

Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos

Maria Carmen Martinez¹ e Ana Isabel Bruzzi Bezerra Paraguay²

Este artigo visa contribuir para a análise e discussão das relações entre satisfação e saúde no trabalho. A partir de uma revisão bibliográfica, apresenta-se uma visão geral sobre conceitos e modelos teóricos selecionados sobre satisfação no trabalho e abordando as relações desta com a saúde do trabalhador. Os referenciais teóricos selecionados resumem uma evolução das concepções no tema, desde aquelas que consideram o trabalhador apenas como reagindo mecanicamente a fatores externos e a satisfação no trabalho existindo unicamente em função de salários, até concepções que contemplam a interação entre aspectos psicossociais no trabalho e as subjetividades, gerando níveis de satisfação que influenciam a saúde do trabalhador. Enfatiza-se que a associação entre satisfação e saúde no trabalho e, em especial, com saúde mental, tem sido demonstrada por meio de estudos transversais, porém, são necessários mais estudos longitudinais que confirmem a relação causal destas associações, bem como mais estudos qualitativos que investiguem a dinâmica destas associações. Finalmente, são ilustradas diretrizes para concepção, implementação ou avaliação de mudanças na concepção e organização do trabalho, com foco nos aspectos psicossociais do trabalho, visando melhorias nos níveis de satisfação e, portanto, a promoção da saúde.

Palavras-chave: satisfação no trabalho, fatores psicossociais no trabalho, organização do trabalho, saúde do trabalhador, saúde ocupacional, saúde no trabalho, riscos psicossociais, ambiente psicossocial, metodologia de pesquisa.

Introdução

A satisfação no trabalho é um fenômeno amplamente estudado e esse interesse decorre da influência que a mesma pode exercer sobre o trabalhador, afetando sua saúde física e mental, atitudes, comportamento profissional, social, tanto com repercussões para a vida pessoal e familiar do indivíduo como para as organizações (Cura, 1994; Locke, 1976; Pérez-Ramos, 1980; Zalewska 1999a, 1999b).

Os estudos sistematizados sobre satisfação no trabalho iniciaram-se na década de 30 (Klijn, 1998) e desde então têm despertado o interesse de profissionais de saúde e de pesquisadores das mais diversas áreas.

Ainda não há consenso sobre conceitos nem sobre teorias ou modelos teóricos de satisfação no trabalho. Além disso, diferentes conceitos e definições para o mesmo construto têm gerado dificuldades e até mesmo falhas metodológicas em estudos sobre o tema (Cura, 1994; Pérez-Ramos, 1980).

Apesar de relevante e freqüentemente mencionada, a relação entre satisfação no trabalho e saúde tem sido insuficientemente pesquisada e aplicada (Martinez, 2002). O conhecimento sistematizado sobre a maneira como se configuram e os resultados das relações entre satisfação e saúde são relevantes, tanto para auxiliar no estabelecimento de um

¹ Grupo de Pesquisa CGIO – Concepção, Gestão, Inovação Organizacional e Saúde no Trabalho da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo.

² Profa. Dra. do Departamento de Saúde Ambiental da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo. Grupo de Pesquisa CGIO – Concepção, Gestão, Inovação Organizacional e Saúde no Trabalho da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo.

consenso ou consolidar teorias sobre satisfação no trabalho, como, principalmente, para que estes conhecimentos sejam utilizados como subsídios na concepção, implementação e avaliação de medidas preventivas e corretivas no ambiente psicossocial no trabalho, visando a promoção e proteção da saúde do trabalhador.

O ambiente psicossocial no trabalho engloba a organização do trabalho e as relações sociais de trabalho. Fatores psicossociais no trabalho são aqueles que se referem à interação entre e no meio ambiente de trabalho, conteúdo do trabalho, condições organizacionais e habilidades do trabalhador, necessidades, cultura, causas extra-trabalho pessoais que podem, por meio de percepções e experiência, influenciar a saúde, o desempenho no trabalho e a satisfação no trabalho (Organização Internacional do Trabalho, 1984).

Este trabalho visa contribuir para a análise e discussão sobre satisfação no trabalho na perspectiva das ciências da saúde e justifica-se pela relevante influência que a satisfação no trabalho parece exercer sobre os trabalhadores. Para tal, este artigo apresenta uma visão geral sobre conceitos e diferenças entre os principais modelos teóricos referentes à satisfação no trabalho, e aborda as relação entre esta e a saúde no trabalho.

Conceitos de satisfação no trabalho

Satisfação no trabalho é um fenômeno complexo e de difícil definição. Uma parte dessa dificuldade decorre de a satisfação no trabalho ser um estado subjetivo em que a satisfação com uma situação ou evento pode variar de pessoa a pessoa, de circunstância para circunstância, ao longo do tempo para a mesma pessoa e estar sujeita a influências de forças internas e externas ao ambiente de trabalho imediato (Fraser, 1983).

Satisfação no trabalho tem sido definida de diferentes maneiras, dependendo do referencial teórico adotado. As conceituações mais freqüentes referem-se a satisfação no trabalho como sinônimo de motivação, como atitude ou como estado emocional positivo havendo, ainda, os que consideram satisfação e insatisfação como fenômenos distintos, opostos.

Satisfação no trabalho como sinônimo de motivação

A confusão entre os termos “motivação” e “satisfação” tem sido considerada como causa de falhas na formulação de hipóteses e na seleção de instrumentos de pesquisas, especialmente naquelas destinadas a correlacionar satisfação no trabalho com produtividade (Pérez Ramos, 1980) .

A diferença entre motivação e satisfação é claramente assinalada por Steuer (1989), ao explicitar que motivação manifesta a tensão gerada por uma necessidade e satisfação expressa a sensação de atendimento da necessidade.

Satisfação no trabalho como atitude

Por atitude entende-se a “disposição para atuar e assumir posição perante determinadas situações” (Pérez-Ramos, 1980, p. 22) ou como a combinação de conceitos, informações e emoções que resultam em uma resposta favorável ou desfavorável com respeito a uma pessoa em particular, grupo, idéia, evento ou objeto e que, por serem derivadas de crenças, são poderosas influências sobre o comportamento e a aprendizagem

(Campbell, 1999). Portanto, se atitudes são disposições para agir, decorrentes de conceitos, informações e emoções, podemos considerar que algumas atitudes podem ser decorrentes da satisfação no trabalho, mas não a sua definição.

Satisfação versus insatisfação no trabalho

Satisfação e insatisfação no trabalho são consideradas como os dois extremos de um mesmo fenômeno, sendo freqüentes os estudos que adotam uma medida de satisfação por meio de escalas que vão de um extremo de “muito satisfeito” até o extremo oposto de “muito insatisfeito” (Begley & Czajka, 1993; Elovainio, Kivimäki, Steen & Kalliomäki-Levanto, 2000; O’Driscoll & Beehr, 2000; Wright & Cropanzano, 2000; Zalewska, 1999a).

Outros autores optam por adotar a distinção entre satisfação e insatisfação estabelecida na Teoria da Motivação-Higiene, que considera satisfação e insatisfação no trabalho como fenômenos distintos, de natureza diversa, onde a insatisfação é determinada pela carência dos fatores extrínsecos ao trabalho ou “fatores de higiene” (remuneração, supervisão, ambiente de trabalho) e a satisfação é determinada pelos fatores intrínsecos ao trabalho ou “fatores motivadores”, relacionados ao conteúdo do trabalho e aos desafios das tarefas (Araújo, 1985; Coda, 1986; Licht, 1990; Paula, 1990; Pérez-Ramos, 1980).

Satisfação no trabalho como estado emocional

Satisfação no trabalho é considerada um estado emocional agradável resultante da avaliação que o indivíduo faz de seu trabalho e resulta da percepção da pessoa sobre como este satisfaz ou permite satisfação de seus valores importantes no trabalho (Locke, 1969, 1976).

