidade humana na empresa, avaliando desempenho e criando um banco de dados com o cadastro dos membros da organização; 5º - função-utilização é o aproveitamento de mão-de-obra disponível, por intermédio das chefias.

Como o objeto deste estudo enquadra-se na função manutenção, esta é explanada na seqüência.

2.1.3 Manutenção

Dentre os processos básicos da Gestão de Pessoas, há o de Manutenção, que é um processo utilizado para criar condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades das pessoas. Incluem administração da disciplina, higiene, segurança e qualidade de vida e manutenção de relações sindicais (CHIAVENATO, 1999).

O autor afirma que, embora as pessoas tenham sido sempre fundamentais no ambiente de trabalho, hoje, desempenham um papel ainda mais central para a obtenção da vantagem competitiva de uma organização. Todavia, para trabalhar-se efetivamente com pessoas, faz-se necessário entender o comportamento humano, e conhecer os variados sistemas e práticas que estão disponível para ajudar aos gestores de recursos humanos a construir uma força de trabalho qualificada e motivada.

Vieira (1996) elenca que todas as atividades (processos) da Gestão de Pessoas, dentro do contexto organizacional, são importantes para a obtenção, aplicação e manutenção de habilidades e atitudes capazes de assegurar a eficiência organizacional.

Todas elas devem ser desenvolvidas sincronizada e continuamente. Contudo, outras atividades são também necessárias para assegurar a disponibilidade das habilidades e atitudes da força de trabalho. Os programas de **segurança e de saúde** constituem atividades paralelas importantes para a manutenção das condições físicas e psicológicas do pessoal.

2.1.4 Higiene e Segurança do Trabalho

A higiene do trabalho está relacionada com o diagnóstico e com a prevenção de doenças ocupacionais a partir do estudo e controle de duas variáveis: o homem e seu ambiente de trabalho. Vieira (1996, p. 431) destaca que:

do ponto de vista da **Administração de Recursos Humanos**, a **saúde** e a **segurança** dos empregados constituem uma das principais bases para a preservação da força de trabalho adequada. De modo genérico, **Higiene e Segurança do Trabalho** constituem duas atividades intimamente relacionadas, no sentido de garantir condições pessoais e materiais de trabalho capazes de manter certo nível de saúde dos empregados.

A **higiene do trabalho** tem caráter eminentemente preventivo, pois objetiva a saúde e o conforto do trabalhador, evitando que adoeça e se ausente provisória ou definitivamente do trabalho. Ela envolve o estudo e controle das condições de trabalho, que são as variáveis da situação que influenciam o comportamento humano (VIEIRA, 1996, grifo da autora).

A atividade de higiene do trabalho, dentro da função de Manutenção, na Gestão de Recursos Humanos, apresenta características que vão de encontro aos pressupostos dos trabalhos desenvolvidos por psicólogos organizacionais. Na visão de Gourlart e Sampaio (1998), as organizações brasileiras têm feito significativos esforços para avançar o seu processo de desenvolvimento, usando, dentre outros recursos, modernas tecnologias administrativas, que requerem a colaboração de profissionais especializados na Administração de Recursos Humanos.

O psicólogo organizacional, que era conhecedor dos estudos desenvolvidos a partir da teoria de Relações Humanas, desempenhou um papel de muita importância neste contexto.

Zanelli (*apud* Gourlart e Sampaio 1998) define sua expectativa de desempenho por parte dos psicólogos em organizações com a análise de um profissional que atue

junto aos recursos humanos, ciente da interdependência sistêmica das partes e níveis da estrutura organizacional e da necessária interação com outros profissionais, que fundamente suas intervenções em critérios científico-metodológicos consistentes e que questione criticamente a inserção de sua prática e o desempenho da organização no contexto social. Ainda, segundo o autor, a necessidade de se efetuar o planejamento estratégico da organização, levando em conta as projeções relativas à força de trabalho em sintonia com as metas desejadas globalmente pela organização, determinou mudanças no desempenho do psicólogo.

Em outro enfoque, Vieira (1996) menciona que as atividades de segurança e higiene do trabalho são interligadas e repercutem diretamente sobre a continuidade da produção e sobre o moral dos empregados. Segurança do trabalho é o conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas, empregadas para prevenir acidentes, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer instruindo ou convencendo as pessoas da implantação de práticas preventivas.

Se é consenso que o capital humano é hoje o grande diferencial das Organizações, administrar da melhor maneira possível esse capital têm sido o grande desafio para os gestores de recursos humanos.

Entre os profissionais com formações específicas para atuarem neste setor, o psicólogo tem sido considerado a melhor das opções. Goullart e Sampaio (1998) destacam que já não se espera que o psicólogo que trabalha em modernas organizações desenvolva exclusivamente atividades relacionadas ao uso de testes, dinâmica de grupos e aconselhamento psicológico, funções essencialmente técnicas que têm uma conotação microssocial, mas que compreenda o negócio da empresa e sua relação com o panorama mundial, o que constitui uma visão macrossocial, relacionada à administração estratégica da empresa.

Como as organizações funcionam graças a pessoas, é esperado que o psicólogo, dispondo do conhecimento de pessoas humanas, que é o saber específico de sua área, tenha como orientar as diversas gerências de uma organização, tornando-se consultor interno da mesma.

2.2 PSICOLOGIA E HISTÓRIA

Apresentam-se, neste momento, a evolução histórica da psicologia, seu

surgimento e desenvolvimento aos dias atuais, suas áreas de estudo e de aplicações, suas divisões e especializações no mundo contemporâneo.

Para Bock, Furtado e Teixeira (1999) toda e qualquer produção humana, desde uma cadeira a uma teoria científica, tem por trás de si a contribuição de numerosos homens, que, num tempo anterior ao presente, fizeram indagações, realizaram descobertas, inventaram técnicas e desenvolveram idéias, ou seja, por trás de qualquer produção existe a História. Ainda, segundo os autores, no caso da Psicologia, a história tem por volta de dois milênios. Tempo este referente à Psicologia no Ocidente, que começa entre os gregos, no período anterior à era cristã. O desenvolvimento de sua construção está ligada, em cada momento histórico, às exigências de conhecimento humano e aos novos desafios colocados pela realidade econômica e social e pela insaciável necessidade do homem de compreender a si mesmo.

2.2.1 A Psicologia entre os gregos: os primórdios

A história do pensamento humano tem um período áureo na Antiguidade, entre os gregos, particularmente no período de 700 a.C. até a dominação romana, às vésperas da era Cristã. Os gregos foram o povo mais evoluído nessa época, conquistaram territórios e riquezas que geraram crescimento e, este crescimento ordenava soluções práticas para a arquitetura, a agricultura e para a organização social. Isso esclarece os avanços na Física, na Geometria, na teoria política (inclusive com a criação do conceito de democracia) (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999).

Conforme os autores, tais avanços consentiram que o cidadão se ocupasse das coisas do espírito, como a Filosofia e a arte. Alguns homens, a exemplo de Platão e Aristóteles, dedicaram-se a compreender o espírito empreendedor do conquistador grego, dessa forma, a Filosofia começou a especular em torno do homem e da sua interioridade.

Bock, Furtado e Teixeira (1999) comentam que é entre os filósofos gregos que aparece a primeira tentativa de sistematizar uma Psicologia. O próprio termo psicologia vem do grego, onde *psyché* significa **alma** e *logos* significa **razão**. Portanto, etimologicamente, psicologia significa estudo da alma. A alma ou espírito concebida como a parte imaterial do ser humano abarcaria o pensamento, os sentimentos de amor e ódio, a irracionalidade, o desejo, a sensação e a percepção.

Os autores enfatizam que os filósofos pré-socráticos, aqueles que antecederam Sócrates (filósofo grego), preocuparam-se em definir a relação do homem com o mundo pelo meio da percepção. Discutiam se o mundo existia porque o homem o vê ou se o homem vê um mundo que já existe. Havia uma oposição entre os idealistas (a idéia forma o mundo) e os materialistas (a matéria que forma o mundo já é dada para a percepção).

Ainda, no entendimento dos mesmos, é com Sócrates (469-399 a.C.) que a Psicologia na Antiguidade ganha nexos. Sua principal preocupação era com o limite que separa o homem dos animais. Postulava que a principal característica humana era a razão e, ao determinar a razão como peculiaridade do homem ou como essência humana, Sócrates abre um caminho que seria muito explorado pela Psicologia. As teorias da consciência são de certa forma, frutos dessa primeira sistematização na Filosofia.

Bock, Furtado e Teixeira (1999) citam que Platão (427-347 a.C.), discípulo de Sócrates, buscou definir um lugar para a razão no nosso próprio corpo. Assim definiu esse lugar como sendo a cabeça, onde se encontra a alma do homem. A medula seria o elemento de ligação da alma com o corpo. Este elemento de ligação era necessário porque Platão concebia a alma separada do corpo. Quando alguém morria, a matéria (o corpo) desaparecia, mas a alma ficava livre para tomar outro corpo.

Na visão dos autores, Aristóteles (384-322 a.C.), discípulo de Platão postulou que a alma e o corpo não poderiam ser dissociados. Para ele, a *psyché* seria o princípio ativo da vida e tudo aquilo que cresce se reproduz e se alimenta tem a sua *psyché* ou alma. Segundo Aristóteles, os vegetais teriam a alma vegetativa, que se define pela função de alimentação e reprodução. Já os animais teriam essa alma e a alma sensitiva, que tem a função de percepção e movimento e, o homem teria os dois níveis anteriores e a alma racional, que tem a função pensante. O próprio Aristóteles chegou a estudar as diferenças entre a razão, a percepção e as sensações. Esse estudo está sistematizado no *Da alma*, que pode ser considerado o primeiro tratado em Psicologia.

Dessa forma, 2300 anos antes do começo da Psicologia científica, os gregos já haviam estabelecido duas teorias: a **platônica**, que postulava a imortalidade da alma e a concebia separada do corpo, e a **aristotélica**, que afirmava a mortalidade da alma e a sua relação de pertencimento ao corpo (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999).

2.2.2 A psicologia no império romano e na idade média

Para Bock, Furtado e Teixeira (1999, grifo dos autores) uma das principais características desse período é o aparecimento e desenvolvimento do **cristianismo** – uma força religiosa que passa a força política dominante. Os autores consideram que nessa época a Igreja Católica monopolizava o saber e, conseqüentemente, o estudo do psiquismo. Dois grandes filósofos representaram esse período: Santo Agostinho (354-430) e São Tomás de Aquino (1225-1274).

Para os autores, Santo Agostinho, inspirado em Platão, também fazia uma cisão entre alma e corpo. Mas, para ele a alma não era somente a sede da razão, era a prova de uma manifestação divina no homem. A alma era imortal por ser o elemento que liga o homem a Deus e, sendo a alma também a sede do pensamento, a Igreja passa a se preocupar também com sua compreensão.

Já São Tomás de Aquino buscou em Aristóteles a distinção entre essência e existência. Como o filósofo grego, considera que o homem, na sua essência, busca a perfeição através de sua existência. Porém, introduzindo o ponto de vista religioso, ao contrário de Aristóteles, afirma que somente Deus seria capaz de reunir a essência e a existência, em termos de igualdade. Dessa forma, a busca de perfeição pelo homem seria a busca de Deus. São Tomás de Aquino encontra argumentos racionais para justificar os dogmas da Igreja e continua a garantir para ela o monopólio do estudo do psiquismo (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999).

2.2.3 A psicologia no renascimento

Pouco mais de 200 anos após a morte de São Tomás de Aquino, surge o **Renascimento** ou **Renascença**. O mercantilismo leva à descoberta de novas terras (a América, o caminho para as Índias, a rota do Pacífico), e isto propicia a acumulação de riquezas pelas nações em formação, como França, Itália, Espanha, Inglaterra. As ciências conhecem um grande avanço, o que propicia o início da sistematização do conhecimento científico – começam a se estabelecer métodos e regras básicas para a construção do conhecimento científico (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999).

