

# PROMOÇÃO DA SAÚDE NO TRABALHO BASEADA NA FUNCIONALIDADE HUMANA: DANDO VOZ ÀS INTERAÇÕES INTERPESSOAIS NO CONTEXTO LABORAL

## HEALTH PROMOTION AT WORK BASED HUMAN FUNCTIONALITY: GIVING VOICE TO INTERPERSONAL INTERACTIONS IN LABOUR CONTEXT

Marcos Ricardo Datti Micheletto<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Psicólogo na Universidade Estadual Paulista (UNESP). Docente-Convocado em Cursos de Especialização Lato-Senso na área da Psicologia da Saúde junto a Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto (FAMERP-FAEPE). Doutor em Ciências da Saúde. Mestre em Psicologia.

**Resumo:** Entre os parâmetros da Funcionalidade Humana encontram-se as interações interpessoais. O presente artigo traz uma apropriação desse conceito e o aplica a uma prática de atividade em grupo com trabalhadores do serviço público. O objetivo foi capacitá-los para influenciarem determinantes sociais da saúde, no caso, os comportamentos participativos no trabalho. Registrou-se a presença de interações básicas e complexas no grupo de trabalhadores. Estes se manifestaram e relacionaram os desafios para melhoria dos processos de trabalho e das interações interpessoais no trabalho e se sentiram satisfeitos com a atividade grupal que foi desenvolvida.

**Palavras-chave:** Funcionalidade Humana; Suporte Social no Trabalho.

**Abstract:** Among parameters the Human Functionality are found interpersonal interactions. This paper provides an appropriation of this concept and applies it to a practice of group activity with public service workers. The objective was to enable them to influence social determinants of health in case, participatory behaviors at work. Were identified the presences of basic and complex interactions among the workers. The workers self-report challenges to improvement of work processes and interpersonal interactions at work and felt satisfied with the group activity that was developed.

**Keywords:** Human Functionality; Social support at work.

## 1 Introdução

Ao descrever uma prática psicológica aplicada pontual, bem como seus resultados parciais, elaborado como um projeto de pesquisa desenvolvido em um contexto laboral, este artigo compõe o trabalho de conclusão do curso de Aperfeiçoamento em Ciências da Funcionalidade Humana e Sustentabilidade Ambiental promovido pela Coordenadoria de Saúde e Segurança do Trabalhador e Sustentabilidade Ambiental — COSTSA, órgão da Pró — Reitoria de Administração da Universidade Estadual Paulista — UNESP.

O conteúdo aborda uma estratégia utilizada para capacitar trabalhadores a protagonizarem a promoção da saúde no trabalho.

Para a realização do trabalho partiu-se de uma perspectiva fundamentada no conceito de Funcionalidade Humana divulgada pela Organização Mundial da Saúde (WHO, 2003) e enfatizou-se as atitudes e comportamentos participativos de trabalhadores para repensar as interações com pessoas e com as atribuições cotidianas em prol da saúde no contexto laboral.

Definiram-se como atitudes e comportamentos participativos aqueles especificados na Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) pelos códigos d.710 (interações interpessoais básicas), d.720 (interações interpessoais complexas) e d.740 (relações formais) (WHO, 2003). A importância das atitudes e comportamentos participativos no contexto laboral é o de serem determinantes da saúde segundo o Modelo de Dalhgren e Whitehead, no caso, são determinantes psicossociais relevantes à saúde dos trabalhadores, uma vez que o processo de produzir implica em relacionar-se com o meio e com pessoas (DALHGREN; WHITEHEAD, 2007; DEJOURS, 2008).

As Ciências da Funcionalidade Humana procuram desenvolver teoria e modelos que tratem da complexa interação dos vários fatores, desde o nível fisiológico até o social. Sendo indispensável também englobar esforços sistemáticos para a classificação e medição de todas as variáveis envolvidas. Devem, com base na teoria e na classificação, orientar as respectivas observações científicas. Em outro ponto, elas devem abarcar a modelagem do impacto das mudanças pretendidas sobre o ambiente físico e social na funcionalidade futura (STUCK et al., 2008).

O termo "Funcionalidade Humana" aponta para a inter-relação entre as estruturas e as funções do corpo, a atividade individual e a participação na sociedade dentro de uma experiência humana (WHO, 2003), como é, por exemplo, o trabalho.

Trata-se de uma interação dinâmica entre os estados de saúde (doenças, perturbações, lesões, traumas, etc.) e os fatores contextuais (ambientais e/ou pessoais) (WHO, 2003). Os relacionamentos interpessoais no trabalho podem ser eleitos como um tipo de fator contextual e o esgotamento profissional uma perturbação ou estado de pré-morbidade (BRASIL, 2008). Assim, quando relações saudáveis são reais nos ambientes de trabalho, pode-se prevenir prejuízos às instituições e à sociedade, e prevenir estados de pré-morbidade para, por exemplo, depressão maior ou transtorno de pânico ou transtorno de estresse pós-traumático (GLINA et al. 2001; GLINA; ROCHA, 2010).

Os estados pré-morbidos ou quadros de transtornos mentais costumam gerar absenteísmo para tratamento de saúde, queda no rendimento profissional, erros no trabalho e conflitos interpessoais mais frequentes.

Na abordagem da Funcionalidade Humana é possível esclarecer o estágio de desenvolvimento das doenças ou problemas humanos. Assim, pessoas não precisam esperar por um agravo para receber um diagnóstico

de doença e só então ter o “devido” tratamento. Problemas humanos ocorrem com frequência no ambiente sociolaboral, mas não recebem a atenção adequada de profissionais da saúde pelo simples fato de não “serem” entidades clínicas. Um tipo de problema humano frequente no ambiente social de trabalho são os conflitos de relacionamento que geram tensões elevadas e modulam negativamente os estados psicoemocionais dos trabalhadores (GLINA; ROCHA, 2010).

Esses eventos são prelúdio de adoecimentos e, a partir da metodologia dada na Classificação de Funcionalidade Humana (CIF) (WHO, 2003), eles podem ser identificados precocemente e receberem a devida atenção preventiva.

O reconhecimento do papel central do ambiente no estado funcional dos indivíduos, agindo como barreiras ou facilitadores no desempenho de suas atividades e na participação social, mudou o foco do problema da natureza biológica individual da redução ou perda de uma função e/ou estrutura do corpo para a interação entre a disfunção apresentada e o contexto ambiental onde as pessoas estão inseridas (CLOT, 2006).