Nesta conceituação, observam-se os dois aspectos considerados como componentes da satisfação no trabalho: (a) um componente cognitivo, que diz respeito ao que o indivíduo pensa e a suas opiniões sobre o trabalho e (b) um componente afetivo ou emocional, que diz respeito a quão bem uma pessoa se sente em relação a um trabalho, sugerindo que a satisfação no trabalho é baseada parcialmente no que o indivíduo pensa e parcialmente no que o indivíduo sente (Wright & Cropanzano, 2000; Zalewska, 1999a). Portanto, satisfação no trabalho também pode ser definida como “um sentimento experienciado pelo trabalhador em resposta à situação total do trabalho” (Harris, 1989, p. 13).

A definição de Locke (1969) para insatisfação no trabalho não é a de um fenômeno distinto da satisfação no trabalho, mas a de seu oposto semântico, ambos compondo os dois extremos do mesmo fenômeno. Em outras palavras, “não existe um limite superior de satisfação absoluta, enquanto o limite inferior funde-se de forma indistingüível na insatisfação, a qual não tem limite inferior absoluto” (Fraser, 1983, p. 56).

Modelos teóricos sobre satisfação no trabalho

O primeiro estudo sobre satisfação no trabalho data de 1920 (Steuer, 1989). Desde então, a satisfação no trabalho vem sendo amplamente estudada sob diferentes referenciais teóricos. Apresenta-se a seguir, um sumário das principais abordagens teóricas selecionadas para o tema. Este resumo pretende apenas ilustrar as principais características dos modelos ou teorias. A Teoria de Locke sobre Satisfação no Trabalho é apresentada com mais detalhes

tanto por ser a mais utilizada em pesquisas sobre o tema (Martinez, 2002), como por se considerar como sendo uma das que apresenta maior abrangência e coerência teórica.

Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas

Na década de 1940 Maslow (1970) estruturou esta teoria, que propõe que as necessidades humanas são passíveis de serem hierarquizadas em cinco níveis ascendentes: (1) necessidades fisiológicas – relacionadas à sobrevivência e à homeostase do organismo; (2) necessidades de segurança – relacionadas à segurança tanto física como emocional, familiar e social; (3) necessidades sociais – representadas pelo desejo de interagir socialmente, ser estimado e aceito, de pertencer a um grupo, necessidades de amizade e de amor; (4) necessidade de estima – diz respeito à necessidade do indivíduo em manter a auto-estima e ter a estima de outros, de desenvolver sentimentos de confiança, valor, capacidade, poder, prestígio, de ser útil e necessário; e (5) necessidades de auto-realização (ou auto-atualização) – dizem respeito ao auto-desenvolvimento e à tendência dos indivíduos em tornar reais os seus potenciais.

À medida em que as primeiras, ou necessidades mais básicas, fossem satisfeitas, surgiriam as necessidades dos níveis seguintes, até se chegar às mais elevadas. Porém, esta hierarquia não é rígida: necessidades mais elevadas podem surgir antes das mais básicas terem sido completamente satisfeitas, pois estes níveis podem ser interdependentes e justapostos (Maslow, 1970). Pérez-Ramos (1980, p. 49) ressalta ainda que “o modelo teórico de Maslow é importante para compreender e explicar o comportamento das pessoas na situação de trabalho, especialmente em termos de satisfação, enfatizando a tendência humana de progredir e ultrapassar os respectivos níveis da escala hierárquica” (de necessidades).

De acordo com esta teoria, pode-se inferir que o trabalho tem papel importante para os indivíduos na medida em que os aspectos psicossociais do trabalho favoreçam ou dificultem a satisfação das necessidades humanas.

Teoria X – Teoria Y

Na década de 1960 McGregor (s. d.) apresentou a Teoria X, na qual o homem é considerado um ser indolente, passivo, irresponsável e resistente à inovações. A hierarquia é necessária e a administração deve organizar e controlar os empregados. A satisfação no trabalho é vista como decorrente das recompensas financeiras (Licht, 1990; Pérez-Ramos, 1980).

Observando a falta de consistência e a inadequação da Teoria X, McGregor (s. d.) formula a Teoria Y, na qual as causas da indolência e falta de responsabilidade devem ser procuradas nos métodos da organização e controle do trabalho. Na Teoria Y o princípio fundamental é a integração entre os objetivos individuais e organizacionais e McGregor (s. d., p. 73) considera que “dependendo de condições evitáveis, o trabalho pode ser fonte de satisfação (e será feito voluntariamente), ou fonte de castigo (e, se possível, será evitado)”.

A Teoria Y avança em relação às anteriores ao contemplar aspectos da organização do trabalho como elementos determinantes das relações homem-trabalho.

Teoria da Motivação-Higiene

Em 1959, Herzberg estrutura um modelo no qual satisfação e insatisfação são fenômenos de natureza diversa. A insatisfação seria determinada pela carência ou deficiência de “fatores de higiene” que são aqueles relacionados à remuneração, supervisão, ambiente de trabalho, políticas da empresa, condições de trabalho e relações interpessoais. Por serem externos ao indivíduo, são chamados de fatores extrínsecos (Herzberg, 1971).

A satisfação seria determinada pela existência de “fatores motivadores” considerados eficazes na motivação dos indivíduos para um esforço e desempenho superior e compreendem realização, reconhecimento, conteúdo do trabalho, responsabilidade e crescimento profissional. São denominados de fatores intrínsecos por estarem relacionados ao desenvolvimento pessoal (Herzberg, 1971).

Apesar de amplamente utilizada no estudo da satisfação no trabalho, esta teoria recebeu críticas à falta de consistência empírica na divisão dos aspectos do trabalho como intrínsecos ou extrínsecos: Locke e Whiting (1974) e Locke (1976) relatam que alguns de seus estudos e de outros autores identificaram aspectos classificados por Herzberg como motivadores, e outros classificados como de higiene, como responsáveis tanto pela satisfação como pela insatisfação no trabalho, ou seja, que a mesma classe de eventos é responsável tanto por satisfação como por insatisfação.

Outro aspecto apontado é que Herzberg não considera a existência de diferenças entre empregados no relato de fontes de satisfação e insatisfação no trabalho, uma vez que, embora seja possível defender que todos os homens têm as mesmas necessidades, não é possível defender que tenham os mesmos valores e estes diferentes valores não podem ser desconsiderados na avaliação das fontes de satisfação e insatisfação (Locke, 1976).

Teoria da Expectância

Esta teoria, que tem em Vroom um de seus principais representantes, sustenta que desejos e expectativas conscientes do indivíduo são mais importantes do que seus impulsos ou necessidades inconscientes. Haveria um processo cognitivo com raciocínio lógico para tomar decisões onde o indivíduo pondera a soma das valências e a probabilidade de êxito e é este processo que determina a motivação (Pérez-Ramos, 1980; Steuer, 1989).

Vroom (1967) considera que a valência é uma orientação afetiva em relação a um resultado específico, é a percepção da satisfação antecipada por um resultado. A valência de um trabalho é função do produto das valências de todos os outros resultados que possam ser obtidos e da concepção de instrumentalidade que este trabalho tem para o alcance desses resultados. Assim, a extensão da satisfação no trabalho estaria diretamente relacionada com a extensão pela qual o trabalho é instrumental para o alcance de objetivos considerados atrativos ou valiosos para o indivíduo (Vroom, 1967).

Teoria da Imaturidade-Maturidade

Esta teoria, formulada por Argyris nos anos 1960-1970, considera que o desenvolvimento ou crescimento do indivíduo no trabalho depende das condições que a organização lhe oferece e que a organização cria papéis e situações que mantêm a imaturidade dos empregados visando adaptá-los ao trabalho, o que frustra seu desenvolvimento e os impede de alcançar plena satisfação no trabalho (Argyris, 1969). Esse autor propõe mudanças a serem incorporadas nas organizações que possibilitem o

desenvolvimento do empregado, partindo da imaturidade para chegar à maturidade, onde esse empregado seria mais participativo, independente, com interesses mais profundos, comportamento mais complexo e consciência e controle sobre si (Argyris, 1969). Nesta proposta de mudanças organizacionais “está implícita a idéia do homem valorizado e identificado com os objetivos da organização, possibilitando, desta maneira, alto grau de satisfação no trabalho e maior produtividade” (Pérez-Ramos, 1980, p. 61).