Os autores ressaltam que é neste período que René Descartes (1596-1659), um

dos filósofos que mais contribuiu para o avanço da ciência, postula a separação entre mente (alma, espírito) e corpo, assegurando que o homem possui uma substância material e uma substância pensante, e que o corpo, desprovido do espírito, é apenas uma máquina. Esse dualismo mente-corpo torna possível o estudo do corpo humano morto, o que era impensável nos séculos anteriores (o corpo era considerado sagrado pela Igreja, por ser a sede da alma), e dessa forma possibilita o avanço da Anatomia e da Fisiologia, que iria contribuir em muito para o progresso da própria Psicologia.

2.3 A ORIGEM DA PSICOLOGIA CIENTÍFICA

É em meados do século XIX que os problemas e temas da Psicologia, até então estudados exclusivamente pelos filósofos, passam a ser investigados pela Fisiologia e pela Neurofisiologia em particular. Os avanços que atingiram essa área levaram à formulação de teorias sobre o sistema nervoso central, demonstrando que o pensamento, as percepções e os sentimentos humanos eram produtos desse sistema (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999).

Bock; Furtado e Teixeira (1999, p.39) destacam que “para se conhecer o psiquismo humano passa a ser necessário compreender os mecanismos e o funcionamento da máquina de pensar do homem – seu cérebro”. Dessa forma, a Psicologia começa a andar por caminhos da Fisiologia, Neuroanatomia e Neurofisiologia.

Os autores apresentam datas as quais algumas descobertas foram realizadas. Segundo eles, por volta de 1846 a Neurologia descobre que a doença mental é fruto da ação direta ou indireta de diversos fatores sobre as células cerebrais. O caminho natural que os fisiologistas da época seguiam, quando passavam a se interessar pelo fenômeno psicológico enquanto estudo científico, era a Psicofísica. Eles estudavam a fisiologia do olho e a percepção das cores etc. As cores eram estudadas como fenômeno da Física, e a percepção, como fenômeno da Psicologia. Já por volta de 1860, é formulada a Lei de Fechner-Weber, que estabelece a relação entre estímulo e sensação, permitindo a sua mensuração. Segundo a lei, a diferença que sentimos ao aumentarmos a intensidade de iluminação de uma lâmpada de 100 para 110 watts será a mesma sentida quando aumentamos a intensidade de iluminação de 1000 para 1100 watts, isto é, a percepção

aumenta em progressão aritmética, enquanto o estímulo varia em progressão geométrica.

Na visão de Bock, Furtado e Teixeira (1999, grifo dos autores) a lei de Fechner-weber teve muita importância na história da Psicologia porque instaurou a possibilidade de avaliação do fenômeno psicológico, o que até então era considerado impraticável. Dessa forma, os fenômenos psicológicos vão adquirido *status* de científicos, porque, para a concepção de ciência da época, o que não era mensurável não era passível de estudo científico.

Os autores enfatizam ainda que outra contribuição muito importante nesses primórdios da Psicologia científica é a de Wilhelm Wundt (1832-1926), que desenvolveu a concepção do paralelismo psicofísico, segundo a qual aos fenômenos mentais correspondem fenômenos orgânicos. Por exemplo, uma estimulação física, como uma picada de agulha na pele de um indivíduo, teria uma correspondência na mente deste indivíduo. Com intuito de explorar a mente ou consciência do indivíduo, Wundt cria um método que ele denomina introspeccionismo. Nesse método, o experimentador pergunta ao sujeito, treinado para a auto-observação, os caminhos percorridos no seu interior por uma estimulação sensorial (a picada da agulha, por exemplo).

2.4 A PSICOLOGIA CIENTÍFICA

Bock; Furtado e Teixeira (1999) consideram como o berço da Psicologia moderna a Alemanha do final do século XIX. Wundt, Weber e Fechner trabalharam juntos na Universidade de Leipzig, para onde muitos estudiosos de outros países partiram em busca dessa nova ciência, como o inglês Edward B. Tichner e o americano William James.

Para os autores, a Psicologia naquele momento passa a receber *status* de ciência à medida que se “liberta” da Filosofia, que marcou sua história até aquele período. Ela atrai novos estudiosos e pesquisadores, que, sob os novos padrões de produção de conhecimento, passam a:

- definir seu objeto de estudo (o comportamento, a vida psíquica, a consciência);
- delimitar seu campo de estudo, diferenciando-se de outras áreas de conhecimento, como a Filosofia e a Fisiologia;

- formular métodos de estudo desse objeto;
- formular teorias enquanto um corpo consistente de conhecimentos na área.

As teorias devem obedecer aos critérios básicos de metodologia científica, os dados devem ser passíveis de comprovação, e o conhecimento deve ser cumulativo e servir de ponto de partida para outros experimentos e pesquisas na área, realça os autores.

Embora a Psicologia científica tenha nascido na Alemanha, é nos Estados Unidos que ela encontra campo para um rápido crescimento, resultado do grande avanço econômico que colocou os Estados Unidos na vanguarda do sistema capitalista. É ali que surgem as primeiras abordagens ou escolas em Psicologia, as quais deram origem às inúmeras teorias que existem atualmente.

Essas abordagens são: o **Funcionalismo**, de William James (1842-1910), o **Estruturalismo**, de Edward Titchner (1867-1927) e o **Associacionismo**, de Edward L. Thorndike (1874-1949) (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999, p.41, grifo dos autores).

As três escolas, Funcionalismo, Estruturalismo e Associacionismo serão mais bem detalhados nos parágrafos que se seguem.

2.4.1 O Funcionalismo

Para a escola funcionalista de W. James importa responder o que fazem os homens e por que o fazem. Para a obtenção desta resposta, W. James elege a consciência como o centro de suas preocupações e busca a compreensão de seu funcionamento, na medida em que o homem a usa para adaptar-se ao meio que o cerca (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999).

A partir de uma visão mais dinâmica do comportamento humano, o funcionalismo, na visão de Bergamini (2006), objetivava descobrir para que servem as várias atividades mentais, tendo em vista o processo adaptativo – o que mais interessava a esses pesquisadores eram os processos mentais e não mais os elementos constituintes da estrutura da mente.

Do ponto de vista organizacional, Bergamini (2006, p.37) destaca que para os funcionalistas o homem precisa adotar:

[...] uma atitude conformista diante da organização à qual pertence. Todavia, não se pode deixar de utilizar sua potencialidade criadora, que constitui o

elemento fundamental para o processo de mudança. Não só o conflito em nível individual, mas também entre os grupos se constitui num processo social fundamental, pois na maioria das vezes ele é o grande elemento propulsor do desenvolvimento. É procurando tornar o trabalho menos conflitivo, e, portanto, mais agradável, que se encontram formas mais adequadas de produção.

Na seqüência abrangeremos os comentários a respeito do estruturalismo de Edward Titchner.

2.4.2 O Estruturalismo

O **Estruturalismo**, do ponto de vista de Bock, Furtado e Teixeira (1999, grifo dos autores) está preocupado com a concepção do mesmo fenômeno que o Funcionalismo: a consciência. Mas, diferentemente de W. James, Titchner irá estudá-lo em seus aspectos estruturais, ou seja, os estados elementares da consciência como estruturas do sistema nervoso central. O processo de observação de Titchner, assim como o de Wundt, é o introspeccionismo, e os conhecimentos psicológicos determinados são eminentemente experimentais, isto é, produzidos a partir do laboratório.

Para Bergamini (2006) o Estruturalismo procurava analisar a vida psíquica nos seus elementos componentes, buscando entender a relação entre os mesmos. O autor observa que a escola estruturalista, reagindo principalmente à orientação da escola de Relações Humanas, que no seu entendimento era ingênua por acreditar na harmonia organizacional, tem como centro de atenção os conflitos inevitáveis e por vezes até benéficos entre o homem e a organização.

A escola Estruturalista propõe uma posição bastante realística e até certo ponto paradoxal no sentido de que o homem depende das organizações desde o seu nascimento até a morte, mas que para poder nelas sobreviver este homem precisa ser dotado de flexibilidade, resistência à frustração, capacidade de adiar recompensas e permanente desejo de realização (BERGAMINI, 2006)

2.4.3 O Associacionismo

O termo associacionismo origina-se da concepção de que a aprendizagem se dá por um processo de associação das idéias, partindo-se da mais simples para as mais complexas. Assim, para aprender um conteúdo complexo, a pessoa precisaria primeiro aprender as idéias mais simples, que estariam **associadas** àquele conteúdo (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999, grifo dos autores).

O principal representante do Associacionismo é Edward L. Thorndike, que estabeleceu a **Lei do Efeito**. De acordo com essa lei, todo comportamento de um organismo vivo (um homem, um pombo, um rato etc.) tende a se reproduzir, se nós recompensarmos (efeito) o organismo assim que este emitir o comportamento. No entanto, o comportamento tenderá a não acontecer, se o organismo for castigado (efeito) após sua ocorrência. E, pela Lei do Efeito, o organismo irá associar essas situações com outras semelhantes (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999).

2.5 AS PRINCIPAIS TEORIAS DA PSICOLOGIA NO SÉCULO 20

A Psicologia enquanto um ramo da Filosofia estudava a alma. A Psicologia científica nasce quando Wundt preconiza a Psicologia “sem alma”. O conhecimento apresentado como científico passa então a ser aquele produzido em laboratórios, com o uso de instrumentos de observação e medição (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999).

Essa Psicologia científica, que se constituiu de três escolas – Associacionismo, Estruturalismo e Funcionalismo –, no entendimento dos autores, foi substituída, no século 20, por novas teorias. As três mais importantes são o Behaviorismo ou Teoria (S-R) (do inglês Stimuli-Respond – Estímulo-Resposta), a Gestalt e a Psicanálise:

- O Behaviorismo, que nasce com Watson e tem um desenvolvimento grande nos Estados Unidos, define o fato psicológico, de modo concreto, a partir da noção de comportamento (behavior).
- A Gestalt, que tem seu berço na Europa, surge como uma negação da fragmentação das ações e processos humanos, realizada pelas tendências da Psicologia científica do século 19, postulando a necessidade de se compreender o homem como um todo. A Gestalt é mais ligada à Filosofia.

- A Psicanálise, que nasce com Freud, na Áustria, recupera para a Psicologia a importância da afetividade e postula o inconsciente como elemento de estudo, quebrando a tradição da Psicologia como ciência da consciência e da razão.

2.5.1 O Behaviorismo

Os behavioristas são conhecidos como pertencentes à corrente que defende a ligação entre Estímulo-Resposta, na qual: “dado o estímulo, a psicologia deve prever a resposta e vice-versa” (BERGAMINI, 2006, p. 39).

A autora exemplifica que, “[...] se um aumento de salário (estímulo) determinou em dado momento maior produtividade do empregado (resposta), todas as vezes que uma melhora de vencimentos for oferecida ao trabalhador, necessariamente este elevará sua produtividade”.

No entendimento da autora, para os defensores dessa escola, todo o comportamento humano é explicado como se cada uma das pessoas tivesse armazenado dentro de si um estoque de respostas comportamentais e que estas estariam prontas a entrar em ação, tão logo um estímulo as disparasse. Parece ser esta, também, uma visão atomística do homem que, em última análise, poderia ser entendido como possuidor de uma gama de respostas a serem conectadas com os seus estímulos correspondentes.

2.5.2 O Gestaltismo

Uma nova concepção que, considerando a indivisibilidade da vida psíquica, rompe completamente com qualquer tipo de pensamento mecanicista e associacionista, procurando compreender o comportamento humano dentro da estrutura de campo. Sendo assim, não existem respostas ou estímulos isolados, as pessoas se comportam a partir de determinada organização, configuração ou Gestalt desses estímulos, formando com eles um processo total (BERGAMINI, 2006).

Enfatiza a autora que o Gestaltismo destaca-se a partir dos seus estudos sobre percepção e, uma vez tendo procurado provar que essa função é um processo organizado, estende esse conceito ao processo nervoso correlato. Alterando-se apenas uma nota de uma sinfonia, aquilo que é compreendido já é outra sinfonia.

2.5.3 A Psicanálise

Freud, a maior expressão em Psicologia, fundou a escola psicanalítica, tendo como grande mérito a revolucionária descoberta do nível inconsciente da personalidade. Bergamini (2006) salienta que para Freud, o comportamento objetivo ou manifesto, por si só, diz muito pouco. Freud enseja que é preciso saber que na história de vida pregressa de cada um existem fatos ou ocorrências que foram legadas ao esquecimento aparente, isto é, à consciência atual e são precisamente essas ocorrências que determinam aquilo que se pode observar atualmente nas pessoas ao se comportarem.