Nos ambientes sociolaborais as interações interpessoais, por meio de comportamentos participativos, ocorrem e tonificam a integração de pessoas, e podem ser notadas em avaliações da saúde organizacional (GOMIDE JÚNIOR; FERNANDES, 2008). Um fator relevante na avaliação da saúde organizacional é o grau de credibilidade que os membros do grupo dão à integração de pessoas que trabalham juntas. Em um serviço público este aspecto da saúde organizacional deve ser priorizado na avaliação, pois o outro aspecto (flexibilidade para se adaptar às exigências externas ao grupo) não terá condição favorável para intervenções a curto ou médio prazo, devido ser parte da natureza estrutural do serviço público burocrático, que é estável diante das demandas externas (BRESSER-PEREIRA, 1996).

Considera-se o ambiente de trabalho como aquele em que interações interpessoais ocorrem, posto que o trabalho não pode fugir da sua essência coletiva interdependente (FONSECA; MACHADO, 2001). Em bom alcance, não se produz sem um agir em comum, um desenvolvimento do ser social. Criam-se vínculos e através destas relações com a natureza e com a produção (OLIVEIRA; GONÇALVES, 2013). Então, temos um produto obrigatório: o comportamento participativo.

Comportamentos participativos são prolongamentos da Funcionalidade Humana que trazem benefícios para um grupo e muitas vezes o sustenta.

Cooperação e trabalho em conjunto (união) são categorias de comportamentos participativos e, quando ativos, impactam positivamente o ambiente de trabalho, dando a ele adjetivo “sustentável”. Tal sustentabilidade é a de um grupo específico que é parte de uma instituição, ou mesmo é a sustentabilidade da própria instituição como um todo, ou seja, os adultos trabalhadores, protagonistas em suas famílias ou em suas comunidades (FONSECA; MACHADO, 2001). Supomos que a presença de indicadores de comportamentos participativos no ambiente de trabalho possa de alguma forma promover a sustentabilidade, resgatando valores éticos que a economia baseada no materialismo consumista levou para distante.

Ao se partir da visão biopsicossocial divulgada na CIF, considera-se que a análise dos relacionamentos interpessoais — geral ou particular — como um aspecto da Funcionalidade Humana, possa indicar um delineamento robusto de processos grupais para fins de promoção da saúde (WHO, 2003).

A definição dada ao relacionamento interpessoal geral equivale a comportamentos necessários para estabelecer interações básicas (respeitar, tolerar, ser afetivo, reagir às críticas) e complexas (controlar impulsos, iniciar/terminar relacionamentos, obedecer a convenções sociais, controlar agressão verbal ou física) com outras pessoas, de maneira socialmente adequada. Já o relacionamento interpessoal particular é realizado em contextos mais definidos ou específicos, como na interação com pessoas estranhas, interações no trabalho (formal), interações informais, com familiares e contextos íntimos (INTAN; NORZARINA; SIAMAK; 2012; WHO, 2003).

Existem diferenças entre os relacionamentos que ocorrem na vida fora do trabalho e aqueles que ocorrem no trabalho. Não se pode escolher os colegas, chefes, clientes ou parceiros; e, há uma exigência intrínseca de que se precisa funcionar bem com eles para realizar algo junto, independentemente do grau de afinidade que se tem com as pessoas do ambiente de trabalho. Tais características da convivência no trabalho torna indispensável a habilidade de lidar com diferenças de opinião, de visão, de formação, de cultura e de comportamentos.

As interações interpessoais formais ocorrem em maior frequência nos ambientes laborais e a qualidade dessa interação influencia tanto o

desempenho profissional, quanto a saúde do trabalhador (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2006). Interações com superiores hierárquicos, com subordinados e com pares são inevitáveis na vida profissional, a ponto de encontrarmos na literatura argumentações de que estas competências, por demorarem mais a serem adquiridas do que as ditas competências técnicas, mereceriam mais atenção e suporte para fazê-las florescer (MOSCOVICI, 1982; PETTIGREW; TROPP, 2006).

Esta proposta de intervenção psicossocial em grupo representa o espaço privilegiado para o aprimoramento de comportamentos participativos, um meio de oferecer suporte social no trabalho.

Atualmente temos algum indicador confiável para a afirmação de que o suporte social e organizacional prediz o bem-estar e otimiza a funcionalidade. Pesquisas como as de Paschoal, Torres e Porto (2010) apontam para este desfecho.

Na ausência desses suportes os prejuízos na qualidade do atendimento ao usuário, custos diretos e indiretos com absenteísmo, imprudência, imperícia, erros, descontrole de documentos ou indiciamento judiciário podem ocorrer, sendo estes alguns eventos que parecem se relacionar ao ambiente de trabalho estressante e presença do esgotamento profissional (TRIGO; TENG; HALLAK, 2007).

Pelo caráter sistêmico dos fenômenos psicossociais, a intervenção psicológica terá concentração em um tipo de risco psicossocial no trabalho (comportamento participativo), pois podem ser percebidos pelos seus impactos na diminuição do grau de risco atribuídos a outros fatores psicossociais (normas de produção, por exemplo). Nesta linha, a concentração da intervenção será sobre as interações interpessoais do trabalhador, no entanto, supõe-se que alterações positivas na dimensão socioprofissional também levarão a alterações positivas em outras dimensões da saúde do trabalhador ou da qualidade de vida no trabalho, como por exemplo, a coesão de grupo e a confiança no outro (KALIMO; EL-BATAWI; COOPER, 1988).

Neste ponto nota-se o papel central que o trabalho tem na vida de ser humano, fortalecendo um repensar contínuo sobre o sentido do trabalho (DUCK, 2009; GARCIA, 2005; MORIN, 2001; SOUZA; HUTZ, 2008).

Pesquisadores da área do relacionamento interpessoal no trabalho relatam que uma metodologia que se baseia em atividades e vivências em grupo, com uso de *role-playing* e discussão em sub-grupos estimulam

crescimento profissional e pessoal (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2006). Estudos demonstram que mudança de atitude e de comportamento em grupo é mais simples de obter do que quando se toma o indivíduo isoladamente, sendo também que os efeitos são mais duradouros e há maior aceitação quando as pessoas participam das decisões (MAILHIOT, 1991).