Psicopatologia e Psicodinâmica do Trabalho

Esta sub-área do conhecimento tem suas bases na teoria psicanalítica e se desenvolveu de maneira mais sistematizada a partir da década de 1970, sobretudo na França, dentre outros autores, com Dejours, firmando-se com a análise da psicodinâmica das situações de trabalho (Seligmann-Silva, 1994). Nesta, a divisão das tarefas modularia o sentido e o interesse do trabalho para o indivíduo, enquanto a divisão dos homens modularia as relações entre as pessoas e mobilizaria a afetividade e, dessa forma, a organização do trabalho afetaria o funcionamento psíquico (Dejours & Abdoucheli, 1994).

Neste referencial teórico, o trabalho torna-se perigoso para o aparelho psíquico quando se opõe à livre atividade, quando a liberdade para organização do trabalho é limitada, opondo-se aos desejos do trabalhador, gerando aumento da carga psíquica e abrindo espaço para o sofrimento no trabalho. Dejours aborda o sofrimento no trabalho por meio da noção de “carga psíquica”, que se refere aos elementos afetivos e relacionais da carga mental do trabalho, onde a carga mental compreende fenômenos de ordem neurofisiológica e psicológica (Dejours, 1994). Neste contexto, o bem-estar, em matéria de carga psíquica, seria decorrente da existência de um sentido atribuído ao trabalho executado. Se um trabalho é livremente escolhido e organizado ele oferece vias de descarga da carga psíquica e é um trabalho equilibrante, estruturante. Se não permite a descarga da energia psíquica acumulada, tornando-se fonte de tensão e desprazer, a carga psíquica origina a fadiga e, a partir daí, a patologia; é o trabalho fatigante (Dejours, 1994). Em outras palavras, quando o trabalho permite o alívio da carga psíquica, é um instrumento de equilíbrio e fonte de prazer para o trabalhador. Quando não o permite, o trabalho dá origem ao sofrimento e à patologia. O sofrimento é considerado uma vivência subjetiva intermediária entre a doença mental descompensada e o bem-estar psíquico, implicando em um estado de luta contra as forças que o empurram em direção à doença mental (Dejours & Abdoucheli, 1994). A questão deveria então ser enunciada em termos de identificar quais os componentes do trabalho que se opõem à descarga de energia, que travam o livre jogo do sistema “motivação-satisfação” (ou desejo-prazer) Dejours (1994).

Dejours (1987) considera a insatisfação no trabalho como uma das formas fundamentais de sofrimento do trabalhador e relacionada ao conteúdo da tarefa. Tal insatisfação pode ser decorrente de sentimentos de indignidade pela obrigação de realizar uma tarefa desinteressante e sem significado, de inutilidade por desconhecer o que representa o trabalho no conjunto das atividades na empresa, de desqualificação, tanto em função de questões salariais como ligadas à valorização do trabalho, em aspectos como responsabilidade, risco ou conhecimentos necessários.

Teoria da Satisfação no Trabalho de Locke

Este modelo, concebido e desenvolvido por Locke a partir dos anos 1970, tem seu fundamento na concomitância dos “valores” (importância que a pessoa atribui à meta que deseja alcançar) e das “metas” (o objetivo desejado), que são os impulsores que levam o

indivíduo a agir (desempenho), obtendo resultados (satisfação) que irão servir como *feedback* (reforço) para a atribuição dos valores (Perez-Ramos, 1990).

Para Locke (1976), a resposta emocional é um reflexo de um julgamento de valores dual: a discrepância entre o que o indivíduo quer e o que ele percebe como obtendo e a importância do que ele quer (o quanto ele quer). Portanto, a intensidade da emoção vai depender do local em que os valores implicados na emoção ocupam da hierarquia de valores do indivíduo (Locke, 1984). A obtenção de valores importantes está associada com alta satisfação, a obtenção de valores sem importância não está associada com satisfação e a presença de características desvalorizadas é associada com insatisfação.

Partindo deste referencial, Locke (1969, 1976) considera a satisfação no trabalho como uma função da relação percebida entre o que um indivíduo quer de seu trabalho e o que ele percebe que está obtendo. A satisfação no trabalho seria, então, um estado emocional prazeroso, resultante da avaliação do trabalho em relação aos valores do indivíduo, relacionados ao trabalho. Insatisfação no trabalho seria um estado emocional não prazeroso, resultante da avaliação do trabalho como ignorando, frustrando ou negando os valores do indivíduo, relacionados ao trabalho. Assim, a satisfação e insatisfação no trabalho não são fenômenos distintos, mas situações opostas de um mesmo fenômeno, ou seja, um estado emocional que se manifesta na forma de alegria (satisfação) ou sofrimento (insatisfação) (Locke, 1969, 1976, 1984).

Nesta perspectiva teórica, o trabalho não seria uma entidade, mas uma interação complexa de tarefas, papéis, responsabilidades, relações, incentivos e recompensas em determinado contexto físico e social. E, por isso, o entendimento da satisfação no trabalho requer que o trabalho seja analisado em termos de seus elementos constituintes, e onde satisfação no trabalho global é o resultado da satisfação com diversos elementos do trabalho (Locke, 1969, 1976). Embora existam diferenças individuais significativas em relação ao que os trabalhadores querem de seus trabalhos, também existem grandes semelhanças entre os fatores causais da satisfação no trabalho (Locke, 1984). Estes fatores causais pertencem a dois grandes grupos: (a) **eventos e condições** (trabalho em si, pagamento, promoção, reconhecimento, condições de trabalho e ambiente de trabalho, e (b) **agentes** (colegas e subordinados, supervisão e gerenciamento, empresa/organização) (Locke, 1976). A satisfação no trabalho pode afetar aspectos comportamentais, a saúde física e a saúde mental, com conseqüências tanto para os trabalhadores como para a empresa. Esta questão será aprofundada a seguir, no item “conseqüências da satisfação no trabalho”.

Dos diversos referenciais teóricos aqui resumidos, nem todos são exclusivos ou específicos sobre satisfação no trabalho e alguns contemplam a satisfação em suas relações com a motivação, identificação com o trabalho, produtividade e/ou qualidade de vida. Alguns modelos detêm-se na experiência do indivíduo, outros na avaliação da probabilidade de conseqüências, outros nas características subjetivas e necessidades individuais, outros no meio ou entorno social e outros na situação de trabalho, sendo que todos eles contribuem para uma melhor compreensão da satisfação no trabalho. Porém, como este fenômeno está situado no campo das subjetividades, seria muito difícil, se não impossível, encontrar padrões universais para este fenômeno (Silva, 1998).

É importante enfatizar ainda que, embora as respostas sejam individuais, existe uma semelhança entre o que o conjunto dos trabalhadores quer ou espera de seu trabalho (Henne & Locke, 1985), o que permite que um determinado referencial teórico seja utilizado tanto para estudos com abordagem qualitativa, como em estudos com abordagem quantitativa, epidemiológica.

Determinantes da satisfação no trabalho

Embora parcialmente indicadas nas conceituações antes apresentadas, para efeitos didáticos e de operacionalização dos conceitos, analisaremos brevemente a seguir autores e conceitos selecionados a partir da categorização de Cavanagh (1992), que propõe três grupos de aspectos que influenciam na satisfação no trabalho: diferenças de personalidade, diferenças no trabalho e diferenças nos valores atribuídos ao trabalho:

Diferenças de personalidade

Para alguns autores, “a perspectiva das diferenças de personalidade vê a satisfação no trabalho como um fenômeno que pode ser explicado predominantemente em termos da personalidade dos indivíduos” (Cavanagh, 1992, p. 704). Outros autores, como Elovainio et al. (2000) e Judge, Bono & Locke (2000), buscam analisar conjuntamente aspectos individuais e aspectos organizacionais. As características de personalidade que têm sido mais apontadas como influenciando a satisfação no trabalho são o *locus* de controle (*locus of control*) (Chan, Lai, Ko & Boey, 2000), o comportamento do tipo A (Chan et al., 2000) e a capacidade de enfrentamento ou *coping* (Harris, 1989). *Locus* de controle é a “extensão na qual o indivíduo acredita que resultados são determinados por esforços e habilidades pessoais mais do que por eventos externos, tais como sorte, oportunidades ou outras influências” (Parkes, 1994, p. 114). Comportamento tipo A é “caracterizado por impaciência, hostilidade, irritabilidade, envolvimento como o trabalho, competitividade e esforço para realizações; é usualmente conceituado como um complexo emoção-ação provocado por demandas ambientais desafiadoras” (Parkes, 1994, p. 115). Capacidade de enfrentamento (*coping*) refere-se aos esforços, incluindo estratégias defensivas, direcionados para lidar (controlar, tolerar, reduzir, minimizar) com as demandas ambientais e internas do indivíduo e com os conflitos (Cohen, 1987). Atributos pessoais e sócio-demográficos, tais como idade, tempo de experiência no trabalho, estado conjugal e nível de educação, também podem influenciar nas diferenças de personalidade (Lino, 1999).