Segundo a terapia analítica de Freud, era necessário conhecer as causas do comportamento patológico para agir conscientemente sobre elas, resolvendo dificuldades do passado. Se o trauma fosse tratado, o comportamento determinado por ele, na atualidade, deveria desaparecer (BERGAMINI, 2006).

A autora explica que Freud comparava a mente humana a um iceberg ou uma montanha de gelo flutuante, na qual aquilo que aparece, sua menor porção, representa o tanto que a pessoa conhece de si mesma, todavia, a maior parte, submersa, representa o inconsciente. Em sua técnica psicoterápica, Freud interessava-se principalmente em conhecer esse segundo aspecto, optando em fazê-lo não quando o paciente estivesse sob o sono hipnótico, mas sim em seu estado normal de vigília. Dessa forma, estando consciente, poderia lutar contra o mesmo.

2.6 COMO ERA CONSIDERADO O COMPORTAMENTO NA ANTIGUIDADE

Bergamini (2006) lembra que o interesse pelo estudo do homem como um ser que, por si mesmo, tem a capacidade de se movimentar e comportar-se, diferente dos seres do reino mineral e vegetal, não é recente. O fenômeno da vida sempre despertou interesse dos pensadores desde tempos imemoriais. Protágoras (460 a.C.) disse: “O homem é a medida de todas as coisas, das que são e das que não são.”

A grande preocupação dos primeiros filósofos era o princípio vital. Eles queriam, acima de tudo, descobrir qual elemento da natureza seria o responsável pela vida dos seres vivos; [...] Tales considerava que a água era a substância básica, responsável pela vida. Heráclito sustentava que o princípio de tudo era o fogo. Anaxágoras considerava o sopro vital e achava que, em

razão dele, tudo está em constante mudança (BERGAMINI, 2006 p.31).

Para Sócrates (469-399 a.C.) o estudo do comportamento humano estava contaminado de conceitos morais, acreditando que o homem era naturalmente bom e tenderia para a bondade, através da sabedoria. Para ele, “todo ciente é sábio, e todo sábio é bom”. Já Platão (429-347 a.C.) é o primeiro a falar em vida psíquica, quando propõe, com a alegoria da caverna, o mundo das idéias (BERGAMINI, 2006).

A autora afirma que é com Aristóteles (384-322 a.C.) que a psicologia passa a ser conhecida como a ciência das coisas animadas, que inclui o estudo das plantas, dos animais e do homem, considerando não só almas, como também os corpos dos seres vivos. Ele formula as bases da teoria do conhecimento, ressaltando que todo conhecimento tem origem na sensibilidade e que nada existe no espírito que não haja penetrado pro intermédio dos sentidos.

2.7 A PSICOLOGIA E A BUSCA DE SINTOMAS COMPORTAMENTAIS

Bergamini (2006) observa que foi principalmente a partir dos estudos psicanalíticos feitos por Freud, falecido em 1939, que se tem procurado ir um pouco além dos sintomas comportamentais aparentes. Segundo a autora, não se trata de justificar, mas de tentar explicar melhor as reações humanas, para que se possa chegar o mais próximo possível dos reais “porquês” da conduta humana. Sem isso, muitos comportamentos indesejáveis levam à simples conotações de má-vontade, falta de educação, e assim por diante. É preciso compreender que a intenção primeira de cada pessoa é a de ser produtiva e estabelecer relacionamentos interpessoais significativos.

Como ciência que tende ao estudo do comportamento humano, a psicologia é, hoje, mais acessível às pessoas em geral e seus conceitos se despiram de uma retórica científica de difícil apreensão, para retratar de forma mais simples a realidade existencial do dia-a-dia de cada um. Contudo, apesar do interesse em se conhecer melhor, grande parte dos indivíduos não parece ter coragem suficiente para assumir perante os demais suas dificuldades de ajustamento, isto é, seu mal-estar interior (BERGAMINI, 2006).

A autora ressalta que as pessoas no geral falam com naturalidade de suas doenças físicas, mas não se sentem tão à vontade para expor em público seus problemas

psicológicos. Para ele, se estados de mal-estar físico causados por uma doença qualquer determinam um comportamento ineficiente, como por exemplo, falta de atenção, estados psicológicos desagradáveis, semelhantemente, incapacitam o indivíduo, reduzindo, desta maneira, seu conforto pessoal e sua produtividade nas mais diversas atividades humanas.

2.8 A COMPLEXIDADE DO COMPORTAMENTO HUMANO

Wittig (1981, grifo do autor) entende que a psicologia é o estudo científico do comportamento. Sendo assim, essa ciência descreve o comportamento (o quê) e busca explicar as suas causas (o por quê). Esse estudo tem como seus propósitos a *previsão e controle* do comportamento. Basicamente, dá-se a *previsão* quando o psicólogo antecipa corretamente eventos que ocorrem naturalmente, ao passo que *controle* significa que, de algum modo, ele manipulou a situação e subseqüentemente observou um resultado esperado.

Já ao comportamento, o mesmo autor o define como sendo qualquer resposta observável ou mensurável de uma pessoa ou animal. Para o autor muitas vezes o comportamento é o produto de uma escolha consciente, contudo alguns comportamentos podem resultar de motivos que estão abaixo de um nível de consciência. Muitos teóricos se referem a estes motivos como inconscientes. Tanto os motivos conscientes como os inconscientes podem determinar respostas e, por isso, ambos são estudados pela Psicologia.

No entendimento de Bergamini (2006) o comportamento humano é afetado por um grande número de variáveis, sendo que estas podem ser subdivididas em individuais e ambientais. As variáveis de ordem individual dizem respeito a toda bagagem inata, principalmente programadas através do DNA, mais as experiências contraídas ao longo das várias fases evolutivas como a infância, a adolescência e a fase adulta de cada um. Já as variáveis de ordem ambiental incluem todos os possíveis eventos extrínsecos ao indivíduo como o grupo social, cultura, fatores do ambiente físico propriamente dito e outros.

2.9 PRINCIPAIS APLICAÇÕES DO ESTUDO DO COMPORTAMENTO

As várias teorias do estudo da psicologia e as tentativas de utilização dessas teorias fizeram surgir diferentes campos de aplicação para essa ciência. Bergamini (2006) inúmera algumas áreas na qual esse conhecimento pode ser aplicado, destacando:

2.9.1 Na pedagogia

Desde os estudos desempenhados pelos antigos filósofos sobre a teoria do conhecimento, até os experimentos mais atuais, desenvolvidos sobre o processo de aprendizagem humana, os métodos de ensino vêm sofrendo grandes modificações. Foram deixados de lado recursos didáticos como a árdua memorização, condutas didáticas de rígidas disciplina e outros tipos de imposições adversas ao comportamento natural daquele que aprende (BERGAMINI, 2006).

2.9.2 Na medicina

A psicologia sempre esteve ligada à medicina; contudo, é na época atual que se tem sentido o grande entusiasmo por essa união. Quando juntada ao campo clínico e médico, a psicologia tem como objetivo a cura de pessoas desajustadas e com problemas (BERGAMINI, 2006).

2.9.3 No direito

A partir do estudo das variáveis individuais e sociais que atingem o criminoso, a legislação penal muda sua maneira de aplicar pena. Certos tipos de crimes são hoje em dia ponderados inimputáveis, ou seja, não merecedores de pena em pretexto de doenças psicológicas, das quais os criminosos podem ser portadores (BERGAMINI, 2006).

2.9.4 No esporte

Há algumas décadas, nunca se poderia arquitetar um estudo ordenado do comportamento humano em situações esportivas. Hoje, no entanto, ninguém mais se espanta quando é deparado ao psicólogo responsável pela equipe (BERGAMINI, 2006).

2.9.5 Nas organizações

Essa particularidade do estudo do comportamento humano, de um lado, considera as pessoas em circunstâncias de trabalho e, de outro, oferece importantes elementos sobre aqueles que estão fora desse contexto como clientes, consumidores (BERGAMINI, 2006).

Diferentemente daquilo que muitos pensam, o psicólogo não tem possibilidade de esgotar todos os ramos de conhecimento nos quais se subdivide a psicologia. Sem entrar em maiores detalhes e fazendo um grande apanhado dessas diferentes especializações, torna-se possível ter uma idéia dos diferentes campos de trabalho: Psicologia Social, Psicologia Clínica, Psicologia Experimental, Psicologia Educacional, Psicologia do Desenvolvimento, Psicologia Fisiológica ou Comparada, Engenharia Psicológica, Psicologia da Maturidade e Velhice, Psicologia do Consumidor, Psicologia das Artes, Psicologia Filosófica, Psicologia do Lazer e assim por diante (BERGAMINI, 2006, p.44).

Frente a isso, cabe neste momento tecer comentários a cerca da relação existente entre a psicologia e o comportamento organizacional, tendo em vista a proximidade entre o trabalho do psicólogo e os elementos organizacionais como estratégia, estrutura etc. das Organizações.

2.10 A PSICOLOGIA E O COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

O comportamento Organizacional é o estudo e a aplicação do conhecimento sobre como as pessoas agem dentro das organizações. É uma ferramenta humana para o melhoramento do homem. Ela se aplica amplamente ao comportamento das pessoas em todos os tipos de organizações, tais como negócios, governo, escolas e organizações de serviços. Onde quer que estejam às organizações existirá sempre a necessidade de entender o comportamento organizacional. Os elementos-chave do comportamento

organizacional são as pessoas, estrutura, tecnologia e ambiente no qual a organização opera (DAVIS; NEWSTROM, 1992).

No juízo dos autores, as pessoas representam o sistema social interno da organização. As organizações consistem de pessoas e grupos, tanto grupos grandes como os pequenos. Os grupos são dinâmicos, eles se formam, mudam e se dissolvem. Já a estrutura define os relacionamentos formais dos indivíduos dentro das organizações. Diferentes cargos são necessários para se realizar todas as atividades de uma organização.

Quanto à tecnologia, esta oferece recursos com os quais as pessoas trabalham e afetam as tarefas que elas desempenham. Por fim, todas as organizações operam dentro de um ambiente externo. Nenhuma organização existe sozinha. Ela é parte de um sistema maior que contém muitos outros elementos, tais como governo, família e outras organizações. Todos eles se influenciam mutuamente num sistema complexo que cria um contexto para um grupo de pessoas (DAVIS; NEWSTROM, 1992).

Os autores ponderam que o ponto mais forte do comportamento organizacional é a sua natureza interdisciplinar. Integra as ciências comportamentais e outras ciências sociais que podem contribuir para o campo. Ele tira dessas disciplinas quaisquer idéias que aprimorarão os relacionamentos entre as pessoas e organizações. Sua natureza interdisciplinar é semelhante à medicina que se utiliza das ciências físicas, biológicas e sociais dentro de uma prática médica operante.

2.11 O DESENVOLVIMENTO DO CAMPO DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

De acordo com Bergamini (2006) para que um campo de conhecimento possa ser verdadeiramente respeitado como tal, é necessário que ele tenda a duas condições básicas:

1°. que esse campo de conhecimento possua bem delimitado e caracterizado os assuntos que pretende estudar. Estes assuntos formam aquilo que se conhece como campo de estudo da ciência que retrata com clareza o conteúdo que tal ciência estuda e delimita seu campo de investigação;

2°. que o estudo desse assunto possua métodos próprios de investigação. É necessário que siga tipos específicos de passos formais que precisam ser galgados até que se atinja

o objetivo final, que é o conhecimento tão completo e adequado quanto possível daquilo que essa ciência se propôs estudar.

As teorias e os métodos progressivamente deram aos psicólogos condições para uma análise construtiva dos problemas dos indivíduos em organizações e para testar suas idéias por meio da pesquisa empírica, o interesse pela psicologia organizacional cresceu. As primeiras indagações estudadas neste campo trataram da avaliação e seleção de funcionários. Assim, no início, o êxito do trabalho dos psicólogos esteve relacionado com a testagem de candidatos com a finalidade de possibilitar que certas organizações, como o Exército ou um grande aglomerado industrial, melhorassem seus métodos de seleção (SCHEIN, 1982).