Para Mailhiot (1991) a maior qualidade que um grupo pode apresentar é seu grau de coesão, pois é neste contexto que se observa existência de interação pessoal, lealdade do indivíduo ao grupo e orgulho pela pertinência. Para este autor, há uma associação entre coesão, maior tolerabilidade e afetividade nas interações, proporcionando união entre as pessoas, prestígio grupal e interesse pela atividade desenvolvida. Estes elementos são importantes e legalmente esperados no repertório do servidor público, corroborando Dejours (2008) que afirmou que o trabalho não é só produzir, mas também conviver.

Os elementos do relacionamento interpessoal geral e complexo no trabalho são tão importantes que a deficiência de habilidades nesta área compromete a existência de produção, da qualidade da produção, do próprio grupo ou equipe, conseqüentemente, da instituição ou empresa (HARTER; SHMIDT; KILHAM, 2003). Em especial, para um membro do grupo de trabalho, o líder (coordenador de grupo), deficiências em seu repertório de interação interpessoal ou habilidades sociais soam como altamente comprometedoras. Considerando-se que no serviço público brasileiro é comum a rotatividade nas posições de comando quadrianualmente, liderados podem vir a ocupar posição de líder e precisarão estar preparados e com bom repertório de habilidades sociais para fazer uma gestão promissora, sendo este mais um motivo para promover comportamentos participativos de todos os trabalhadores de uma seção, universalmente.

Habilidade de coordenar grupo é um pré-requisito para líderes. E, dentro desta habilidade, existem subcategorias de habilidades que a compõe. Ser capaz de direcionar o grupo para a tarefa, estimular o envolvimento e participação de todos, organizar ideias do grupo, lidar com tensões e administrar conflitos, mediar o estabelecimento e seguimento de normas ou organizar etapas da tarefa, são algumas. Por sua vez, para eficiência nestas subcategorias de habilidades, o líder deverá ser capaz de expressar alguns comportamentos como elogiar, fazer perguntas, resumir, parafrasear e dar *feedback* (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 1999).

A literatura tem nos mostrado que no ambiente de trabalho onde essas habilidades são praticadas ocorre favoravelmente uma força de

prevenção do esgotamento profissional e de promoção saúde no trabalho, baseando-se na Funcionalidade Humana (AMARO, 2010; CARNEIRO-PINTO; TAVEIRA; CANDEIASA; ARAUJO, 2013).

Mediante essas considerações o objetivo de nosso trabalho foi estimular nos participantes aquelas atitudes de interação interpessoal no trabalho chamadas de comportamentos participativos, considerando-as como determinantes de saúde.

## **2 Materiais e Métodos**

### **2.1 O Contexto**

A pesquisa foi realizada no período de junho a outubro de 2015 em uma das seções administrativas de uma das Unidades da Unesp. Esta instituição de Ensino Superior (IES) pública possui área técnica responsável pelo gerenciamento da saúde ocupacional que está alinhada a um conceito de saúde em que a promoção do bem estar físico, psíquico e social são determinados por um ambiente saudável e equilibrado no qual haja segurança e respeito às diferenças.

Os dados foram coletados em uma sala da própria instituição durante o horário normal de expediente, a dispensa das atividades laborais para os profissionais participarem foi autorizada pelos respectivos responsáveis.

### **2.2 Aspectos Éticos**

A referida pesquisa foi devidamente autorizada pela instituição e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do Instituto de Ciência e Tecnologia de São José dos Campos (UNESP), parecer nº 1.115.845, de 12/06/2015.

### **2.3 Participantes**

Participaram da pesquisa vinte e três profissionais de diferentes funções que atuavam na seção durante o período de coleta de dados.

As características sociodemográficas dos participantes mostraram um perfil de escolaridade composta por Ensino Superior Completo

(47,9%), Ensino Médio Completo (17,4%), Ensino Superior Incompleto (17,4%), Especialização Lato-Senso Completo (13%) e Ensino Médio Incompleto (4,3%). As funções exercidas eram de Diretor (4,3%), Supervisor de Seção (13%), Supervisor de Setor (26%), Assistente Técnico Administrativo (4,3%), Assistente Administrativo (43,9%), Agente de Vigilância e Recepção (4,3%) e Técnico em Áudio Visual (4,3%), cujo tempo de trabalho na Instituição variou entre o mínimo de um ano e o máximo de 36 anos (Média: 18,04; Mediana: 32).

## 2.4 Procedimentos

Para coletar dados foram utilizados dois instrumentos estruturados e uma estratégia de atividade em grupo. O primeiro instrumento foi um Autoregistro da Funcionalidade Humana em Interações Interpessoais, elaborado de acordo com critérios da CIF (WHO, 2003), acessível no Anexo 1. Esse questionário foi composto por itens que solicitam do respondente a tomada de consciência sobre interações e relacionamentos interpessoais no trabalho, disponibilizados no Capítulo 7 da CIF (2003) sob as categorias: interações interpessoais básicas (código d.710), complexas (código d.720) e relacionamentos interpessoais particulares formais (código d.740). As interações interpessoais básicas são expressões de respeito, afeto, apreço, tolerância, crítica e contato físico nos relacionamentos no ambiente de trabalho. As interações interpessoais complexas são comportamentos de iniciar interação, regular emoção, impulsos ou agressividade, e manter espaço social no ambiente de trabalho. E, os relacionamentos interpessoais particulares formais são as expressões verbais e não-verbais para criar e manter interações com superiores, subordinados e pares no ambiente de trabalho.

O segundo instrumento foi o Questionário para Avaliação de Reação à Atividade em Grupo, estruturado pela Coordenadoria de Saúde e Segurança do Trabalhador e Sustentabilidade Ambiental (COSTSA) que solicita do participante que marque uma de três expressões de contentamento possíveis, que são, "excelente", "bom" e "fraco" para cada um dos itens das macrocategorias "Conteúdo", "Recursos", "Organização", "Facilitador/ Instrutor" e "Participante". O modelo pode ser acessado no Anexo 2.

Quanto à estratégia de atividade em grupo, houve uma elaboração de Encontros Grupais na Modalidade de Oficinas (AFONSO, 2013). Realizamos essa modalidade de intervenção psicossocial em oito encontros quinzenais de aproximadamente duas horas por sessão. Os encontros ocorreram em sala da própria instituição durante o expediente

de trabalho e cumpriram o eixo temático central de conteúdo programado, com variações da dinâmica interativa. A taxa média de presença foi de aproximadamente 75% e houve necessidade de reagendamento de algumas datas do cronograma que foram motivados por circunstâncias externas à Instituição, no caso, manifestações de reivindicação por parte de trabalhadores do transporte público da cidade que sedia a Unidade da IES em evidência. A taxa de presença em cada encontro também sofreu variações, motivados por demandas acrescidas de tarefas nos postos de trabalho de alguns participantes.