Diferenças no ambiente de trabalho

As variações na satisfação no trabalho são resultados de diferenças na natureza do trabalho (Cavanagh, 1992), em que podem ser considerados todos os aspectos psicossociais do trabalho, tais como demandas da tarefa, papel do indivíduo na organização, relacionamentos interpessoais, possibilidades de desenvolvimento de carreira, clima e estrutura organizacional.

Reportando-nos à Teoria de Locke (Henne & Locke, 1985; Locke, 1976, 1984), podemos identificar os fatores causais da satisfação no trabalho relacionados ao ambiente de trabalho como *eventos e condições*, e *agentes*, categorizadas a seguir:

Eventos e condições

Trabalho: diz respeito ao trabalho propriamente dito e ao conteúdo do trabalho, e inclui: um trabalho que seja pessoalmente interessante e significativo, sucesso e sentimento de realização, possibilidade de uso de habilidades e capacidades, possibilidade de crescimento, variedade de tarefas, responsabilidade, autonomia na tomada de decisões, clareza de papéis e ausência de conflito de papéis, avaliação positiva do desempenho no trabalho, harmonia e integração interpessoal, ausência de fadiga física e de monotonia.

Pagamento: compreende equidade (em comparação ao que outros estão recebendo), quantidade (suficiente para suas despesas no contexto de seu estilo de vida preferido), forma de pagamento e benefícios (assistência médica, aposentadoria, férias, seguro desemprego e outros). Os autores também acrescentam a segurança (estabilidade) no emprego como um fator importante no pagamento porque significa uma segurança de recebimento de pagamentos.

Promoção: inclui oportunidades, justiça e clareza (no sistema de promoções) e disponibilidade (nem todos os empregados querem promoção).

Reconhecimento: inclui receber créditos pelas realizações, elogios, desde um anúncio público na empresa até comentários informais.

Condições e ambiente de trabalho: englobam recursos disponíveis (tempo, dinheiro, equipamentos, suporte) para realização do trabalho, jornada de trabalho, pausas, turnos de trabalho, condições físicas (ruído, ventilação, umidade, temperatura, arranjo físico e posto de trabalho) e segurança (ausência de riscos).

Agentes

Colegas e subordinados: envolve relações de confiança, competência, colaboração e amizade, bem como o compartilhamento de valores.

Supervisão e gerenciamento: empregados esperam que seus supervisores sejam atenciosos (o que inclui facilitar o alcance de seus valores), justos, competentes, que reconheçam e recompensem o bom desenvolvimento dos empregados e permitam alguma participação no processo de tomada de decisões. Devem, também, demonstrar respeito aos empregados como seres humanos, incluindo comportamento pautado por valores éticos e adequada comunicação de informações.

Empresa/organização: refere-se a como as empresas demonstram respeito pelos empregados e por seus valores, bem como à política de benefícios e pagamentos, e também à competência da organização (sentido de direção, gerenciamento eficaz, geração de um bom produto).

Variações nos valores atribuídos ao trabalho

O trabalho é valorizado de maneiras diferentes: para alguns é uma parte muito importante da vida; para outros, é apenas um aspecto da vida que existe para prover outras necessidades (Cavanagh, 1992). A satisfação no trabalho, decorrente da auto-avaliação do trabalho, é influenciada pela medida na qual o trabalho é compatível com valores pessoais (Locke, 1969, 1976). Para se estudar a satisfação no trabalho, os três aspectos devem ser considerados. Entretanto, de acordo com os objetivos, referenciais teóricos e métodos selecionados pelo pesquisador, pode ser dada maior ênfase a um aspecto específico – a ser devidamente justificado.

Conseqüências da satisfação no trabalho

A satisfação no trabalho tem sido apontada como exercendo influências sobre o trabalhador, que podem se manifestar sobre sua saúde, qualidade de vida e comportamento, com conseqüências para os indivíduos e para as organizações.

Saúde

Satisfação no trabalho tem sido associada à saúde do trabalhador, onde indivíduos mais satisfeitos com seu trabalho apresentam melhor qualidade de saúde e menor ocorrência de doenças, tanto no que se refere à saúde física como mental (Locke, 1976; Rocha, 1996; Zalewska, 1999a, 1999b). A satisfação no trabalho também tem sido apontada como um fator associado à longevidade (Fraser, 1983; Locke, 1976; Ministério da Saúde, 1999). Esta questão será discutida no item “Relações entre Satisfação no Trabalho e Saúde do Trabalhador”.

Qualidade de vida

A satisfação no trabalho influencia a satisfação com a vida por meio da generalização das emoções do trabalho para a vida fora do trabalho e de atitudes decorrentes, que também podem afetar, especificamente, as relações sócio-familiares (Locke, 1976). Segundo Zalewska (1999a, 1999b), satisfação global no trabalho é um dos principais componentes da satisfação geral com a vida, ou de uma avaliação de bem-estar subjetivo.

Comportamento

O nível de satisfação no trabalho afeta o comportamento, sob forma de ausentismo, rotatividade, queda da produtividade, greves, acidentes de trabalho, dependência de álcool ou drogas (Locke, 1976; Pérez-Ramos, 1980; Zalewska, 1999a, 1999b). Existe um amplo espectro de tendências de ações que se pode desenvolver em resposta às emoções, mas essas tendências não são necessariamente seguidas por alguma ação. A forma como um indivíduo reagirá em resposta à emoção depende de seus valores, crenças, dificuldades e oportunidades oferecidas na situação e da forma como o aspecto é percebido, se como benéfico ou prejudicial (Locke, 1976).

Os **efeitos comportamentais** conseqüentes a essas ações ou tendências de ações manifestam-se de várias maneiras. Algumas delas são:

Ausências: o trabalhador pode procurar formas de evitar a situação que provoca insatisfação; uma dessas formas é manter-se afastado do trabalho por meio de faltas, rotatividade, atrasos ou pausas prolongadas e/ou não autorizadas. A ausência psicológica ocorre quando o trabalhador torna-se passivo e desinteressado de seu trabalho (Henne & Locke, 1985; Locke, 1976, 1984);

Produtividade: há controvérsia sobre as associações entre satisfação no trabalho e produtividade e sobre se a insatisfação leva à queda de produtividade ou vice-versa, ou ainda se existem elementos que podem afetar tanto a satisfação como a produtividade (Henne & Locke, 1985; Locke, 1976). Baixa produtividade e qualidade insatisfatória do trabalho são respostas possíveis à insatisfação no trabalho, mas que certamente não ocorrem em todos os empregados insatisfeitos. A insatisfação também pode ter efeitos sobre a produtividade por meio de ausentismo, rotatividade, greves (Locke, 1984);

Protestos e greves: a insatisfação com a situação de trabalho pode dar origem a tentativas para modificar esta situação sob forma de protestos ou greves (Henne & Locke, 1985; Locke, 1984);

Satisfação com a vida: há efeitos sobre a satisfação com a vida decorrentes das alternativas de enfrentamento e ação face à insatisfação no trabalho (Henne & Locke, 1985; Locke, 1976). Como o trabalho é um componente da vida, pode afetar a atitude perante a

vida como um todo, porém a forma como isso ocorre não é a mesma para todos e dependerá da importância do trabalho na hierarquia de valores do indivíduo e do grupo.

Relações entre satisfação no trabalho e saúde do trabalhador

Qual a importância de ainda se pesquisar Satisfação no Trabalho em Saúde do Trabalhador? Tentar-se-á a seguir resumir as considerações sobre os principais autores selecionados e para enfatizar o papel da satisfação no trabalho como elemento importante da prevenção de doenças e na promoção da saúde.