A seleção passou então a ser mais científica através da mensuração, nos indivíduos, daquelas características que a organização exigia de seus novos membros. O autor discorre que com esse enfoque mais científico e sistemático da seleção, os psicólogos logo se viram naturalmente colocados mais em contato com os problemas organizacionais, num crescente esforço de estabelecer ordem no processo de planejamento e organização do trabalho como tal.

Schein (1982) retrata que quanto mais as pesquisas dos psicólogos se aprofundaram no comportamento das pessoas dentro das organizações, mais evidências elas encontraram de que a organização é um sistema social complexo que deve ser estudado como tal, caso deseje-se realmente compreender o comportamento individual. Foi esse descobrimento que criou a psicologia organizacional como disciplina independente.

2.12 PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

No bom senso de Spector (2003) a Psicologia é a ciência do comportamento humano (e não-humano), da cognição, da emoção e da motivação. Ela pode ser subdividida em diferentes especializações, algumas delas se preocupam essencialmente com o próprio conhecimento da psicologia enquanto ciência, enquanto outras voltam-se também para a aplicação daquela ciência (psicologia aplicada). A psicologia organizacional se enquadra nessa última categoria ocupando-se tanto da ciência psicológica como com a sua aplicação aos problemas dos indivíduos nas organizações.

O campo da psicologia organizacional contém duas divisões principais: a industrial (ou seja, recursos humanos) e a organizacional. Embora esses dois conteúdos se sobreponham e não possam ser facilmente separados, tradicionalmente eles têm origens diferentes. A parte industrial, que originalmente denominou o campo, é a mais antiga e busca gerenciar a eficiência organizacional por meio do uso apropriado dos recursos humanos. Ela se preocupa com questões de eficiência no projeto de tarefas, seleção e treinamento de funcionários e avaliação de desempenho. A parte organizacional se desenvolveu a partir do movimento de relações humanas nas organizações. Seu foco no funcionário como indivíduo é maior do que o existente na parte industrial. Ela se preocupa em compreender o comportamento individual e aumentar o bem-estar dos funcionários no ambiente de trabalho. Os tópicos organizacionais abrangem as atitudes e o comportamento do funcionário, o stress no trabalho e práticas de supervisão (SPECTOR, 2003, p.7).

A psicologia organizacional, que se refere ao desenvolvimento e à aplicação de princípios científicos no ambiente de trabalho, tem um campo de aplicação menor que a psicologia clínica, que lida com o tratamento de distúrbios e problemas psicológicos. Os psicólogos organizacionais lidam com assuntos relacionados à saúde dos funcionários, desempenho no trabalho, motivação, segurança, seleção (contratação) e treinamento (SPECTOR, 2003).

Para Spector (2003) os psicólogos organizacionais podem trabalhar para órgãos de governo (municipais, regionais, estaduais ou federais), área militar (normalmente como especialistas civis) e corporações privadas. Em cada uma dessas aplicações práticas, os psicólogos organizacionais podem executar o mesmo conjunto de atividades, que são:

- analisar a natureza de uma atividade (análise da tarefa);
- conduzir uma análise para determinar a solução de um problema organizacional;
- fazer/realizar uma pesquisa sobre sentimentos e opiniões dos funcionários;
- projetar sistemas para avaliação do desempenho de funcionários;
- projetar sistemas de seleção de funcionários/programas de treinamentos;
- desenvolver testes psicológicos;
- avaliar a eficiência de uma atividade ou prática, como um programa de treinamento;
- implementar mudanças organizacionais, por exemplo, como um novo sistema de bonificação e gratificação para os funcionários que têm bom desempenho.

2.13 HISTÓRIA DA ÁREA DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

A psicologia organizacional é uma invenção do século XX, com raízes no final do século XIX. Ela existe praticamente desde o início do campo da psicologia. Os primeiros a realizarem um trabalho de psicologia organizacional foram os psicólogos experimentais que estavam interessados em aplicar novos princípios de psicologia para solucionar problemas em organizações (SPECTOR, 2003).

Segundo Spector (2003) os trabalhos iniciais concentravam-se em questões de desempenho no trabalho e de eficiência organizacional. À medida que o campo foi amadurecendo durante a primeira metade do século XX, houve uma expansão que atingiu as áreas cobertas atualmente. Dois psicólogos são considerados os principais fundadores do campo: Hugo Münsterberg e Walter Dill Scott, que eram psicólogos experimentais e professores universitários e que se envolveram na aplicação de recursos da psicologia para resolver problemas em organizações.

O autor cita ainda que a principal influência sobre o campo da psicologia organizacional foi o trabalho de Frederick Winslow Taylor, um engenheiro que estudou longamente a produtividade de funcionários em sua carreira durante o final do século XIX e início do século XX. Taylor desenvolveu o que ele chamava de administração científica como uma abordagem para manejar os operários da produção em fábricas.

Outra influência do campo da engenharia pode ser observada no trabalho de Frank e Lillian Gilbreth, marido e mulher que estudaram maneiras de desempenhar tarefas eficientemente. Eles ajustaram itens dos campos da engenharia e da psicologia (Frank era engenheiro e Lillian, psicóloga) ao estudar a forma pela qual as pessoas realizam tarefas. Sua melhor contribuição foi o estudo do tempo e movimento, que envolveu a medição e a sincronização das ações executadas pelas pessoas durante as tarefas, com o objetivo de desenvolver uma maneira mais eficiente de trabalhar (SPECTOR, 2003).

A primeira Guerra Mundial assistiu ao início do uso da psicologia organizacional pelas Forças Armadas, que estimularam o desenvolvimento do campo. Quando os Estados Unidos entraram na guerra em 1917, alguns psicólogos, liderados por Robert Yerkes, ofereceram seus serviços para o exército. O trabalho mais conhecido desse grupo foi o desenvolvimento dos testes Army Alpha e Army Beta para medir a habilidade mental. Um dos maiores problemas para o exército era saber como colocar os novos soldados em funções para as quais eles apresentavam maior adequação. Os testes recém-inventados pareciam ser para os psicólogos um modo eficiente de resolver tal

problema. Dessa forma, esta foi à primeira aplicação em larga escala de testes psicológicos para colocação profissional de indivíduos (SPECTOR, 2003).

O mesmo autor descreve que é com os estudos de Hawthorne que os pesquisadores descobriram que muitos aspectos sociais da vida organizacional afetavam o comportamento e o desempenho do funcionário. Antes desses estudos, os psicólogos organizacionais preocupavam-se quase exclusivamente com questões de produtividade no trabalho e eficiência organizacional, incluindo a avaliação das habilidades do funcionário e o projeto eficiente do trabalho.

A história do campo é repleta de exemplos que mostram como os psicólogos organizacionais têm ajudado a melhorar as organizações e as condições de trabalho para os funcionários. O campo cresceu de seu foco inicial em produtividade até abranger as diferentes áreas que encontramos hoje. A psicologia organizacional tem muito a oferecer para a operação das organizações e o bem-estar dos funcionários. Seu futuro é bastante promissor, pois as organizações continuam necessitando de ajuda nas questões relativas aos funcionários (SPECTOR, 2003, p.18).

Bergamini (2006, p.4) lembra que “embora na atualidade muito se tenha avançado em tecnologia dos métodos de produção, a psicologia organizacional ainda se preocupa com o ambiente adverso e de difícil ajustamento daquele que trabalha”.

2.14 A APLICAÇÃO DE CONHECIMENTOS DE PSICOLOGIA A PROBLEMAS DE TRABALHO

Antes de se iniciar o século XX tinham surgido alguns comentários esparsos sobre condições biológicas e psicológicas do trabalho. Dessas obras salientam-se “Mal dos mineiros e outras doenças dos mineiros”, de Paracelso (séc. XVI) e “Examen de Ingênios”, do espanhol José Huarte (séc. XVI), pioneiro das pesquisas vocacionais. Ao fim do mesmo século, Ramazzini publicava “Sobre as Doenças dos Artesões”. Isso demonstra que os médicos já se interessavam pelos efeitos de trabalho sobre a saúde dos trabalhadores (LOBO, 1972).

Davis (1992) destaca que é nos anos de 1920 e 1930, Elton Mayo e F. J. Roethlisberger na Universidade de Harvard deram estatura acadêmica ao estudo do comportamento humano no trabalho. Eles aplicaram pressupostos, reflexões e conhecimentos sociológicos aos experimentos industriais na Western Electric Company,

na fábrica de Hawthorne. Os pesquisadores concluíram que uma organização é um sistema social e que o trabalhador é, na verdade, o mais importante elemento desse sistema. Seus experimentos mostraram que o trabalhador não é uma simples ferramenta, mas uma personalidade complexa interagindo numa situação grupal que freqüentemente é difícil de compreender.

Taylor e seus contemporâneos, estudando os aspectos organizacionais, acreditavam que problemas humanos dificultaram a produção e dessa forma deveriam ser minimizados. Já para Mayo, os problemas humanos tornaram-se um aberto campo de estudo e uma oportunidade para o progresso. Ele é reconhecido como o pai daquilo que era então chamado de *relações humanas* ficando depois conhecido como *comportamento organizacional*. Taylor aumentou a produção racionalizando-a. Mayo e seus seguidores pensaram em aumentar produção humanizando-a (DAVIS, 1992).

2.15 A PSICOLOGIA APLICADA AO TRABALHO NO BRASIL

Em 1924, o engenheiro Roberto Mange deu início à aplicação em nosso país de técnicas de seleção de pessoal, inspirado em prática na Suíça. Esse trabalho iniciou-se na Escola de Mecânica, anexa ao Liceu de Artes e Ofícios, de São Paulo, e não demorou que se tornassem conhecidos e procurados os testes psicológicos ali ministrados (LOBO, 1972).

Entre as organizações que imediatamente aproveitaram a fecunda inovação destacou-se a Estrada de Ferro Sorocabana, do mesmo estado. Os processos utilizados provaram ser de tal eficácia que essa empresa ferroviária resolveu estabelecer, ela própria, em 1930, um serviço de ensino e seleção profissional (S.E.S.P.), cuja direção foi confiada ao mesmo competente técnico Roberto Mange (LOBO, 1972, p.22).

Já em 1931, Lourenço Filho montou um serviço oficial de orientação profissional, em São Paulo e, em 1937, o Instituto Profissional Masculino implantava o seu gabinete de *psicotécnica*, cuja direção coube a Roberto Mange e Oswaldo de Barros Santos. Concorreu este último para imprimir grande impulso à orientação profissional e educacional, através do SENAI, onde contou com a preciosa colaboração de Walter Barioni. No SENAC (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial), Leon Walther iniciou, em 1948, um setor de seleção e orientação cuja atividade se estendeu aos principais estados do Brasil e, em vista dos resultados obtidos, tende a se estender aos

demais (LOBO, 1972).

2.16 TRABALHO E SAÚDE NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

O trabalho é uma atividade humana que envolve o homem todo (suas dimensões física, psíquica e social) no seu cotidiano e exerce importante papel na própria construção da subjetividade humana. A organização onde se desenvolve o trabalho constitui um fenômeno psicossocial, que pode e deve ser vista pela ótica de uma psicologia social ativa e investigativa, voltada à análise da ação social que se processa no seu interior (GOURLART; SAMPAIO, 1998).

Para os autores a organização do trabalho e as relações de produção exercem significativa influência sobre a saúde tanto física quanto mental do indivíduo no trabalho. Nesse sentido, recorre-se hoje às modernas teorias psicológicas que abordam a saúde mental no trabalho, as quais vêm constituindo o campo recentemente estruturado da Psicopatologia do Trabalho.

Tamayo (2004) destacar que as mudanças que ocorrem no mundo do trabalho, provocadas pelo processo de globalização da economia, pelo desemprego, pela deterioração das relações humanas cooperativas, em favor das relações competitivas e pela busca de recompensas extrínsecas ao próprio trabalho, demonstram um cenário plausível para o surgimento do sentimento de insegurança, ansiedade e diminuição da auto-estima, além de certa desestabilização do sentimento de pertencimento a grupos sociais.