A prática de intervenção psicossocial denominada oficina, é uma modalidade de atuação tradicional no campo da psicologia que remete historicamente a pesquisa-ação de Kurt Lewin (AFONSO, 2013).

Nessa modalidade foi dado foco a uma questão central do contexto social do trabalho que o grupo se propõe a elaborar. Tal elaboração não se restringe a uma reflexão racional, inclui também os sujeitos como protagonistas em sua integralidade de formas de pensar, sentir e agir. Em oficina utilizamos informação e reflexão, no entanto, ultrapassamos o aspecto pedagógico, pois desenvolvemos os significados afetivos e as vivências relacionadas com o tema a ser discutido. Por outro lado, embora estimule um processo de elaboração da experiência que envolve emoções e revivências, se diferencia de terapia, uma vez que se limita a um foco e não pretende a análise psíquica profunda de seus participantes (AFONSO, 2013).

## **2.5 Análise dos Dados**

A análise dos dados foi feita pelo lançamento das respostas aos instrumentos de avaliação em planilha Excel e pela leitura e atribuição de significados às verbalizações dos participantes e organização por categorias de significado (unidades de sentido). Os grupos de participantes foram comparados com eles próprios nas fases pré e pós-intervenção psicossocial, utilizando-se de indicadores quantitativos (percentuais das categorias/itens do instrumento) e qualitativos (categorias de significado presentes ou ausentes entre pré e pós-intervenção).

## **3 Resultados e Discussão**

A prática foi uma estratégia de promoção da saúde, pois tratou do reestabelecimento de contatos sociais, um aspecto importante para a

Funcionalidade Humana. Isto no ambiente de trabalho se traduziu em criar ambientações que proporcionou resgate de valores como perdão, empatia e espontaneidade, passíveis de serem feitos em oficinas de interação humana conduzida por psicólogos. Este procedimento tem potência para abrir caminho às interações interpessoais saudáveis, pois facilita depoimentos de pares e os legitima (LATIMERA; SALOVEY; ROTHMAN, 2007).

As interações interpessoais avaliadas a partir de Autorregistros indicaram a existência e a qualidade de algumas interações no grupo de trabalho, sendo comparadas entre si nos momentos antes e depois da atividade de grupo. Para os participantes, no grupo sempre houve esse tipo de interação, tanto antes (96%) quanto depois (100%) da intervenção.

Com relação às interações interpessoais complexas como "iniciar conversa", "regular emoções" (autocontrole emocional) e "criar ou manter diálogo para o melhor desenvolvimento do trabalho", constatou-se nas respostas que elas também sempre estiveram presentes no ambiente de trabalho.

Em relação às interações particulares formais, que envolvem a comunicação por iniciativa do liderado para o líder, do líder para o liderado ou de par para par, constatamos que esse tipo de comunicação ocorre no ambiente de trabalho, pois isso apareceu em aproximadamente 100% das respostas, antes e depois da intervenção.

No que tange a qualidade dessas comunicações, as respostas dos participantes mostraram que elas se apresentaram em maior frequência como de qualidade "bom", seguida de qualidade "razoável" e, residualmente, "insatisfatório". A frequência da qualidade "insatisfatória" diminuiu após a realização da atividade em grupo com esses trabalhadores.

Pode se constatar que entre os períodos antes e depois da atividade em grupo, como mostra a Figura 1, a seguir, a frequência da qualidade ou nível "bom" aumentou, principalmente com relação ao item "regulação emocional" (em vermelho). A exceção foi o item "criar diálogos" (em verde), que se manteve na mesma frequência. A classificação em nível "bom" foi dada exclusivamente para as respostas de notas "4" e/ou "5" do Autoregistro, demonstrando satisfatoriedade.

Figura 1.

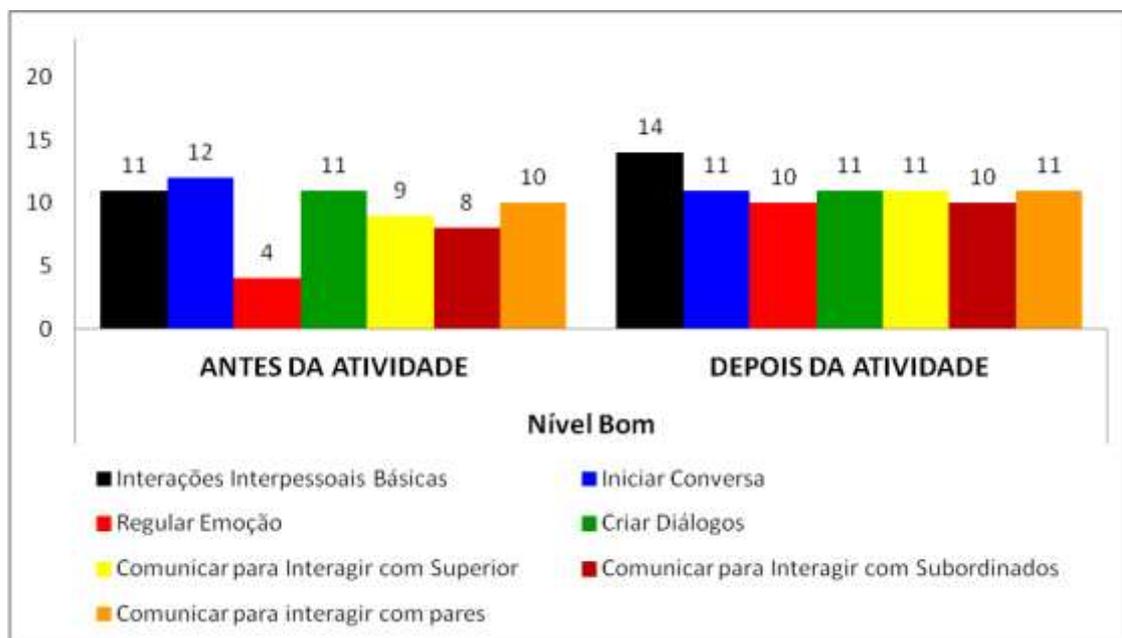


Figura 1. Satisfação com o conjunto de comportamentos participativos no trabalho antes e depois da atividade em grupo

### 3.1 Significados atribuídos aos encontros em grupo na revelação de seus ambientes sociolaborais e desafios para se promover a saúde no trabalho.