Satisfação no trabalho e saúde física

Autores como Henne e Locke (1985), Locke (1976), Peterson e Dunnagan (1998), Rocha (1996) e Zalewska (1996) relatam a ocorrência de melhor qualidade de saúde física em indivíduos satisfeitos, bem como maior risco para a ocorrência de problemas de saúde como fadiga, dificuldade respiratória, dor de cabeça, problemas digestivos e dores musculares, em indivíduos insatisfeitos.

Henne e Locke (1985) e Locke (1976), em revisão de estudos sobre satisfação no trabalho, observaram que estes identificaram associações entre nível de satisfação e agravos físicos (fadiga, dificuldade respiratória, dor de cabeça, perda de apetite, aumento do colesterol, doença cardíaca aterosclerótica) e longevidade, onde indivíduos mais satisfeitos apresentaram menor incidência de problemas de saúde e maior longevidade.

Henne e Locke (1985) consideram que há plausibilidade nestes resultados, uma vez que satisfação é um estado emocional e que as emoções implicam em respostas físicas involuntárias, onde o nível de satisfação (estado emocional) pode atuar como fonte de estresse agindo sobre o trabalhador de forma a provocar reações orgânicas involuntárias. Alertam, porém, que esses resultados devem ser considerados com cuidado, pois podem ser interpretados de outras maneiras: o nível de satisfação no trabalho pode ser devido ao estresse (e não a sua causa) ou, ainda, o nível de satisfação no trabalho e o estado de saúde podem ser influenciados por algum outro fator em comum. Seria igualmente razoável considerar que condições físicas são co-variáveis e não conseqüências do nível de satisfação no trabalho e que a associação entre saúde física e satisfação no trabalho pode ser difícil de ser estabelecida (Henne & Locke, 1985).

Martinez (2002) observou ausência de associação entre satisfação no trabalho e saúde física para empregados administrativos de uma empresa de autogestão em saúde e previdência privada. Uma explicação para justificar esta divergência com a literatura citada é a possibilidade de ocorrência do “efeito do trabalhador sadio”, em que haveria uma seleção progressiva de pessoas com a exclusão, pela demissão, daquelas em piores condições de saúde, permanecendo aqueles com a saúde mais preservada. Outra possibilidade é que outros fatores relacionados ao trabalho, como ritmo ou carga de trabalho, estariam exercendo maior impacto sobre a saúde do que a satisfação no trabalho. Além disso, características e condições preexistentes, da saúde individual, poderiam estar interferindo nesta associação.

Todas estas observações evidenciam a complexidades destas relações, que podem correr em via de mão dupla e sofrer influência de outros fatores, relacionados ou não ao trabalho.

Satisfação no trabalho e saúde mental

A satisfação no trabalho é um dos principais componentes para a satisfação geral com a vida e uma estimativa subjetiva de bem-estar (Zalewska, 1999a, 1999b). Assim, satisfação no trabalho também é importante para a saúde mental do indivíduo na medida em que aquela pode ter uma extensão de seu efeito para a vida particular e, ao contrário, caso ocorra a insatisfação no trabalho, será acompanhada de desapontamento que permeará a vida do indivíduo, afetando seu comportamento fora do trabalho (Coda, 1986). A associação entre saúde mental e satisfação no trabalho tem sido assinalada em diversos estudos, dos quais destacam-se aqui:

Martinez (2002), estudando as relações entre satisfação no trabalho e saúde do trabalhador em empregados administrativos de uma empresa de autogestão em saúde e previdência provada no Estado de São Paulo, identificou a satisfação no trabalho correlacionada com cada um dos aspectos da saúde mental estudados e que esta correlação foi independente de variáveis sócio-demográficas. Porém, apesar da alta significância estatística, satisfação no trabalho teve reduzido poder em explicar a variabilidade dos aspectos da saúde mental. Outros fatores, não contemplados na análise, poderiam também interferir na saúde mental;

Takeda, Yokoyama, Miyake e Ohida (2002), estudando as associações entre fatores relacionados ao trabalho e saúde mental em assistentes sociais de repartições da previdência social no Japão, identificaram a satisfação no trabalho apresentando forte associação negativa com esgotamento (*burnout*) e depressão;

Peterson e Dunnagan (1998), estudando empregados da Universidade Estadual de Montana nos Estados Unidos da América, identificaram que pessoas que estão satisfeitas com seus empregos são mais saudáveis tanto física como psicologicamente;

Aasland, Olff, Falkum, Schweder e Ursin (1997), estudando queixas de saúde e estresse no trabalho em médicos noruegueses, identificaram que o baixo nível de satisfação no trabalho estava significativamente associado com relato de saúde subjetiva insatisfatória, operacionalizado por alto nível de queixas subjetivas de saúde;

Zalewska (1996), em estudos junto a bancários da Polônia, ao verificar a hipótese de que satisfação com a vida depende da satisfação com o trabalho e que bancários insatisfeitos com o trabalho constituem um grupo de risco elevado para ocorrência de problemas de saúde, teve resultados que identificaram trabalhadores insatisfeitos com o trabalho como menos satisfeitos com todos os aspectos do trabalho examinados (colegas, supervisores, conteúdo do trabalho, condições e organização do trabalho, desenvolvimento e salário) e constituindo um grupo elevado de risco para a ocorrência de problemas de saúde. Trabalhadores insatisfeitos demonstraram ser mais susceptíveis à ansiedade depressiva em situações difíceis, o que provavelmente dificultaria a organização das tarefas e seu desempenho, e se ressentiam dos efeitos do estresse causado por sobrecarga, apresentando sintomas como dores de cabeça, cansaço, corpo tenso, fraqueza muscular e dificuldade para respirar com mais frequência do que os trabalhadores satisfeitos;

Abouserie (1996), ao investigar fontes de estresse para docentes de uma universidade no Reino Unido, identificou uma correlação negativa significativa entre estresse e satisfação no trabalho e uma relação inversa entre estes dois fenômenos;

Ramirez, Graham, Richards, Cull e Gregory (1996), estudando os efeitos do estresse e da satisfação no trabalho sobre a saúde mental de médicos especialistas de hospitais do Reino Unido, identificaram que satisfação no trabalho estava inversamente associada com exaustão emocional, despersonalização e morbidade psiquiátrica (depressão, perda de

confiança, distúrbio do sono e outros sintomas). Identificaram também o efeito protetor da satisfação no trabalho sobre a saúde mental. Os aspectos do trabalho que apresentam maior contribuição para a satisfação no trabalho foram relações interpessoais satisfatórias, valorização e posição profissional, estímulo intelectual, recursos e gerenciamento adequados. Os autores consideraram os achados relevantes por indicarem que a satisfação no trabalho protege a saúde contra o estresse;

Rocha (1996), ao estudar a relação saúde-trabalho de analistas de sistema no Estado de São Paulo, identifica a satisfação no trabalho como um fator protetor da saúde, como fator de diminuição na frequência de sintomas do “estado nervoso”, distúrbios neuro-vegetativos, alterações do hábito alimentar e problemas digestivos. Neste estudo, a satisfação no trabalho também apareceu associada negativamente à procura de consulta médica e como fator de redução da interferência negativa do trabalho na vida familiar e pessoal. Os fatores que apareceram associados à satisfação no trabalho foram: aprendizado constante, controle sobre o processo de trabalho, sentimento de “ser um artista produzindo uma obra” (possibilidade de criação), e percepção de desafio na resolução de problemas;

O’Driscoll e Beehr (1994), estudando comportamento da chefia, conflitos e ambigüidade de papéis e suas repercussões sobre os empregados administrativos dos Estados Unidos da América do Norte e da Nova Zelândia, identificaram que a satisfação no trabalho apresentou um efeito mediador importante nessas relações. Os autores apontam que quando indivíduos encontram incertezas, ambigüidade e conflito de papéis no contexto do trabalho, o principal resultado destas pressões é a insatisfação e o trabalho é, então, relacionado a outras experiências negativas, dentre as quais o aumento do desgaste no trabalho. Os autores concluem que tais resultados encorajam a continuação dos estudos sobre satisfação no trabalho como um mediador importante entre as reações dos indivíduos às pressões e demandas do trabalho;

Rahman e Sen (1987), em estudo referente aos efeitos da satisfação no trabalho sobre a saúde de empregados em trabalhos repetitivos, em Bangladesh, identificaram que funcionários altamente satisfeitos relataram níveis de saúde mental significativamente maiores e queixas de saúde mínimas, quando comparados com trabalhadores com baixa satisfação no trabalho.