Diante das complexas variações de natureza física, estrutural, funcional, social, política e econômica que compõem o ambiente organizacional, qualquer pessoa pode desenvolver percepções, sentir afetos ou ainda construir intenções muito particulares sobre o trabalho como um todo ou sobre aspectos específicos a ele relacionados. Vários conceitos foram criados pelos estudiosos para representar a gama altamente variada de reações dirigidas a dois objetos intimamente relacionados entre si, mas capazes de desencadear percepções, afetos, intenções e ações diferenciadas nos trabalhadores: o trabalho executado e a organização empregadora (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004).

Outro fator preocupante, na visão de Dubrin (2003), é o fato de os trabalhadores estão trabalhando mais e por períodos mais longos do que fizeram nas últimas duas

décadas, simplesmente para conseguir manter seus padrões de vida. O resultado é a existência de uma força de trabalho que corre o risco, nunca antes tão alto, de sofrer problemas psicológicos, físicos e comportamentais.

2.17 SAÚDE MENTAL E TRABALHO

Este tópico destina-se a tratar pressupostos teóricos sobre a saúde mental e seu impacto no trabalho.

Apesar de se reconhecer as relações estabelecidas entre trabalho e saúde desde os egípcios, estas, quer pela determinação do saber específico, quer pela prática, só começam a ser tratadas de forma mais objetiva após a Revolução Industrial, devido à necessidade de manter-se um padrão de produção sem perda da mão-de-obra, muitas vezes considerada especializada pelos padrões da época, e pelo crescimento demasiado dos centros urbanos. Assim, a Revolução Industrial gerou um outro capítulo no que se refere à diáde trabalho-saúde, pela criação de pólos industriais e pelo crescimento das cidades, em função da trajetória de migração do meio rural para os centros urbanos a partir do fim do feudalismo (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004, p.289).

Tamayo (2004) chama atenção para o fato de que a saúde mental do trabalhador é diretamente afetada pelas condições de trabalho. Para ele o desgaste físico e emocional ao quais os indivíduos estão submetidos no seu dia-a-dia em seu ambiente de trabalho e na forma como exercem suas atividades é bastante significativo na determinação de transtornos relacionados ao estresse, como é o caso de depressões, transtornos de ansiedade, fobias, distúrbios psicossomáticos e burnout.

O autor também define como sofrimento no trabalho as vivências concomitantes de desgaste e de insegurança. O desgaste é sentimento de desânimo, cansaço, ansiedade, frustração, tensão emocional, sobrecarga e estresse no trabalho. Insegurança, o sentimento de incompetência diante das pressões para atender às exigências relacionadas ao desempenho e à produtividade. Uma das manifestações desse sofrimento, tanto pela sua intensidade quanto pelo fracasso das defesas, pode ser creditada ao estresse e às suas diferentes formas de expressão física e psicológica.

Na visão de Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004) a Psicologia do Trabalho ou Organizacional, é uma área de atuação da Psicologia voltada para atuar no ambiente de trabalho que teria como foco principal o estudo e a concepção do trabalho humano em todos os seus significados e manifestações e em diferentes contextos, buscando o

ajustamento dos indivíduos as variadas situações do ambiente de trabalho ao qual estariam inseridos.

O sentido da Psicologia do Trabalho é um sentido de origem, ou ainda, de causa. Quer dizer que uma parte significativa dos fenômenos que a psicologia estuda provém, tem sua origem, sua determinação, é explicada, no *e pelo trabalho*. Que “para compreender-se a psicologia” é preciso compreender o trabalho”; que o trabalho é um objeto de estudo necessário para se compreender o fenômeno psicológico, assim como, por exemplo, a psicanálise afirmou que seria preciso entender a sexualidade para se compreender a dinâmica psicológica (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004, p.277).

Para Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004) o sofrimento psicológico no trabalho (aqui sinônimo de Saúde Mental e Trabalho) tem sido prioritariamente analisado sobre três maneiras diferentes, ou seja, a história desta área selecionou três grandes abordagens para o problema: o estresse, a psicodinâmica do trabalho e epidemiologia do trabalho.

2.17.1 Estresse no trabalho

Na medicina e na psicologia como no seu uso popular, estresse surge tanto para denominar condições externas, ou uma força imposta ao organismo, como para fazer referências às respostas desse mesmo organismo ante a estas forças, o que estaria mais próximo ao significado original (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004).

Os autores apresentam uma explicação para o surgimento do estado de estresse, segundo eles:

[...] a ocorrência do estado de estresse é biológica e diz respeito à necessidade de adaptação ou ajustamento do organismo frente às pressões do meio com as quais este se depara. Essa síndrome de adaptação manifesta-se em três fases: a reação de alarme diante de um agente agressor, a resistência e a exaustão. As duas primeiras fases seriam comuns a todo ser humano ao longo da vida, pela demanda constante de ajuste às atividades e necessidade de resistência aos infortúnios da existência. Então, ninguém pode viver sem nenhum grau de estresse, porque qualquer atividade e qualquer emoção são capazes de provocá-lo (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004, p.281).

Para Dubrin (2003) o estresse está intimamente relacionado ao conflito, que é um grande causador de estresse. O termo **estresse** é a condição física e mental que resulta de uma ameaça percebida, com a qual não se pode lidar imediatamente. O

estresse é, portanto, uma resposta interna a um estado de ativação. A pessoa estressada é física e mentalmente estimulada. Esse estresse ocorre, geralmente, em uma situação ameaçadora ou negativa, como a preocupação sobre perda do emprego ou ser repreendido, contudo, ele também pode ser causado por uma situação positiva, como ganhar um alto bônus em dinheiro.

Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004) consideram o estresse como um estado intermediário entre a saúde e a doença, passando a ser um possível indicador das conseqüências do trabalho sobre os trabalhadores, que podem estar sofrendo em decorrência das condições e características de sua atividade, sem necessariamente apresentar nenhum quadro patológico definido. Os autores consideram ainda que tanto fatores externos (condições de trabalho), quanto exigências físicas e mentais da atividade (organização do trabalho) podem estar entre os estressores responsáveis pelo estresse decorrente do trabalho.

Entre os sintomas emocionais do estresse estão ansiedade, tensão, depressão, desânimo, aborrecimento, fadiga prolongada, sentimentos de desesperança e muitos tipos de pensamento defensivo. Sintomas comportamentais compreendem hábitos nervosos como contorções faciais e diminuições repentinas do desempenho no trabalho, em decorrência de esquecimento e erros de concentração ou julgamento (DUBRIN, 2003).

Os sintomas psicológicos do estresse incluem aumento dos batimentos cardíacos, da pressão sanguínea, da razão de respiração, do tamanho da pupila e transpiração. Os homens, em particular, que respondem mais intensamente ao estresse mental, correm um maior risco de entupimento dos vasos sanguíneos, o que aumenta as possibilidades de ataques cardíacos e derrames cerebrais (DUBRIN, 2003).

Como já dito na parte introdutória deste trabalho, Cardoso (2004) ao estudar a influência dos fatores organizacionais no estresse de profissionais bombeiros, identificou dentro de uma amostra de 235 bombeiros que trabalham nas guarnições da grande Florianópolis e São José que 135 deles, ou seja, 55,31% encontravam-se com estresse. Tal constatação evidencia que uma parcela bastante considerável do profissional bombeiro militar está à mercê de uma variedade de manifestações da doença do estresse e que esta pode tanto comprometer a qualidade dos seus serviços prestados como a própria manutenção do equilíbrio físico e mental do profissional.

O Corpo de Bombeiros configura uma organização do trabalho, que direciona todas as suas atividades para a preservação da vida de pessoas, exigindo de seus integrantes uma qualificação profissional que prioriza a coragem, a rapidez nas ações e a precisão técnica. A coragem consolida o seu valor profissional, ao ser assumida em compromisso público, tornando incondicional o sacrifício da própria vida, quando no desempenho das suas atividades. A rapidez no atendimento de emergências exige o menor tempo-resposta nos deslocamentos e nas intervenções, procedimentos que são avaliados diariamente de forma objetiva, em provas de prontidão. A precisão técnica é aferida formalmente por meio de treinamentos e cursos de especializações, conjuntamente com os serviços de prontidão em guarnições de socorro, escaladas por especialidades de atividades (CARDOSO, 2004, p. 56).

Inferi-se do texto acima que o trabalho desenvolvido pelo bombeiro militar exige do mesmo uma qualificação profissional que prioriza em muito a coragem, além da técnica, visto que estes profissionais direcionam suas atividades à preservação da vida de pessoas. Como todo e qualquer profissional que trabalha com vidas, o bombeiro militar no seu dia-a-dia está sujeito a ser acometido pela doença do estresse.

2.17.2 Psicodinâmica do trabalho

Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004) descrevem que essa abordagem, que ficou conhecida primeiramente como Psicopatologia do Trabalho, buscava a análise dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pela confrontação do sujeito com a realidade do trabalho com objetivo de compreender as estratégias às quais o trabalhador recorre para manter-se saudável, apesar de certos modos de organização do trabalho patologizantes.

As pesquisas passam então a concentra-se nas estratégias que permitem ao trabalhador não adoecer, mesmo quando submetido a uma organização de trabalho potencialmente patogênica, enfocando as defesas que esse sofrimento suscita.

A metodologia proposta pela Psicodinâmica do Trabalho abre mão de questionários e de quaisquer outros instrumentos de coleta de dados, privilegiando as entrevistas com os trabalhadores em prejuízo de outras possibilidades, numa proposta de re-construção dos fatos, tomando por empréstimo os princípios da psicanálise para a escuta clínica adaptados ao contexto de trabalho. As questões patogênicas do trabalho não são evidenciadas pela análise do trabalho, mas mencionadas pelos trabalhadores, por meio da sua percepção subjetiva, nas entrevistas (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004).

2.17.3 Abordagem epidemiológica e/ou diagnóstica

A epidemiologia parte da hipótese da multicausalidade das doenças e vai à busca de seus determinantes. Considera que as doenças são consequência da lógica da produção capitalista. Há de se considerar o trabalho como um fenômeno objetivo e subjetivo, tendo como pressuposto a multicausalidade e a percepção de um homem sócio-histórico, na qual fatores econômicos e sociais, além dos individuais, façam parte da investigação (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004).

Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004, p.289) entendem que a abordagem epidemiológica deve seguir uma metodologia pela qual irá:

[...] investigar condições objetivas e subjetivas do trabalho, o que exige o cruzamento de uma estratégia ligada à (a) organização de trabalho (observação direta e entrevistas sobre o trabalho); (b) uma metodologia ligada a estudos epidemiológicos (levantamento de problemas de saúde mental e trabalho por meio de um inventário psicológico desenvolvido e validado pelo Laboratório de Psicologia do Trabalho-LPT/UnB) e, ao mesmo tempo, (c) uma metodologia clínica (estudo e caso).

Os autores dividem o estudo epidemiológico em três grandes momentos, que na verdade enfocam o problema por três ângulos complementares. No primeiro momento, faz-se necessário desenvolver atividades que venham a embasar um conhecimento aprofundado do trabalho da categoria, seu cotidiano e as representações que o trabalhador faz de si mesmo. Nessa fase, procura-se apreender aspectos da cultura organizacional, estrutura e funcionamento, além de proceder-se a análise de tarefa/desenho do trabalho, dos cargos ou das categorias funcionais que serão objeto do diagnóstico.

Já num segundo momento, definido como epidemiológico por meio de medidas quantitativas, com a inclusão de escalas relacionadas ao trabalho em si e de personalidade, sofrimento no trabalho ou saúde geral, procura-se obter o perfil da categoria, para então analisá-lo em relação aos dados colhidos no primeiro momento e, então, instrumentalizar o terceiro momento. É neste terceiro momento, que por meio de uma metodologia clínica com características de estudos de caso, procede-se o aprofundamento do diagnóstico (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004).

2.18 A FINALIDADE DO TRABALHO DO PSICÓLOGO

Uma das concepções que vêm ganhando espaço é a do psicólogo como profissional de saúde. Um profissional que, ao lado de muitos outros, aplica conhecimentos e técnicas da Psicologia para **promover a saúde** (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999, p.156).