Como características de expressões relevantes de necessidades e desafios, oriundas de verbalizações dos participantes, foram organizadas as seguintes categorias de significado:

- **"Falta de pessoal"**: diante da pergunta disparadora inicial *"o que vamos mudar?"*, o grupo manifestou uma narrativa de esvaziamento do quadro de pessoal, concomitante, relataram um congelamento do quadro de pessoal em detrimento do crescimento da Universidade ao longo dos anos e de seu número de cursos;
- **"Morosidade na Mudança"**: o grupo revelou perceber que mesmo requisitando mudanças na organização do trabalho (no caso, gestão de documentos) para melhorar a produtividade e eficácia, as respostas são muito demoradas, pois há uma necessidade de tramitação em vários níveis de órgãos administrativos, como Comissões e Conselhos, onde as deliberações terminam em um *"esfriamento"*, por perda de conexão entre quem executa as tarefas e vivencia as dificuldades e

quem decide, acarretando no desvanecimento de significado do pedido de mudança;

- **“Espaço para ser ouvido”**: os participantes expressam uma expectativa por um canal constante de real comunicação, ou seja, com retroalimentação de conteúdos e significados, principalmente, quando a comunicação se dá com outras áreas da administração;

- **“Autorregulação emocional”**: diante das estratégias para estimular a expressão de sentimentos e para fortalecimento de vínculos no grupo, os trabalhadores manifestam e exercitam a tomada de consciência sobre seus automatismos cognitivos, que os levam a timidez, distanciamentos interpessoais, dificuldades para lidar com a frustração e com a injustiça organizacional, para fazer ressignificações e para assumir responsabilidades por próprias falhas no cumprimento de seus deveres.

- **“Modos de Enfrentamento”**: os participantes trocaram percepções, histórias de vida, crenças sobre valores norteadores do viver e trabalhar, resolução de problemas pelo uso da assertividade como em casos de se viram “retirados” do lugar das decisões que impactam a qualidade de seus resultados enquanto trabalhador produtivo, de sofrer agressões verbais e/ou psicológicas no ambiente de trabalho (sugestivo de discriminação racial, por exemplo), de receber do outro a indiferença, de se deparar com crises normativas do ciclo vital profissional e familiar e, principalmente, de estar envolvido nas contradições do trabalho e erros de terceiros.

Diante das adversidades expressadas pelo grupo, o moderador foi inserindo perguntas reflexivas e estruturais que estimulavam os participantes processos de inteligência prática, subjetivação e cooperação, com intensão de fortalecer o protagonismo da ação na realidade e evitar patologias sociais como perversão, violência e servidão.

- **“Afeto Positivo no Trabalho”**: os participantes manifestam perspectivas sobre 12 habilidades sociais e sua aplicabilidade nas relações socioprofissionais. A empatia foi uma das habilidades elucidadas com veemência pelos subgrupos. Fizeram ainda nomeações dos significados afetivos relacionados a participação na atividade de grupo. Alguns relatos foram emblemáticos e estão apresentados a seguir:

*“Tenho muito a aprender e a vida tem muito a me ensinar; ter esse espaço de encontro é muito bom. Comecei a ter outro nível de compreensão da empatia, que posso e vou aplicar com os colegas de trabalho.”*

*"É muito bom vir a esse encontro. Aprendi que quem quer conquistar coisas, precisa se desamarrar e tentar. Que não deve ficar desejando ganhar o salário de outro, não tendo estudado para aquilo."*

*"Aprendo que sempre gosto desses momentos de reflexão, de encontrar as pessoas e ouvi-las."*

Os aspectos psicossociais do trabalho que identificamos neste estudo mostrou carência de integração entre pessoas no âmbito organizacional, que mesmo após as atividades em grupo (intervenção psicossocial) não evoluiu significativamente.

Outra variável interveniente pode ter sido a resistência dos hábitos de relacionamento que forma o estilo interativo desse grupo de trabalhadores ou, ainda, o pouco tempo para aplicar no dia a dia os conceitos de habilidades sociais discutidos nos encontros.

Este trabalho contribuiu para a proteção da saúde psicossocial do trabalhador, o que é uma necessidade social, institucional e local, pois estudos apontam para uma perda da força de trabalho importante na sociedade atual (BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004; DEJOURS, 2008; SELIGMANN-SILVA, 1995).

Sobre as interações interpessoais básicas, complexas e particular formal constatamos que esses comportamentos participativos considerados indicadores da pré-existência de Funcionalidade Humana no trabalho neste grupo, sejam favoráveis a sustentabilidade sócio-ambiental institucional.

A proposta hipotetizada na presente pesquisa foi que a intervenção psicossocial promoveria a Funcionalidade Humana, nos aspectos dos comportamentos participativos. Constatou-se que houve diferença nas frequências relativas de respostas que qualificaram os comportamentos participativos e que essa diferença foi indicativa do ganho qualitativo em Funcionalidade Humana, a partir da intervenção psicossocial. Entretanto, os instrumentos utilizados para mensurar os comportamentos participativos carecem de tratamento científico de validação. De maneira que recomendamos a devida cautela na interpretação das mudanças apresentadas (STUCKI et al. 2008).

### **3.2 Avaliação de Reação**

Uma análise dos questionários de avaliação de reação a atividade em grupo mostrou resultados revelados na Figura 2, a seguir.

## Os trabalhadores da intervenção psicossocial

(Oficina) “*Funcionalidade Humana: voz para as interações interpessoais no trabalho*” predominantemente avaliaram-na como de qualidade com nível “*bom*” em relação ao Conteúdo, Recursos e Organização, destacando-se que 39% opinou serem excelentes esses encontros em grupo para se trocar experiências.

A opinião de qualidade “*excelente*” também predominou quando os trabalhadores avaliaram o desempenho do profissional-facilitador (moderador) para os quesitos “*conhecimento do assunto*”, “*clareza e objetividade*”, “*facilidade de comunicação*” e “*cumprimento de horário*”. O que revela um indicador de estabelecimento de sucesso na interação profissional — participantes.