Deve-se lembrar que uma limitação dos estudos acima citados é seu desenho transversal, que impossibilita o estabelecimento de relação causal entre satisfação no trabalho e saúde mental, uma vez que exposição e evento são observados no mesmo corte temporal. Entretanto, este tipo de estudo oferece a avaliação das relações por meio das medidas de associação. Estas medidas têm a finalidade de avaliar a co-ocorrência de uma dada patologia, ou evento relacionado à saúde, na presença de uma condição atribuída hipoteticamente como fator de risco (Almeida Filho & Rouquayrol, 1992).

A relação entre saúde e satisfação no trabalho é difícil de ser estabelecida, porque nem sempre está claro se satisfação produz saúde, se saúde produz satisfação ou se as duas são resultado de algum outro fator (Henne & Locke, 1985). Se a direção causal entre estes dois fenômenos já estivesse reconhecida com base em métodos epidemiológicos, um estudo transversal poderia partir deste conhecimento teórico para fazer afirmações sobre as associações identificadas. Porém, essa direção causal ainda não está definitivamente estabelecida do ponto de vista epidemiológico.

Uma outra limitação dos estudos epidemiológicos, tanto transversais como longitudinais, é que não explicam a dinâmica das correlações identificadas. O estudo quantitativo de dados qualitativos permite descrever características de uma população ou amostra, bem como estabelecer associações, riscos e probabilidades entre variáveis. Mas, devido a seu caráter reducionista, tal tipo de estudo não contempla a investigação dos

processos e dinâmica das relações observadas, limitando a análise de aspectos sociais e/ou subjetivos. Dessa forma, esse tipo de estudo exige que se complemente a compreensão dos eventos com outras estratégias, tais como análises qualitativas, estudos de caso, busca de suporte em teorias já estabelecidas, estratégias que possibilitem explicar como se dão as trocas e determinações entre variáveis de estudo.

Ao discutir o uso das análises de associação como estratégia no estudo da satisfação no trabalho, deve-se ressaltar que uma correlação, por si só, não explica nada. Embora uma forte correlação estatística ajude a clarificar relações teóricas, não mostra como a alegada causa produz seu efeito, o que seria esperado de uma teoria e, portanto, esta técnica não exclui outras explicações vindas de outras fontes (Locke, 1976). Portanto, para a compreensão desses processos é necessário buscar respaldo teórico em outras áreas de conhecimento e em outros métodos (observacionais, análise de discurso, história oral, observação participante, grupo focal, pesquisa-ação, dentre outros), que colaborem, analisem ou expliquem como ocorrem estes processos. O sucesso da pesquisa em epidemiologia dependerá da construção da pesquisa fundamentada na fronteira ou no bojo do conjunto de conhecimentos teóricos já estruturados e nas realidades factuais (Almeida Filho & Rouquayrol, 1992).

Dessa forma, tanto para a formulação de hipóteses como para o estudo das situações de saúde ou doença, a pesquisa epidemiológica exige, além do uso das técnicas epidemiológicas, a busca de suporte teórico de outras ciências, como a bioestatística, a clínica, a imunologia, a antropologia, a sociologia, a psicologia (Almeida Filho & Rouquayrol, 1992; Locke 1976). Assim, na tentativa de um melhor entendimento de como se dão as relações entre satisfação no trabalho e saúde, desta dinâmica, podem ser buscadas fontes na literatura científica de referência, como, por exemplo, em dados de estudos qualitativos. Não haveria, portanto, uma oposição ou exclusão *a priori* entre estudos quantitativos e qualitativos, na temática de satisfação e saúde no trabalho.

Do ponto de vista metodológico também são necessários mais estudos, seja por meio de desenho epidemiológico longitudinal ou por método qualitativo, buscando confirmar a direção causal, relações e significados entre satisfação no trabalho e saúde, identificar e analisar melhor os aspectos que interferem nesta relação e caracterizar a dinâmica destas relações, de maneira a consolidar a compreensão dos impactos que o trabalho exerce sobre a saúde dos trabalhadores e da eficácia das intervenções.

Dessa forma, as estratégias qualitativas e quantitativas não são mutuamente excludentes, ao contrário, o uso conjunto enriquece a compreensão e a ação sobre fenômenos tão complexos.

Considerações finais

Considera-se que o trabalho é uma das mais importantes maneiras do homem se posicionar como indivíduo único, que é algo que complementa e dá sentido à vida (Alberto, 2000; Lunardi Filho, 1997). Por isso, ele é visto como um dos componentes da felicidade humana, onde a felicidade no trabalho é tida como resultante da satisfação plena de necessidades psicossociais, do sentimento de prazer e do sentido de contribuição no exercício da atividade profissional (Alberto, 2000).

A satisfação no trabalho exerce influência sobre o estado emocional do indivíduo, manifestando-se na forma de alegria decorrente da satisfação ou na forma de sofrimento decorrente da insatisfação (Locke, 1969, 1976, 1984). A satisfação com aspectos

psicossociais do trabalho é vista como um dos componentes da felicidade no trabalho e tem sido operacionalizada como um dos aspectos representativos de bem-estar do trabalhador (Parker, Chmiel & Wall, 1997; Warr, 1994).

Apesar da influência que a satisfação no trabalho pode exercer sobre a saúde e a vida dos trabalhadores, não existe um consenso sobre conceitos e teorias referentes a esse construto e suas relações com a saúde do trabalhador. As teorias que abordam o tema evoluíram de uma concepção em que o trabalhador reage mecanicamente a fatores externos e que a satisfação no trabalho existe unicamente em função de salários, para concepções que contemplam as subjetividades.

Entre as várias teorias que abordam a satisfação no trabalho, seja ocupando-se dela diretamente, seja abordando-a no contexto de outros fenômenos, a Teoria de Locke sobre Satisfação no Trabalho e a Psicodinâmica do Trabalho de Dejours são duas teorias que contemplam as relações entre satisfação no trabalho e saúde, em que satisfação no trabalho está relacionada ao prazer ou à felicidade no trabalho e insatisfação está na origem do desprazer ou do sofrimento no trabalho.

A associação entre satisfação no trabalho e saúde do trabalhador, em especial a saúde mental, tem sido demonstrada por meio de estudos transversais, porém ainda são necessários estudos longitudinais que demonstrem a direção causal dessas associações. São igualmente necessários estudos qualitativos sobre a dinâmica e o significado das associações observadas.

A título de reflexão sobre ações que promovam satisfação no trabalho e saúde dos trabalhadores, sugere-se projetar e avaliar mudanças na concepção e organização do trabalho e que sejam direcionadas para os aspectos psicossociais do trabalho. Essas mudanças devem considerar, por exemplo:

- Prévia conceituação, discussão e consolidação internas, na organização, sobre as prioridades e conteúdo das mudanças, com a participação direta dos trabalhadores de todos os níveis hierárquicos;
- Mudanças nas formas de reconhecimento e valorização dos trabalhadores e de seu trabalho, seja por meio de comunicação verbal ou escrita, formal ou informal, pessoal ou coletiva, como por meio de incentivos ou recompensas a idéias, esforços e trabalhos realizados, com ênfase na clareza de apresentação e critérios de concessão dos mesmos;
- Implementar a autonomia e o controle no trabalho exercidos pelos trabalhadores, com aumento das participações individual e coletiva em processos decisórios (Sisson, 2000). Isso pode ser obtido pela valorização da análise e das decisões e consenso entre chefias e empregados e pela promoção do envolvimento dos empregados nas atividades de planejamento e organização e não apenas de execução do trabalho. Essas mudanças devem ser acompanhadas da clara definição das competências e das responsabilidades envolvidas e da evitação de conflitos, ambigüidade de papéis e polivalência com excesso de pressões;
- Enriquecimento do trabalho e aumento do conhecimento e das habilidades a partir do envolvimento dos trabalhadores em todo o processo de trabalho, desde a concepção até a avaliação dos resultados, por meio de tarefas mais interessantes e complexas, que utilizem os conhecimentos e habilidades de que o trabalhador já dispõe e/ou a necessidade de aprendizagem e desenvolvimento de novos conhecimentos e habilidades, que signifiquem desafios dentro das expectativas dos trabalhadores;
- Possibilidade, para todos os envolvidos, de desenvolvimento da carreira e de segurança no emprego. Por meio, por exemplo, de desenvolvimento e avaliação de carreira, de