Os autores advertem que o psicólogo tem seu trabalho relacionado às condições gerais de vida de uma sociedade, embora atue focalizando a subjetividade dos indivíduos e/ ou suas manifestações comportamentais. Este trabalho pode estar sendo realizado nos mais diversos locais: sejam consultórios, escolas, hospitais, creches e orfanatos, empresas e sindicatos de trabalhadores, bairros, presídios, instituições de reabilitação de deficientes físicos e mentais, ambulatórios, postos e centros de saúde e outros.

“[...] é importante lembrar que o compromisso do psicólogo com a promoção da saúde não o impedir de intervir quando se defrontar com a doença e a necessidade da cura. Isto é, deparando-se com indivíduos que apresentam certa ordem de distúrbios e sofrimentos psíquicos, que necessitem de uma intervenção curativa, poderá buscar a cura através de terapias verbais ou corporais (o psicólogo não pode valer-se de medicamentos, pois esta é uma prática restrita aos médicos – no caso, os psiquiatras)” (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999, p.157).

A prática do psicólogo como profissional de saúde irá caracterizar-se pela aplicação dos conhecimentos psicológicos no sentido de uma intervenção específica junto a indivíduos, grupos e instituições, com o objetivo de autoconhecimento, desenvolvimento pessoal, grupal e institucional, numa postura de promoção da saúde (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999).

“[...] o psicólogo trabalha para promover saúde, isto é, trabalha para que as pessoas desenvolvam uma compreensão cada vez maior de sua inserção nas relações sociais e de sua constituição histórica e social enquanto ser humano. Quanto mais clareza se tiver sobre isso, maiores serão as possibilidades de o indivíduo lidar com a situação cotidiana que o envolve, decidindo o que fazer, projetando intervenções para alterar a realidade, compreendendo as relações que vive e, portanto, compreendendo a si mesmo e aos outros” (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999, p.158).

Tendo em vista a finalidade do trabalho do psicólogo, cabe agora fazer comentários sobre algumas áreas onde o profissional de Psicologia pode desenvolver seus trabalhos.

2.19 AS ÁREAS DE ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO

Na empresa ou indústria, as relações de trabalho e o processo produtivo vão ser colocados como realidade principal do psicólogo. Os conhecimentos, as técnicas que esses profissionais empregarão estarão em função da realidade e das exigências que as organizações colocam para o profissional. A promoção da saúde naquele espaço de trabalho é seu objetivo maior (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999).

Bock, Furtado e Teixeira (1999) destacam a existência de psicólogos que fazem trabalhos junto a sindicatos, centrais sindicais, centros de referência dos trabalhadores, núcleos de pesquisa do trabalho etc. São psicólogos que têm como realidade principal de intervenção o processo de trabalho ou as relações de trabalho. Esse profissional poderá estar atuando num hospital ou numa escola, desde que sua intervenção se dê no processo de trabalho, e não no processo de tratamento da saúde ou no processo educacional.

Para os autores não há uma Psicologia Clínica, outra Escolar, e ainda outra Organizacional, mas há a Psicologia, como corpo de conhecimento científico, que é aplicada a processos individuais ou a relações entre pessoas, nas escolas, nas indústrias e nas clínicas, assim como em hospitais, presídios, orfanatos, ambulatórios, centros de saúde etc.

[...] na medida em que os psicólogos iniciam suas atuações nesses campos, passam a desenvolver discussões e reflexões que especificam uma intervenção. Isso pode levar, tem levado e é desejável que leve à construção de conhecimentos específicos de cada campo: sua clientela, seus processos, sua problemática, criando assim, como áreas de conhecimento dentro da Psicologia, a Psicologia Educacional, com todos os seus ramos: aprendizagem, alfabetização, relação professor-aluno, análise institucional do espaço escolar, fracasso escolar, educação de deficientes etc.; a Psicologia Clínica, com todo seu conhecimento sobre populações específicas [...]. É a Psicologia do Trabalho, também com seus conhecimentos: o *stress*, conseqüências psíquicas do trabalho, a saúde do trabalhador, as técnicas de seleção, treinamento, avaliação de desempenho etc. (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999, p.159, grifo dos autores).

Devido ao conhecimento que possui sobre o psiquismo humano, o psicólogo tem sido requisitado para desenvolver trabalhos na área de publicidade – na produção de imagens (de políticos, por exemplo); Marketing, pesquisa de mercado etc. Ele está conquistando espaços na área esportiva, junto à Justiça, nos presídios e nas instituições de reeducação ou reabilitação. Pode-se citar, também, uma área menos acessível para o

psicólogo, mas na qual sua contribuição tem sido prestimosa, que é a de planejamento urbano. Portanto, a Psicologia, possuidora de conhecimentos importantes para a compreensão da realidade, é usada pelos Psicólogos em vários locais de trabalho, em vários campos (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 1999).

3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Nesta parte do trabalho são abordados os aspectos metodológicos a serem utilizados com o propósito de alcançar os objetivos propostos neste trabalho. Gil (2002, p.162) destaca que “nesta parte, descrevem-se os procedimentos a serem seguidos na realização da pesquisa. Sua organização varia de acordo com as peculiaridades de cada pesquisa”.

O autor comenta que a pesquisa é desenvolvida mediante o agrupamento dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos. Na realidade, a pesquisa deve desenvolver-se ao longo de um processo que envolve inúmeras etapas, desde a apropriada formulação do problema até a satisfatória apresentação dos resultados. Neste sentido, os procedimentos metodológicos têm por objetivos orientar o desenvolvimento da pesquisa para que os fins aos quais ele se proponha sejam de fato alcançados.

3.1 Caracterização da Pesquisa

O presente trabalho caracteriza-se como de natureza descritiva já que, segundo Gil (2002, p. 42) “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. O autor ainda destaca que “entre as pesquisas descritivas, salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, estado físico e mental”.

A abordagem utilizada neste estudo descrito é predominantemente qualitativa. Richardson (1989, p. 79) saliente que “a abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social”. Ainda, de acordo com o autor, o método qualitativo vai se diferencial do quantitativo porque não adota a base estatística para a fundamentação, ao analisar um problema. O método qualitativo busca compreender da natureza de um fenômeno social, por meio da interação de variáveis.

Richardson (*apud* Coelho 2003) menciona algumas situações onde estudos qualitativos são necessários, são elas: quando indispensável à substituição de uma

informação estatística por dados qualitativos; quando envolvam o entendimento de aspectos psicológicos; quando as observações possam ser usadas como apontadores do funcionamento de um estruturalismo social.

O delineamento adotado é a pesquisa bibliográfica, visto que ela é desenvolvida com base em material já elaborado e vai constituir-se principalmente de livros e artigos científicos. Gil (2002, p. 43) ao referir-se ao delineamento destaca que este:

refere-se ao planejamento da pesquisa em sua dimensão mais ampla, que envolve tanto a diagramação quanto a previsão de análise e interpretação de coleta de dados. Entre outros aspectos, o delineamento considera o ambiente em que são coletados os dados e as formas de controle das variáveis envolvidas.

Como o delineamento expressa em linhas gerais o desenvolvimento da pesquisa, com ênfase nos procedimentos técnicos de coleta e análise de dados, torna-se possível, na prática, classificar as pesquisas segundo o seu delineamento (GIL, 2002)

Gil (2002) enfatiza que o elemento mais importante para a identificação de um delineamento é o procedimento adotado para a coleta de dados. Podem ser determinados dois grupos de delineamentos: aqueles que se valem das chamadas de “papel” e aqueles onde os dados são fornecidos por pessoas. No primeiro grupo estão à pesquisa bibliográfica e a documental.

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais amplo do que aquela que poderia pesquisar diretamente (GIL, 2002).

3.2 Técnicas de coleta de dados

A principal forma de coleta de dados é feita através da leitura, seja em livros, revistas, jornais, sites, etc., que certamente é utilizada para todos os tipos de pesquisa. Esta técnica é chamada de pesquisa bibliográfica. Existem, basicamente, dois tipos de dados: os chamados dados secundários que são os dados que já se encontram disponíveis, pois já foram objeto de estudo e análise (livros, teses,) e os dados primários que ainda não sofreram estudo e análise.

Gil (2002) salienta que a coleta de dados envolve a descrição das técnicas a serem utilizadas para coleta de dados. Para ele, modelos de questionários, testes ou

escalas deverão ser incluídos, quando for o caso, o que não ocorre para este trabalho e, quando a pesquisa envolver técnicas de entrevista ou de observação, deverão ser incluídos nesta parte também os roteiros seguidos, o que também não é o caso. A técnica utilizada para a realização deste trabalho é a de coleta de dados secundários, visto que o embasamento para a realização do estudo se deu tão somente com a utilização de fontes de trabalhos ou de estudos já realizados que tragam informações ou analogia com a temática do trabalho. A pesquisa bibliográfica foi feita em livros, artigos, constituições e em dois trabalhos realizados junto ao Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, que forneceram dados concretos sobre situações e assuntos que vão de encontro aos objetivos deste trabalho.

3.3 Tratamento e análise de dados

Gil (2002, p. 163) descreve que a análise dos dados “envolve a descrição dos procedimentos a serem adotados tanto para análise quantitativa (p. ex.: testes de hipótese, testes de correlação) quanto qualitativo (p. ex.: análise de conteúdo, análise de discurso)”. Como já dito anteriormente, este trabalho apresenta uma abordagem qualitativa, neste sentido, a análise dos dados é a categorial, visto que, a análise categorial trata do desmembramento do discurso em categorias, em que os critérios de escolha e de delimitação orientam-se pela dimensão da investigação dos temas relacionados ao objeto de pesquisa, identificados nos discursos dos sujeitos pesquisados.

4 RESULTADOS DO ESTUDO

Após a apresentação do referencial e dos procedimentos metodológicos, passa-se, então, a exposição dos resultados desta pesquisa. Para efeitos de uma melhor compreensão, os resultados desta pesquisa, seguem a mesma ordem dos objetivos específicos, previamente definidos, sendo estes precedidos dos dados referentes à corporação, objeto deste estudo.

4.1 Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina

De acordo com Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (2008), em 16 de setembro de 1919, o então Governador do Estado de Santa Catarina, Doutor Hercílio Luz sancionou a Lei Estadual nº 1.288 que criou a Seção de Bombeiros, constituída de integrantes da então Força Pública. Contudo, somente em 26 de setembro de 1926 é que a Seção de Bombeiros da Força Pública, hoje Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina é inaugurada.

O efetivo, fixado através da Lei Estadual nº 1.549 de 21 de outubro de 1926 era composto de 28 militares, sendo vinte e sete Praças e um Oficial tirados dos Quadros da Força Pública, e que dispunham de duas bombas a vapor, uma dita manual e uma manual cisterna, seis seções de escadas de assalto, uma de gancho para assalto em sacadas, dois aparelhos hidrantes de incêndio e ferramentas de sapa, mangueiras e outros acessórios, com a finalidade única de atender a ocorrências de incêndio urbano (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2008).

Em 13 de agosto de 1958, ocorre a primeira descentralização da Corporação com a instalação de uma Organização Bombeiro Militar no município de Blumenau. Já em 13 de junho de 2003, a Emenda Constitucional nº 033, concedeu ao Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina o status de Organização independente, formando junto com a Polícia Militar, o grupo de Militares Estaduais. No ano seguinte, a Lei Estadual Complementar nº 259, de 19 de janeiro de 2004, fixa o novo efetivo do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina em 4.123 militares e 144 civis (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2008).

A Constituição Federal de 1988 menciona os Corpos de Bombeiros Militares como integrantes aos órgãos de segurança pública.

Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

V - polícias militares e corpos de bombeiros militares.

§ 5º - às polícias militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública; aos corpos de bombeiros militares, além das atribuições definidas em lei, incumbe a execução de atividades de defesa civil (BRASIL, 1988).

Já a Constituição do Estado de Santa Catarina de 1989, em seu Art. 108, destaca quais as atribuições do Corpo de Bombeiros Militar do referido estado.