Quando os participantes avaliaram seu próprio desempenho, mostraram que se perceberam com um aproveitamento predominantemente de qualidade “*bom*”.

Figura 2.

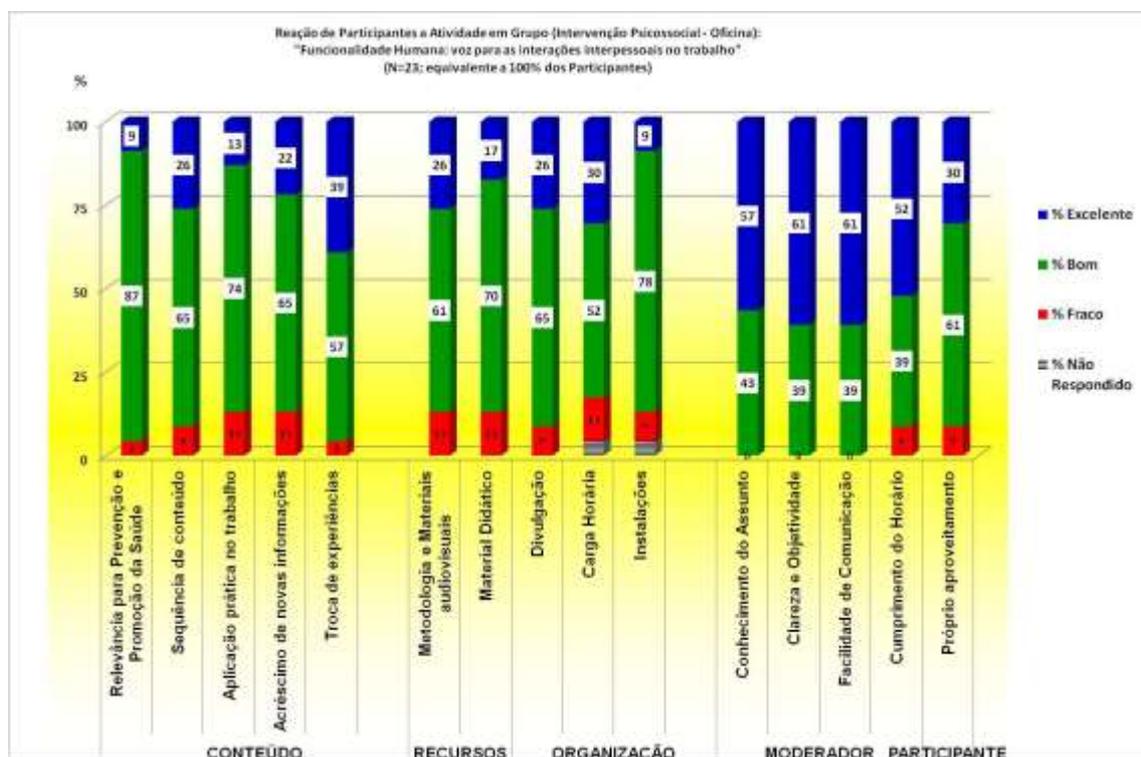


Figura 2. Opinião dos 23 participantes sobre a atividade em grupo.

Nesta prática também se refletiu sobre a proposta de reconhecimento das necessidades deste grupo, no sentido em que seja uma resposta construtiva, autêntica coerente e imediata, bem como, de reconhecimento da pessoa como um ser único, livre, merecedor de respeito e portador de experiências úteis aos demais do grupo, conforme algumas características do reconhecimento definidas por Brun e Dugas (2002).

Por este conteúdo, em si, considera-se ter sido uma forma de prevenção do esgotamento profissional, pois segundo Dejours (2008), bem-estar, em matéria de carga psíquica, decorre da existência de um sentido atribuído ao trabalho executado, e este sentido se origina do ser que pensa e age na sua realidade, estando em um papel de liderado ou de líder (SERAFIM, 2012).

#### **4 Considerações Finais**

O aspecto psicossocial favorável à saúde dos trabalhadores técnicos e administrativos da área de serviços de uma Unidade de uma universidade pública brasileira avaliados neste estudo foi a presença de comportamentos participativos (interações interpessoais) promotores de Funcionalidade Humana no contexto laboral.

Efeitos da atividade em grupo sobre as interações interpessoais deste grupo de trabalhadores é positivamente leve, protetivamente importante contra o esgotamento profissional daqueles trabalhadores que estão profissionalmente esgotados e promotores de contentamento nas relações socioprofissionais com pares e chefias em intensidades leve a moderada.

Considera-se pela hipótese da pesquisa, que a atividade em grupo realizada, por apresentar singelos efeitos positivos sobre a Funcionalidade Humana não pode ser considerada uma variável independente capaz de prever otimizações. Devido às dificuldades técnicas de controle de variáveis de confusão, sugerimos novos estudos com este formato de atividade em grupo, mas que delineie mais cuidadosamente a metodologia, como por exemplo, a melhor definição seletiva dos participantes e criação de grupos-controle.

Uma implicação prática do presente trabalho é que o levantamento dos aspectos psicossociais do trabalho podem servir de argumento para projetos de modificação da organização do trabalho e das condições de

trabalho nas quais se encontram esses trabalhadores, contribuindo de forma indireta com a prevenção de agravos à saúde mental no trabalho.

A presente pesquisa ousou trazer para a análise científica de uma proposta de ação de promoção da saúde no ambiente real, onde se carece de controle de variáveis. Trata-se de um primeiro movimento investigativo, oriundo de discussões multiprofissionais de alunos e professores de um curso de aperfeiçoamento em Funcionalidade Humana. Mas é preciso ilustrar que intervenções como essas, com um critério de avaliação, logística de retirada do grupo dos postos de trabalho, cultura organizacional conservadora e expectativas administrativas tão elevadas são desafiadoras. Os procedimentos, técnicas e estratégias merecem receber mais atenção de pesquisadores da área, pois se trata de cuidar de um elemento de alto valor de sobrevivência institucional em longo prazo, a saúde dos trabalhadores.

## Referências

AFONSO, Maria L. M. **Oficinas em dinâmica de grupo**: um método de intervenção psicossocial. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2013.

AMARO, H. J. F. **Stresse e burnout nos profissionais de emergência médica pré-hospitalar**. [Dissertação de mestrado] Universidade do Algarve: Sapiencia, 2010. <<http://hdl.handle.net/10400.1/2649>>

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. SECRETARIA DE ATENÇÃO À SAÚDE. DEPARTAMENTO DE AÇÕES PROGRAMÁTICAS E ESTRATÉGICAS. **Lista de doenças relacionadas ao trabalho: Portaria nº 1339/GM, de 18 de novembro de 1999**. Ministério da Saúde. 2ª ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2008.