- competências; com o envolvimento dos empregados na concepção geral, definição de prioridades e critérios de avaliação, bem como incentivo para atividades e oportunidades de qualificação e de exercício de valores de cidadania;
- Aumento do suporte social. Por exemplo, por meio de sensibilização e capacitação de chefias e profissionais (de Recursos Humanos, Saúde, Segurança) para oferecer suporte, orientação ou encaminhamento adequado para questões ligadas à vida no trabalho ou afetada pelo trabalho;
 - Priorizar o fluxo, o suporte e a qualidade das informações operacionais e organizacionais. Por exemplo, por meio da agilização na transmissão de informações entre os diversos níveis hierárquicos de forma que as informações cheguem completa e rapidamente às pessoas que delas necessitam; disponibilizar informações transparentes e claras sobre mudanças que estão sendo cogitadas ou acontecerão na empresa para diminuir boatos e tensões resultantes da incerteza e de informações mal planejadas, conflitantes ou tardias;
 - Melhorias das condições do ambiente físico de trabalho por meio de (re)adequação das condições ambientais (ruído, temperatura, iluminação), do leiaute de edifícios, áreas e postos de trabalho, circulação, repouso, lazer, do mobiliário e equipamentos, em conformidade com as normas técnicas e legislação mais avançadas em cada um desses aspectos. É imprescindível suscitar, facilitar e tornar prática reconhecida e valorizada internamente o envolvimento dos empregados na priorização, definição, acompanhamento e avaliação dessas mudanças.

A validade desse tipo de mudanças pode ser ilustrada pelo impacto de programas de promoção da saúde no local de trabalho sobre a satisfação no trabalho. Peterson e Dunnagan (1998) identificaram que tais programas – embora percebidos como tendo valor para a melhoria da saúde e do bem-estar – não apresentavam impactos sobre a satisfação no trabalho. Por outro lado, os mesmos autores identificaram que mudanças na organização do trabalho com melhorias do ambiente psicossocial tiveram impactos substanciais tanto sobre a satisfação no trabalho, como sobre a saúde dos trabalhadores.

A implementação desse tipo de mudanças deve ser feita de modo que elas correspondam às necessidades, expectativas e desejos dos trabalhadores (quando não puderem atendê-los, que sejam muito bem expostos os motivos) e que sejam compatíveis com as características e as exigências das tarefas. Se tais pré-condições não forem respeitadas, as mudanças serão facilmente caracterizadas por aumento do volume de trabalho, das exigências e das responsabilidades, dos conflitos interpessoais, constituindo novas fontes de sobrecarga para o trabalhador e, portanto, fontes de insatisfação e de riscos para a saúde e o bem-estar.

Como quaisquer outras mudanças, as relativas à concepção e organização do trabalho representam dispêndio financeiro e de tempo, requerem o envolvimento de todos os níveis hierárquicos da empresa e, especialmente, dos profissionais das áreas de saúde no trabalho e de recursos humanos em todas as suas fases, desde a concepção das mudanças, seu planejamento, organização, implementação, avaliação, acompanhamento e reavaliação (Paraguay, 2003).

Evidentemente, esse tipo de processo pode ser de longa maturação e duração, com uma implantação onde freqüentemente ocorrem limitações decorrentes do contexto da empresa, sejam de caráter econômico, administrativo, de disponibilidade de recursos humanos e de tempo. Nesse sentido, mesmo em situações mais favoráveis, as mudanças devem ser feitas a partir das prioridades identificadas e elas podem e devem ser voltadas para implementar os aspectos psicossociais do trabalho que aparecem como principais fontes de

satisfação no trabalho – e de alterar os aspectos que aparecem como principais fontes de insatisfação no trabalho em cada situação.

A título de reflexão e para ilustrar melhorias potenciais de níveis de satisfação no trabalho e, por consequência, da saúde do trabalhador, foram exemplificadas mudanças na concepção, nas condições e na organização do trabalho direcionadas aos aspectos psicossociais do trabalho. Esse tema – como projetar e avaliar estas mudanças – não é objeto deste texto. Os exemplos aqui sugeridos servem apenas para enfatizar que quaisquer mudanças devem ser norteadas por:

- Incluir sua participação direta no processo e favorecer aos trabalhadores a escolha e a organização mais autônoma possível, no sentido de auto-regulação de seu trabalho (Sisson, 2000);
- Constituir *uma* das estratégias para a promoção da satisfação no trabalho e da saúde do trabalhador.

Work Satisfaction and Health at Work – on theoretical framework and method

This article aims to assist in the analysis of the relationships between work satisfaction and health at work. Based on a bibliographical review, this paper presents selected concepts and theoretical models of work satisfaction and their relationship to workers' health. The chosen theoretical framework summarizes the evolution of concepts about work satisfaction, starting from those that regard workers only in terms of direct reactions to external factors and work satisfaction only depending upon wages, up to those concepts that emphasize interactions among psychosocial factors at work and one's subjectivity as crucial for satisfaction levels and as such, influencing workers' health. The association between work satisfaction and health at work, specially regarding mental health, has been established by cross-sectional studies. However, there is a need of more longitudinal studies in order to confirm causes of such associations, as well as more qualitative studies that look into the dynamics of these associations. Finally, directives are presented for implementing and evaluating changes in the design or changes of work organization, focused on psychosocial factors at work, in order to improve levels of satisfaction and, as such, workers' health and health promotion.

Keywords: job satisfaction, work satisfaction, psychosocial factors at work, workers's health, health at work, psychosocial risks, psychosocial environment, occupational health, research method.

Endereços para contato com as autoras: mcmarti@uol.com.br ou paraguay@usp.br

Manuscrito recebido em: 28/05/2003

Pareceres enviados às autoras em: 07/08/2003

Aprovado para publicação em: 14/10/2003

Referências bibliográficas

- Aasland, O. G., Olff, M., Falkum, E., Schweder, T. & Ursin, H. (1997). Health complaints and job stress in norwegian physicians: the use of an overlapping questionnaire design. *Social Science and Medicine*, 45 (11), 1615-1629.
- Abouserie, R. (1996). Stress, coping strategies and job satisfaction in university academic staff. *Educational psychology*, 16 (1), 49-56.