Art. 108. O Corpo de Bombeiros Militar, órgão permanente, força auxiliar, reserva do Exército, organizado com base na hierarquia e disciplina, subordinado ao Governador do Estado, cabe, nos limites de sua competência, além de outras atribuições estabelecidas em Lei:

I – realizar os serviços de prevenção de sinistros ou catástrofes, de combate a incêndio e de busca e salvamento de pessoas e bens e o atendimento pré-hospitalar;

II – estabelecer normas relativas à segurança das pessoas e de seus bens contra incêndio, catástrofe ou produtos perigosos;

III – analisar, previamente, os projetos de segurança contra incêndio em edificações, contra sinistros em áreas de risco e de armazenagem, manipulação e transporte de produtos perigosos, acompanhar e fiscalizar sua execução, e impor sanções administrativas estabelecidas em Lei;

IV – realizar perícias de incêndio e de áreas sinistradas no limite de sua competência;

V – colaborar com os órgãos da defesa civil;

VI – exercer a polícia judiciária militar, nos termos de lei federal;

VII – estabelecer a prevenção balneária por salva-vidas; e

VIII – prevenir acidentes e incêndios na orla marítima e fluvial (SANTA CATARINA, 1997, p.70).

Verifica-se tanto na Constituição Federal de 1988 como na Constituição Estadual de Santa Catarina de 1989 que as atribuições do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina no decorrer do tempo deixam de ser apenas atividades voltadas ao atendimento de ocorrências de incêndios urbanos para abranger um contingente de atividades amplas que se destinam a garantir a incolumidade pública e a segurança social.

4.2 Informações técnicas sobre problemas de ordem emocional que tendem a afetar a saúde física e mental dos profissionais bombeiros

Como já dito anteriormente no referencial teórico, o sofrimento psicológico no trabalho tem sido estudado prioritariamente sob três grandes abordagens: a

psicodinâmica do trabalho, epidemiologia do trabalho e o estresse. Interessa-nos este último em razão de estudos realizados junto ao Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, corporação alvo deste trabalho.

Ainda com relação ao referencial teórico deste trabalho, vale lembrar que alguns problemas que podem acometer os profissionais com estresse foram destacados por Dubrin (2003), sendo que o autor menciona entre os sintomas emocionais do estresse a ansiedade, tensão, depressão, desânimo, aborrecimento, fadiga prolongada, sentimentos de desesperança e muitos tipos de pensamento defensivo. Sintomas comportamentais compreenderiam hábitos nervosos como contorções faciais e diminuições repentinas do desempenho no trabalho, em decorrência de esquecimento e erros de concentração ou julgamento. Já os sintomas psicológicos do estresse incluem aumento dos batimentos cardíacos, da pressão sanguínea, da razão de respiração, do tamanho da pupila e transpiração.

Como já destacado tanto na parte introdutória como no referencial teórico, Cardoso (2004) em uma pesquisa em que fizeram parte um total de 235 bombeiros da grande Florianópolis e São José constatou, a partir da aplicação do Inventário de Sintomas de Estresse de Lipp, que 130 profissionais dessa amostra se encontravam com estresse. Anjos (2008), por sua vez verificou, junto às guarnições que realizam atendimento pré-hospitalar da grande Florianópolis, que de um total de 52 bombeiros, 15 encontravam-se com sintomas de estresse.

Nos trechos das entrevistas semi-estruturadas do trabalho realizado por Cardoso (2004, p.91) junto à população de bombeiros que apresentavam estresse, ficam evidentes as manifestações dos sintomas de problemas de ordem emocional que tendem a afetar a saúde desses profissionais. O autor, para preservar a identidade dos militares envolvidos nas pesquisas, usou de códigos para identificar-los. Eis o que relataram os bombeiros militares 1E1 e 5E3:

Muitas vezes, após um óbito, a guarnição retorna silenciosa, às vezes até com lágrima escorrendo discretamente, principalmente quando envolve crianças... é muito difícil agüentar para quem tem filho pequeno.

De todos os acidentes eu bati fotos, montando um álbum... hoje eu não consigo olhar aquelas fotos sem chorar, não sei o que aconteceu comigo, foi de repente que isso aconteceu. Depois me dá uma tristeza que dura, às vezes, até mais de um dia. Não, não consegui mais bater as fotos e nem olhar mais o álbum.

Pode-se notar claramente na fala dos entrevistados a manifestação de sentimentos de tristeza, desânimo, depressão e desesperança que os afetam em razão das ocorrências que atendem. Este sentimento por vez torna-se mais intenso quando os profissionais se questionam sobre a própria atuação na cena, imaginando se outras medidas adotadas ou um tempo menor na resposta da ocorrência não poderiam ter evitado o pior.

Algumas reações do organismo dos bombeiros militares de Santa Catarina frente aos chamados de socorro ocorrem ainda durante o atendimento das ocorrências. Esses males por vez podem comprometer a segurança tanto de quem necessita do socorro como do profissional que presta o serviço. Ainda com base na entrevista de Cardoso (2004, p.91) com os bombeiros militares 5E3 e 4E4, pôde-se constatar situações bastante tensas, como segue:

Atendi a um acidente envolvendo 7 pessoas presas nas ferragens de um automóvel, com 3 óbitos no local. Um deles era um bebê que ficou com a cabeça e o corpo presos. Na época do acidente eu tinha um filho com idade semelhante e enquanto o desencarceramento não permitia ver o rosto da criança, meu cérebro bloqueou, não consegui mais pensar. Enquanto não via o rosto da criança .

(...). No acidente com o helicóptero da Polícia Militar, a guarnição em que eu estava de serviço, foi acionada. Era noite, no local encontrei um capacete de piloto, quando juntei, dentro havia uma cabeça... pior ainda, foi quando reconheci o oficial, era um tenente amigo meu. Tinha uma laceração na altura da orelha com decapitação. Fiquei com a cabeça do meu amigo na mão... até hoje não consigo esquecer.

Em fase aos relatos acima descritos, percebe-se que alguns bombeiros militares de Santa Catarina desenvolvem sentimentos negativos atrelados as situações vivenciadas nas ocorrências. Esses sentimentos com o tempo tendem a acumular-se refletindo em problemas de ordem emocionais que podem comprometer tanto a vida profissional do bombeiro como a particular.

4.3 Aspectos positivos da presença de um profissional da área da Psicologia no quadro funcional do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina

Gourlart e Sampaio (1998) enumeram algumas atividades que os profissionais com formação em Psicologia poderiam desenvolver junto às organizações. Entre outros,

os autores destacam os trabalhos de: aplicação de avaliação psicológicos em seleção; pesquisas de clima organizacional e satisfação no trabalho; elaboração de estudos sobre qualidade de vida no trabalho; realização de consultoria em planejamento de recursos humanos; Emprego de técnicas psicológicas em atividades de treinamento; Programação do desenvolvimento de recursos humanos em consonância com o planejamento estratégico da organização; Realização de estudos epidemiológicos sobre saúde mental no trabalho; Implantação e gestão de programas preventivos de saúde mental no trabalho; Realização de psicoterapia breve; Elaboração e implantação de programas de reabilitação com equipe multidisciplinar; Intervenção no ambiente e organização do trabalho para redução/prevenção de psicopatologia do trabalho; Realização de diagnóstico organizacional em saúde mental no trabalho; Realização de estudos de estresse ocupacional.

Com relação à aplicação de testes psicológicos em seleção, pode-se dizer que a presença do psicólogo se faz necessária pelo fato que sustenta uma análise mais significativa em torno dos dados obtidos, sendo o tratamento de tais dados reconhecido com um teor profissional diferenciado.

No que tange à pesquisa de clima organizacional, que é a percepção que os funcionários têm a respeito da corporação, acredita-se que a experiência do psicólogo possa ser um forte aliado à conciliação de aspectos deficitários com os motivacionais.

Como as organizações funcionam em razão das pessoas que ali trabalham e o psicólogo dispondo do conhecimento de pessoas humanas, saber específico de sua área, ele tem como orientar as diversas gerências para melhor administrar esse capital, tornando-se consultor interno em planejamento de recursos humanos da organização.

Sobre os trabalhos referentes à programação do desenvolvimento de recursos humanos em consonância com o planejamento estratégico da organização, entende-se que psicólogo poderá participar, assessorar, acompanhar e elaborar instrumentos que auxiliem no processo de avaliação pessoal com objetivos de subsidiar as decisões referentes a promoções, movimentação de pessoal, planos de carreira, etc.

Na elaboração de estudos sobre qualidade de vida no trabalho, o psicólogo objetivará a implantação de um programa de qualidade no trabalho a fim de gerar uma organização mais humanizada, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo

O emprego de técnicas psicológicas em atividades de treinamento dentro da Instituição Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina dirigir-se-á sobre tudo, ao

condicionamento da capacidade psíquica, com objetivo de incrementar a performance dos bombeiros para obterem maior domínio dos sentimentos e comportamentos que são desencadeados em razão das atribuições da função.

A realização de estudos epidemiológicos sobre saúde mental no trabalho pelo psicólogo mostra-se de suma importância ao passo que possibilitará apontar fatores que representam risco à saúde mental dos bombeiros, suas causas determinantes e agravantes. Isso permite que a intervenção do trabalho do psicólogo seja também direcionada nas causas de geração das doenças mentais do ambiente de trabalho.

A respeito da implantação e gestão de programas preventivos de saúde mental no trabalho, acredita-se que o psicólogo possa criar um espaço de conversação, onde os acontecimentos do dia-a-dia que afetam ou tendem a afetar o equilíbrio mental do militar possam ser postos em debate para obter-se um ajustamento satisfatório perante tais infortúnios.

Sobre a psicoterapia breve, esta é um tratamento de natureza psicológica com duração limitada que busca obter uma melhora da qualidade de vida em curto prazo, escolhendo um determinado problema mais premente e focando os esforços na sua resolução. Nesse enfoque, entende-se ser essa terapia perfeitamente aconselhável ao cotidiano do bombeiro militar.

Com intuito de intervir no ambiente e organização do trabalho para redução/prevenção de psicopatologia do trabalho, apreende-se que o psicólogo buscará entender os fatores que contribuem para o adoecimento dos trabalhos no ambiente de trabalho e quais as estratégias desenvolvidas pelos mesmos que permite que se mantenham saudáveis. Neste sentido, o psicólogo direcionará ações que permitam fortalecerá os aspectos positivos que mantêm os trabalhadores saudáveis.

O diagnóstico organizacional em saúde mental no trabalho desenvolvido no âmbito da Organização pelo psicólogo possibilitará a adoção de medidas preventivas e também a ação corretivas diante dos casos de comprometimento de saúde psíquica de funcionários. A atuação preventiva diminui as licenças do trabalho ocasionadas por doenças psíquicas e impacta positivamente a produtividade, a criatividade e o clima de trabalho.

O estresse é uma das doenças que mais acometem os trabalhadores em todo o Mundo nas mais variadas esferas da atividade humana. Nesse sentido, entende-se que os estudos realizados pelos psicólogos sobre o estresse ocupacional dentro da Organização dão subsídios para a tomada de medidas preventivas e corretivas no sentido de eliminar

ou minimizar as causas que dão origem aos sintomas de estresse.

Um profissional com formação em Psicologia Organizacional poderá desenvolver todas as atividades acima mencionadas com vista a garantir a saúde física e mental da Corporação de Bombeiros Militar de Santa Catarina. Na visão de Cardoso (2004, p. 92) a necessidade de um acompanhamento psicológico especializado junto aos bombeiros militares fica reforçada nos relatos dos depoimentos colhidos juntos aos militares 1E1, 4E4, 4E2 e 2E1 que apresentam sintomas de estresse:

Eu me senti um fracassado naquela ocorrência, em que não pudemos salvar a criança, foi quando arranquei todos os brevês da minha farda. Até hoje, 3 anos depois, nunca mais os usei.

O sentimento de fracasso, nas palavras do bombeiro militar 1E1, não é tão incomum na provisão. Muitos profissionais não conseguem conviver com o sentimento do dever não cumprido, acreditando por vezes, não serem dignos da camisa. Quando sentimentos dessa natureza se manifestam a intervenção de um psicólogo torna-se uma necessidade para o restabelecimento do controle emocional. Algumas manifestações de desajuste também podem ser percebidas diante de comportamentos agressivos, como nos relatos abaixo.

Cheguei em casa do serviço e surrei o meu filho de 3 anos, que só queria brincar comigo.