BRESSER-PEREIRA, L.C. Da administração pública burocrática à gerencial. **Revista do Serviço Público**, Volume 47, nº 1, p. 7-40, 1996.

BRUN, J. P.; DUGAS, N. La reconnaissance au travail: une pratique riche de sens. Quebec: Secretariat du Trésor: **Centre d'Expertise em Gestion des Ressources Humaines**, 2002. Disponível em: <<http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/ressources-humaines/>>. Acesso em: 27 mai 2015.

CARNEIRO-PINTO, J; TAVEIRA, M. C.; CANDEIASA, A; ARAUJO, A. Análise fatorial confirmatória da prova de avaliação de competência social face a carreira. **Psicologia: Reflexão & Crítica**, Volume 26, nº 3, p.469, 2013. <<http://www.scielo.br/revistas/prc/iaboutj.htm>> Acesso em: 10 dez 2015.

CLOT, Y. **A Função Psicológica do Trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2006.  
DALHGREN, Gören; WHITEHEAD, Margaret. **Policies and strategies to promote social equity in health: background document to WHO – Strategy paper for Europe**. Institute for Futures Studies, 2007. Arbetsrapport/Institutet for

MICHELETTO, M. R. D. *Promoção da Saúde no Trabalho Baseada na Funcionalidade Humana: Dando Voz às Interações Interpessoais no Contexto Laboral*. R. Laborativa. v. 4, (Supl. 1), dez. 2015, p. 101-123. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>.

Framtidsstudier, 2007, Volume 14. ISSN: 1652-120X. ISBN: 978-91-85610-18-4.

Disponível em:

<<http://www.iffs.se/wp:content/uploads/2011/01/20080109110739filmZ8UVQv2wQFShMRF6cuT.pdf>>. Acesso em: 14/12/2015.

DEJOURS, C. (2008). Sofrimento e prazer no trabalho: A abordagem pela psicopatologia do trabalho. In: LANCMAN, Selma e SZNELWAR, Laerte Idal (Org.) (F. Soudant, Trad.).

**Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho.** (pp.143-157). Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo 15.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Relações interpessoais e habilidades sociais no âmbito do trabalho e das organizações.** Texto online, disponibilizado em

<<http://www.rihs.ufscar.br>>, em dezembro de 2006. Acesso em: 05 mar 2015.

DEL PRETTE, A.; & DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo.** Petrópolis: Editora Vozes, 1999.

DUCK, S. Rethinking relationships: looking back to the way forward. **I Congresso Brasileiro de Pesquisa do Relacionamento Interpessoal.** Vitória: Brasil, 2009.

FONSECA, J. J. de A.; MACHADO, Maria C. P. O exercício da medicina do trabalho: uma nova visão. In: Célia Kiefer, Iracema Fagá, Maria do Rosário Sampaio (Orgs.), **Trabalho, educação, saúde: um mosaico em múltiplos tons.** [Capítulo de livro]. Brasília: MTE, Fundacentro, 2001.

GARCIA, A. Relacionamento interpessoal: uma área de investigação. In: A. Garcia (Org.). **Relacionamento interpessoal: olhares diversos** (pp. 7-27). Vitória, ES: UFES/PPGP, 2005.

GLINA, D. M. R.; ROCHA, L. E. **Saúde mental no trabalho: da teoria à prática.** São Paulo: Roca: 2010.

GLINA, D. M. R.; ROCHA, L. E.; BATISTA, M. L.; MENDONÇA, M. G. V. Saúde mental e trabalho: uma reflexão sobre o nexos com o trabalho e o diagnóstico, com base na prática. **Cad. Saúde Pública**, 2001, Volume 17, nº 3, 607-616.

GOMIDE JUNIOR, S.; FERNANDES, M. N. Saúde Organizacional. In: SIQUEIRA, M. M. M. et. al. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão.** Porto Alegre: Artmed, 2008.

HARTER, J. K.; SHMIDT, F. L.; KILHAM, E. A. **Employee engagement, satisfaction and business-unit-level outcomes: a meta-analysis.** Omaha, NE: The Gallup Organization, 2003.

INTAN, H. M. H.; NORZARINA, M.; SIAMAK, K. Factors predicting inter-ethnic friendships at the workplace. **Interpersona: an international journal on Personal Relationships. Interpesona**, 2012, Volume 6, nº 2, 191-199. Doi: 105964/ijpr.v6i2.100

KALIMO, R.; EL-BATAWI, M. A.; COOPER, C. L. **Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud.** Ginebra: Organización Mundial de la Salud, 1988.

MICHELETTO, M. R. D. *Promoção da Saúde no Trabalho Baseada na Funcionalidade Humana: Dando Voz às Interações Interpessoais no Contexto Laboral.* R. Laborativa. v. 4, (Supl. 1), dez. 2015, p. 101-123. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>.

LATIMERA, A. E.; SALOVEY, P.; ROTHMAN, A. J. The effectiveness of gain-framed messages for encouraging disease prevention behavior: is all hope lost? **Journal of Health Communication: International Perspectives**, 2007, Volume 12, nº 7, 645-649. DOI:10.1080/10810730701619695

MAILHIOT, G. B. Dinâmica e gênese dos grupos. São Paulo: Livraria DuasCidades, 1991.

MORIN, E. **Os sentidos do trabalho**. RAE, 2001, Volume 41, nº 3, 8-19.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal**: treinamento em grupo. 2ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 1982.

OLIVEIRA, A. L. A.; GONÇALVES, M. A. Breves considerações sobre a centralidade do trabalho e sua importância no contexto atual de mundialização da crise estrutural do capital. **Revista Pegada**, Dezembro 2013, Volume 14, nº 2, 25-48. On Line: <<http://revista.fct.unesp.br/index.php/pegada/article/view/2589/2337>> Acesso em 23 set. 2015.

PASCHOAL, T.; TORRES, C. V.; BARREIROS-PORTO, J. Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. **Revista de Administração Contemporânea – RAC**, 2010, Nov-Dec, Volume 14, nº 6, p.1054.