- Alberto, L. C. F. R. (2000). Os determinantes da felicidade no trabalho: um estudo sobre a diversidade nas trajetórias profissionais de engenheiros. Dissertação de Mestrado, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Almeida Filho, N. & Rouquayrol, M. Z. (1992). Metodologia da pesquisa epidemiológica. In *Introdução à epidemiologia moderna* (2ª ed.) (pp. 79-101). Belo Horizonte: COOPMED.
- Araújo, A. P. (1985). Motivação e satisfação no trabalho: uma pesquisa junto aos empregados de uma instituição bancária, a partir da teoria da motivação e higiene formulada por F. Herzberg. Dissertação de mestrado, Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Argyris, C. (1969). A atitude da direção e seu impacto sobre os empregados. In *Personalidade e organização: o conflito entre o sistema e o indivíduo* (pp.121-157). Rio de Janeiro: Renes.
- Begley, T. M. & Czajka, J. M. (1993). Panel analysis of the moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit, and health following organizational change. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 552-556.
- Brief, A. P. & Roberson, L. (1989). Job attitude organization: an exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, 19 (9), 717-727.
- Campbell, K. N. (1999). Adult education: helping adults begin the process of learning. *AAOHN Journal*, 41 (1), 31-40. Artigo disponível na Internet: <http://www.aaohn.org/cemodules/jan99.art.htm> [9 julho 1999].
- Cavanagh, S. J. (1992). Job satisfaction of nursing staff working in hospitals. *Journal of Advanced Nursing*, 17 (6), 704-711.
- Chan, K. B., Lai, G., Ko, Y. C. & Boey, K. W. (2000). Work stress among six professional groups: the Singapore experience. *Social Science and Medicine*, 50,1415-1432.
- Coda, R. (1986). *Satisfação no trabalho e características das políticas de recursos humanos para executivos*. Tese de doutorado, Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Cohen F. (1987). Measurement of coping. In S. V. Kasl, C. L. Cooper (Eds.), *Stress and health: issues in research methodology* (pp. 283-305). Great Britain: John Wiley & Sons.
- Cura, M. L. A. D. (1994). *Satisfação profissional do enfermeiro*. Dissertação de mestrado, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto.
- Dejours, C. (1987). Que sofrimento? In *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho* (pp. 48-62). São Paulo: Cortez e Oboré.
- Dejours, C. (1994). A carga psíquica do trabalho (I. Domingues, trad.). In C. Dejours, E. Abdoucheli & C. Jayet (Orgs.) *Psicodinâmica do Trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (3ª ed.) (pp. 21-32). São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. & Abdoucheli, E. (1994). Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho (D. M. R. Glina, trad.). In C. Dejours, E. Abdoucheli & C. Jayet (Orgs.), *Psicodinâmica do Trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (3ª ed.) (pp. 119-145). São Paulo: Atlas.
- Elovainio, M., Kivimäki, M., Steen, N. & Kalliomäki-Levanto, T. (2000). Organizational and individual factors affecting mental health and job satisfaction: a multilevel analysis of job control and personality. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (2), 269-277.
- Fraser, T. M. (1983). Human stress, work and job satisfaction: a critical approach. German: International Labour Office.
- Harris, R. B. (1989). Reviewing nursing stress according to a proposed coping-adaption framework. *ANS: Advances in Nursing Science*, 11 (2), 12-28.
- Henne, D. & Locke, E. A. (1985). Job dissatisfaction: what are the consequences? *International Journal of Psychology*, 20, 221-240.

- Herzberg, F. (1971). The Motivation-hygiene theory. In *Work and the nature of man* (4th ed.) (pp. 71-91). Cleveland: World Publishing.
- Judge, A. T., Bono, J. E. & Locke, E. A. (2000). Personality and job satisfaction: the mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85 (2), 237-49.
- Klijin, T. M. P. (1998). *Satisfação no trabalho de mulheres acadêmicas da Universidade de Concepción, Chile*. Tese de doutorado, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto e Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, São Paulo.
- Licht, R. H. (1990). *Satisfação, responsabilidade e sentido no trabalho: um estudo preliminar de associação*, Dissertação de mestrado, Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Lino, M. M. (1999). *Satisfação profissional entre enfermeiras de UTI: adaptação transcultural do Index of Work Satisfaction*. Dissertação de mestrado, Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4 (4), 309-336.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Locke, E. A. (1984). Job satisfaction. In M. Gruneberg & T. Wall (Eds), *Social psychology and organizational behaviour* (pp. 93-117). New York: John Wiley & Sons.
- Locke, E. A. & Whiting, R. L. (1974). Sources of satisfaction and dissatisfaction among solid waste management employees. *Journal of Applied Psychology*, 59 (2), 145-156.
- Lunnardi Filho, W. D. (1997). Prazer e sofrimento no trabalho: contribuições à organização do processo do trabalho da enfermagem. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 50 (1), 77-92.
- Martinez, M. C. (2002). *As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Maslow, A. H. (1970). A theory of human motivation. In *Motivation and personality* (2nd ed.) (pp. 35-58). New York: Harper & Row.
- McGregor, D. (s. d.). *Os aspectos humanos da empresa* (2^a ed.). Lisboa: Livraria Clássica.
- Ministério da Saúde (1999). *Programa de saúde do idoso: o envelhecimento populacional brasileiro e as transformações na sociedade*. Documento disponível na Internet: <http://saude.gov.br/programas/idoso/programa.htm> [21 setembro 2001]
- O'Driscoll, M. P. & Beehr, T. A. (1994). Supervisor behaviours, role estressors and uncertainty as predictors of personel outcomes for subordinates. *Journal of Organizational Behaviour*, 15, 141-155.
- O'Driscoll, M. P. & Beehr, T. A. (2000). Moderating effects of perceived control and need for clarity on the relationship between role estressors and employee affective reactions. *Journal of Science Psychology*, 140 (2), 151-159.
- Organização Internacional do Trabalho – International Labour Office (1984). *Psychosocial factors at work: recognition and control*. Report of the Joint ILO/WHO Committee on Occupational Health – Ninth Session. Geneva: International Labour Office.
- Paraguay, A. I. B. B., (2003). Da organização do trabalho e seus impactos sobre a saúde dos trabalhadores. In R. Mendes (Org.), *Patologia do Trabalho* (pp. 811-823). São Paulo: Editora Atheneu.
- Parker, S. K., Chmiel, N. & Wall, T. D. (1997). The work characteristics and employe well-being within a context of strategic downsizing. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2 (4), 289-303.
- Parkes K. R. (1994). Personality and coping as moderators of work stress process: models, methods and measures. *Work stress*, 8 (2), 110-129.

- Paula, N. M. (1990). Levantamento dos fatores de satisfação e insatisfação no trabalho vivenciados pelos docentes de alguns cursos de graduação em nutrição no Brasil. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Administração, Hospital São Camilo, São Paulo.
- Pérez-Ramos, J. (1980). *Satisfação no trabalho: metas e tendências*. Tese de Livre-docência, Instituto de Psicologia de Assis, Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho, Assis.
- Pérez-Ramos, J. (1990). Motivação no trabalho: abordagens teóricas. *Psicologia-USP*, 1 (2), 127-140.
- Peterson, M. & Dunnagan, T. (1998). Analysis of a worksite health promotion program's impact on job satisfaction. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 40 (11), 973-979.
- Rahman, M. & Sen, A. K. (1987). Effect of job satisfaction on stress, performance and health in self-paced repetitive work. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 59, 115-121.
- Ramirez, A. J., Graham, J., Richards, M. A., Cull, A. & Gregory, W. M. (1996). Mental health of hospital consultants: the effects of stress and satisfaction at work. *The Lancet*, 347, 724-728.
- Rocha, L. E. (1996). Estresse ocupacional em profissionais de processamento de dados: condições de trabalho e repercussões na vida e saúde dos analistas de sistemas. Tese de Doutorado, Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Seligmann-Silva, E. (1994). Introdução: da psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho: marcos de um percurso. In M. I. S. Betiol (Org.), *Psicodinâmica do Trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (3ª ed.) (pp. 13-19). São Paulo: Atlas.
- Silva, R. B. (1998). Para uma análise da satisfação no trabalho. *Sociologia: Problemas e Práticas*, 26, 149-178.
- Sisson, K. (2000). *Direct Participation and the Modernisation of Work Organisation*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Steuer, R. S. (1989). *Satisfação no trabalho, conflito e ambigüidade de papéis: estudo junto às enfermeiras de Maternidade Escola do Município de São Paulo*. Dissertação de mestrado, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Takeda, F., Yokoyama, E., Miyake, T. & Ohida, T. (2002). Mental health and job factors in social workers at social welfare offices. *Journal of Occupational Health*, 44, 385-390.
- Vroom, V. H. (1967). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Warr, P. (1994). A conceptual framework for the study of work and mental health. *Work Stress*, 8 (2), 84-97.
- Wright, T. A. & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1), 84-94.
- Zalewska, A. M. (1996). Health promotion among bank workers: who is primarily in need of health promotion and what types of promoting activities they necessitate. In Z. Juczynski & N. Oginska-Bulik (Eds.), *Health promotion: A psychosocial perspective* (pp. 135-143). Poland: University of Łódź Press.
- Zalewska, A. M. (1999a). Achievement and social relations values as conditions of the importance of work aspects and job satisfaction. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 5 (3), 395-416.
- Zalewska, A. M. (1999b). Job satisfaction and importance of work aspects related to predominant values and reactivity. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 5 (4), 485-511.