Saí de serviço e fui p'ra casa cuidar do meu filho de um ano e meio, enquanto minha mulher tinha ido trabalhar e não agüentei o choro dele e...soquei a criança e saí de casa deixando ela sozinha... A gente começa a ficar muito rígido no sentimento.

Nos relatos dos militares 4E4 e 4E2 acima se percebe a manifestação de sintomas comportamentais de hábitos nervosos e sintomas emocionais de aborrecimento, resultados do nível de estresse experimentados no ambiente de trabalho. Não é raro tais sintomas ultrapassarem os muros do ambiente de trabalho e atingirem a vida social do militar. Outra característica aferida no depoimento do bombeiro 4E2 é o fator indiferença para com o sentimento alheio. Cardoso (2004) relata que muitos dos bombeiros militares desenvolvem essa particularidade como meio de auto defesa para poder suportar o desgaste emocional a que são expostos.

Durante as entrevistas realizadas por Cardoso (2004), ficou evidente o desejo por parte de alguns bombeiros militares de um ambiente de conversação dentro da

Organização. O bombeiro 2E1 deixa esse desejo bastante explícito no depoimento que segue:

Seria excelente se nós tivéssemos uma infraestrutura como esta aqui [referia-se à atividade de escuta que estava sendo desenvolvida com a entrevista]. Acho que deveríamos ter, no mínimo de 2 a 3 vezes a cada 10 dias, para termos uma melhor estrutura psicológica. Mas pela minha previdência, por exemplo, se eu pagar R\$ 40,00 a cada 10 dias, terei um gasto de R\$ 120,00 por mês, que vai comprometer o meu orçamento. Eu tenho um filho e muitas vezes evito gastos comigo para atender a mulher e o filho.

Percebe-se também que há a convicção, por parte do entrevistado, da necessidade de um acompanhamento especializado para com o bombeiro militar. Contudo, o próprio entrevistado reconhece que não tem condições de custear esse serviço, pois o que ganha dá somente para manter as necessidades básicas da família. Realidade que se estende a outros militares.

4.4 Procedimentos referentes à contratação de Psicólogo para o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina

No ano de 2004, a Lei Complementar nº 259 fixou o efetivo do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina em 4.123 (quatro mil cento e vinte e três) militares e 144 (cento e quarenta e quatro) civis. O Artigo 9º (nono) da referida lei menciona que o efetivo de funcionários civis do Corpo de Bombeiros integra o Quadro Único de Pessoal da Administração Direta, distribuídos entre os ocupantes de nível superior, administrativo, operacional e os de nível auxiliar.

Dentre os ocupantes de nível superior, há previsão de 01 (um) advogado; 01 (um) analista de informática; 01 (um) contador; 09 (nove) engenheiros; 02 (dois) médicos e 01 (um) químico.

Como não há previsão para a contratação do Psicólogo dentro do quadro de funcionários civis do Corpo de Bombeiro Militar de Santa Catarina, sugere-se que a Corporação elabore um projeto de lei e o encaminhe ao Legislativo Estadual para que se possa alterar o Anexo III da Lei complementar nº 259 de 2004, incluindo o cargo de Psicólogo no quadro de funcionários civis da Instituição. Dessa maneira e com base em dispositivo legal, poderá a Corporação contratar um psicólogo para trabalhar junto ao efetivo, desenvolvendo métodos que possam harmonizar as forças tensionais que

tendem a atingir o bombeiro militar e por vez pode comprometer a qualidade de seus serviços prestados à sociedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Frente ao contexto da organização analisada, esta pesquisa teve como propósito propor a implantação do serviço de psicologia para o Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina. Para tal, foram reunidas informações técnicas sobre problemas de ordem emocional que tendem a afetar a saúde física e mental dos profissionais bombeiros; destacados aspectos positivos da presença de um profissional da área de Psicologia dentro do quadro funcional da Corporação Bombeiro Militar de Santa Catarina; bem como sugerido procedimento referente à contratação de um profissional da área de Psicologia para a Corporação Bombeiro Militar de Santa Catarina.

Com relação às informações técnicas sobre problemas de ordem emocional que tendem a afetar a saúde física e mental dos profissionais bombeiros, foi possível constatar que o estresse é um fator que gera muitos problemas e que acomete parte dos profissionais bombeiros militares. Esta constatação está comprovada em dois trabalhos realizados juntos os bombeiros militares da grande Florianópolis e São José nos anos de 2004 e 2008 que revelaram níveis consideráveis de estresse em parte relevante da amostra pesquisa. Entre os sintomas mais característicos da presença dessa doença, foi possível detectar os sintomas emocionais de ansiedade, tensão, depressão, desânimo, aborrecimento, fadiga prolongada, sentimentos de desesperança. Além desses sintomas emocionais, outros comportamentais puderam ficar evidente, como hábitos nervosos e agressividade excessiva.

Neste sentido, evidenciou-se a necessidade de analisar aspectos positivos da presença de um profissional da área de Psicologia dentro do quadro funcional da Corporação Bombeiro Militar de Santa Catarina. Quanto a esses aspectos, a literatura revisada apresentou inúmeras vantagens da presença do psicólogo dentro das instituições, destacando que esse profissional ao longo do tempo deixou de prestar serviços voltados apenas para a seleção de futuros funcionários dentro das instituições para desenvolverem atividades que por vezes são direcionadas aos planos estratégicas das empresas, pois estas ao momento em que reconheceram ser o funcionário o seu maior patrimônio passaram então a buscar melhores condições de satisfação dos mesmos dentro das empresas garantindo, desta forma, maiores produtividade e lucro.

Nesta concepção, o psicólogo inserido no contexto do Corpo de Bombeiros

Militar de Santa Catarina, poderá desenvolver seus trabalhos visando sobre tudo à manutenção da saúde física, mental e emocional dos membros da instituição, minimizando os efeitos dos males originados das sobrecargas das atividades desenvolvidas.

Outro fator positivo da contratação do psicólogo para o bombeiro de Santa Catarina está no fato de que desta maneira pode-se criar dentro da instituição um espaço de conversação, onde os acontecimentos do dia-a-dia que tendem a afetar física e emocionalmente os militares serão colocados em pauta na busca de um melhor ajustamento aos acontecimentos que por hora tendem a afetar o equilíbrio das atividades orgânicas do indivíduo.

Em relação ao procedimento para a contratação de um profissional com formação em Psicologia para trabalhar para o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, um caminho viável é a elaboração, por parte da Corporação, de um projeto de lei que altere o Anexo III da Lei complementar nº 259 de 2004 e crie o cargo de Psicólogo para o quadro de funcionários civis da Instituição. Dessa maneira e com base em novo dispositivo legal, a Corporação pode contratar um psicólogo para trabalhar junto ao efetivo, desenvolvendo métodos para minimizar as forças tensionais que tendem a atingir o bombeiro militar e por vez comprometer a qualidade de seus serviços prestados à sociedade.

Diante de tudo isso e com base nos trabalhos de pesquisa já desenvolvidos dentro da Instituição, entende-se haver uma necessidade de um acompanhamento especializado dentro do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina que possa trabalhar os aspectos negativos inerente à profissão, visto que o ofício de bombeiro exige deste um pronto atendimento, na maioria das vezes, às pessoas vítimas de sofrimento físico. Em diferentes níveis, este sofrimento físico a que alguns militares presenciam na sua atividade rotineira, são absorvidos pelos mesmos.

Neste sentido, apreende-se que o profissional da área de Psicologia, com conhecimentos sobre Psicologia Organizacional, é a melhor opção, pois este desenvolverá seus trabalhos focando o bombeiro como indivíduo, procurando compreender as variáveis que afetam seu comportamento dentro do ambiente de trabalho para poder desenvolver mecanismos que minimizem ou eliminem tais fatores, garantindo um ambiente seguro que preserve a saúde física e mental do militar, que por sua vez desempenhará seus serviços à comunidade com qualidade e efetividade.

O fator tempo foi um grande limitador da referida pesquisa. Considerando-se ser

de suma importância realizar uma investigação mais aprofundada sobre a real necessidade e viabilidade do serviço a ser proposto à Instituição, esta investigação demandaria um tempo hora não compatível com os prazos de conclusão do presente trabalho. Dessa forma, buscou-se nos dados de dois trabalhos já desenvolvidos dentro da Corporação, os resultados os quais deram base de sustentação para a proposta, objetivo do presente trabalho.

Sabe-se que poucos são os estudos realizados sobre as condições de vida e de trabalho do bombeiro militar. No imaginário popular, o bombeiro é um profissional com status de herói inabalável, que nada teme e que sempre está disponível para socorrer à população em qualquer momento, sob qualquer condição, diante de qualquer obstáculo ou perigo. Contudo, é preciso lembrar que esse profissional nada mais é que um ser humano, e como tal, é dotado de necessidades que por hora ficam em segundo plano em razão de sua profissão.

Diante disto, sugerem-se futuras pesquisas sobre as condições de vida e trabalho do bombeiro militar de Santa Catarina, de modo a identificar quais são as variáveis que afetam ou podem estar afetando esses profissionais, capazes tanto de contribuindo para uma má qualidade de vida do bombeiro como também o influenciando no desempenho de sua atividade de guardião de vidas e patrimônio alheios.

Em consonância com os resultados obtidos pelo presente trabalho, sugere-se à corporação de bombeiros de Santa Catarina, à contratação do profissional com formação em Psicologia para desenvolver junto ao efetivo, trabalhos que visam propiciar melhores condições de ajustamento do militar perante as atividades que desempenha na busca da preservação da saúde física, mental e emocional do bombeiro.

REFERÊNCIAS

ANJOS, L.G. **Relação entre o estresse ocupacional e qualidade de vida de socorristas que atuam no serviço de Atendimento Pré-hospitalar da Grande Florianópolis**. 95 f. Monografia (Tecnologia em Gestão de Emergências) – Universidade do Vale do Itajaí, São José, SC, 2008.

BARBOSA, Allan Claudius Queiroz. **Relações de trabalho e recursos humanos em busca de identidade**. Minas Gerais: Pensatas, 2005.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Psicologia aplicada à administração de empresas: psicologia do comportamento organizacional**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BOCK, Ana Mercês Bahia; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria de Lourdes Trassi. **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. 13ª. ed. Sao Paulo: Saraiva, 1999.

CARDOSO, L.A. **Influências dos Fatores Organizacionais no Estresse de Profissionais Bombeiros**. 2004. 114f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2004.

CARDOSO, L.A. **Relacionamento interpessoal e saúde mental**. Material de apoio ao CFO PM 2009, prelo.

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

COELHO, Kellen da Silva. **Gestão de pessoas e o potencial de flexibilidade na intelbrás S.A.: indústria de telecomunicação eletrônica brasileira**. 2003. 185 f. Dissertação (Pós-Graduação) - Universidade Federal De Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

BRASIL. **Constituição Federal**, 1988.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA. **Secretaria de Segurança Pública e Defesa do Cidadão – CBMSC: Histórico**. Florianópolis, 2008. Disponível em: <http://www.cb.sc.gov.br/ccb/arq_html/historico.php>. Acesso em: 17/05/2009.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

FLEURY, M. T; FISCHER, R. M. Relações de trabalho e políticas de gestão: uma história das questões atuais. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 27, n. 4, p. 5-15, out./ dez. 1992.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas S A, 2002.

GOURLART, Íris Barbosa; SAMPAIO, Jáder Dos Reis (Org.). **Psicologia do trabalho e gestão de recursos humanos: estudos contemporâneos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998.

LOBO, Roberto Jorge Haddock. **Psicologia geral e aplicada à administração**. 2ª ed. ampliada e atualizada São Paulo: Atlas, 1972.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

SANTA CATARINA. Constituição (1989). **Constituição do Estado de Santa Catarina: promulgada em 5 de outubro de 1989**. 3ª. ed. Florianópolis: Insular, 1997.

SCHEIN, Edgar H.. **Psicologia organizacional**. Rio de Janeiro: Prentice-hall do Brasil, 1982.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 2ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2003. TAMAYO, Alvaro (Org.). **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.

WITTIG, Arno F.. **Psicologia geral**. São Paulo: Mcgraw-hill do Brasil, 1981.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (Org.). **Psicologia, organizações e trabalho no brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.