PETTIGREW, T. F.; TROPP, L. R. A meta-analytic test of intergroup contact theory. **Journal of Personality and Social Psychology**, 2006, Volume 90, nº 5, 751-783. doi: 10.1037/0022-3514.90.5.751.

SERAFIM, A. da C. et al . Riscos psicossociais e incapacidade do servidor público: um estudo de caso. **Psicologia Ciência e Profissão**, Brasília, 2012, Volume 32, nº 3, p. 686-705. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932012000300013&lng=en&nrm=i\\_so](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932012000300013&lng=en&nrm=i_so)>. Acesso em 28 mai 2015.

SCHMIDT, M. L. G. **Saúde e doença no trabalho: uma perspectiva sociodramática**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

SELIGMANN-SILVA, J. Psicopatologia do trabalho. In: R. Mendes. **Patologia do trabalho**. São Paulo: Ateneu, 1995.

SOUZA, L. K.; HUTZ, C. S. Relacionamentos pessoais e sociais: amizade em adultos. **Psicologia em Estudo**, 2008, Volume 13, nº 2, 257-265.

STUCKI, G.; REINHARDT, J. D.; GRIMBY, G.; MELVIN, J. O desenvolvimento da "Pesquisa em Funcionalidade Humana e Reabilitação" a partir de uma perspectiva abrangente. **ACTA FISIATR** 2008, Volume 15, nº 1, 63-69. Acesso em: 23 set 2015

TRIGO, T. R.; TENG, C. T.; HALLAK, J. E. C. (2007). Síndrome de *burnout* ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Rev. Psiq. Clín.** Volume 34, nº 5, 223-33.

WHO World Health Organization. **CID-10 Classificação dos Transtornos Mentais e do Comportamento**. Porto Alegre: Artmed, 1993.

WHO World Health Organization. **ICF: International Classification of Functioning, Disability and Health**. Organizador: Centro Colaborador da Organização Mundial da

MICHELETTO, M. R. D. *Promoção da Saúde no Trabalho Baseada na Funcionalidade Humana: Dando Voz às Interações Interpessoais no Contexto Laboral*. R. Laborativa. v. 4, (Supl. 1), dez. 2015, p. 101-123. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>.

Saúde para a Família de Classificações Internacionais. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2003.

WHO. ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Ambientes de Trabalho Saudáveis: um modelo para ação – para empregadores, trabalhadores, formuladores de política e profissionais.** Trad. Serviço Social da Indústria. Brasília: Sesi/DN, 2010. Disponível em: <[http://www.who.int/occupational\\_health/ambientes\\_de\\_trabalho.pdf](http://www.who.int/occupational_health/ambientes_de_trabalho.pdf)>. Acesso em: 25 fev. 2012.

## Anexo 1

### **Autorregistro da Funcionalidade Humana em interações interpessoais (Modelo inspirado na CIF, 2003) (WHO, 2003)**

Prezado Participante, ao responder os itens a seguir, considere o seu trabalho e as relações interpessoais que ocorrem nele.

<b>Interações Interpessoais Básicas</b>				
<b>1.0 – Existe respeito, afeto, apreço, tolerância, crítica e contato físico (cumprimentos) nos relacionamentos no ambiente de trabalho?</b>				

Sim ( )

Não ( )

Se sim, marque um "X" no grau de 1 a 5 representativo do quão esse conjunto de expressões são bem sucedidas ou satisfatórias no dia a dia.

Muito pouco Satisfatório				Totalmente satisfatório
1	2	3	4	5

\* \* \*

<b>Interações Interpessoais Complexas</b>				
<b>2.0 – Ocorre no grupo o comportamento de iniciar uma interação (por ex.: conversa)?</b>				

MICHELETTO, M. R. D. *Promoção da Saúde no Trabalho Baseada na Funcionalidade Humana: Dando Voz às Interações Interpessoais no Contexto Laboral.* R. Laborativa. v. 4, (Supl. 1), dez. 2015, p. 101-123. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>.

Sim ( )

Não ( )

Se sim, marque um "X" no grau de 1 a 5 representativo do quão essa habilidade é bem sucedida ou satisfatória no dia a dia.

Muito pouco Satisfatório				Totalmente satisfatório
1	2	3	4	5

\* \* \*

**2.1 – Ocorre no grupo o comportamento de regular as emoções, impulsos e/ou agressividade (autocontrole)?**

Sim ( )

Não ( )

Se sim, marque um "X" no grau de 1 a 5 representativo do quão essa habilidade é bem sucedida ou satisfatória no dia a dia.

Muito pouco Satisfatório				Totalmente satisfatório
1	2	3	4	5

\* \* \*

**2.2 – Ocorre no grupo o comportamento de manter espaço social no ambiente de trabalho (criam momentos de diálogo e descontração)?**

Sim ( )

Não ( )

Se sim, marque um "X" no grau de 1 a 5 representativo do quão essa habilidade é bem sucedida ou satisfatória no dia a dia.

Muito pouco Satisfatório				Totalmente satisfatório
1	2	3	4	5

\* \* \*

## Relacionamentos Interpessoais Particulares Formais

**3.0 – Na Seção, as pessoas comunicam-se verbal e/ou não-verbalmente para criar e/ou manter interações com seus superiores?**

Sim ( )

Não ( )

Se sim, marque um "X" no grau de 1 a 5 representativo do quão essa habilidade é bem sucedida ou satisfatória no dia a dia.

Muito pouco Satisfatório				Totalmente satisfatório
1	2	3	4	5

\* \* \*

**3.1 – Na Seção, as chefias comunicam-se verbal e/ou não-verbalmente para criar e/ou manter interações com seus subordinados?**

Sim ( )

Não ( )

Se sim, marque um "X" no grau de 1 a 5 representativo do quão essa habilidade é bem sucedida ou satisfatória no dia a dia.

Muito pouco Satisfatório				Totalmente satisfatório
1	2	3	4	5

\* \* \*

**3.2 – Na Seção, as pessoas comunicam-se verbal e/ou não-verbalmente para criar e/ou manter interações com seus pares (colegas)?**

Sim ( )

Não ( )

Se sim, marque um "X" no grau de 1 a 5 representativo do quão essa habilidade é bem sucedida ou satisfatória no dia a dia.

Muito pouco Satisfatório				Totalmente satisfatório
1	2	3	4	5

Artigo apresentado em: 11/12/2015  
Aprovado em: 14/12/2015  
Versão final apresentada em: 18/ 12/2015