

Universidade Católica de Goiás
Departamento de Psicologia
Programa de Pós-Graduação Stricto-Sensu em Psicologia

O impacto das percepções de justiça organizacional sobre
as vivências de prazer e sofrimento no trabalho.

Izabela Alves de Castro Meireles

Goiânia
Junho/2006

Universidade Católica de Goiás
Departamento de Psicologia
Programa de Pós-Graduação Stricto-Sensu em Psicologia

O impacto das percepções de justiça organizacional sobre as vivências de prazer e sofrimento no trabalho.

Izabela Alves de Castro Meireles

Dissertação apresentada ao Departamento de Psicologia da Universidade Católica de Goiás, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Psicologia.
Orientadora: Prof. Dra. Helenides Mendonça

Goiânia
Junho/2006

Dedico este trabalho a todos aqueles que de certa forma contribuíram para o meu desenvolvimento pessoal e profissional.

AGRADECIMENTOS

Meus sinceros agradecimentos aos professores Cícero Pereira, Suely Vieira e Daniela Zanini pela orientação paciente e a afetuosa disponibilidade.

Agradeço, em especial, às componentes da banca, professoras Kátia Macêdo e Maria das Graças Paz, pela atenção e cuidadosa orientação.

Devo grande parte deste trabalho ao presidente da Agência Goiana do Sistema Prisional, Dr. Edemundo e aos funcionários dessa organização: Capitão Anésio, Capitão Éder, Tenente Borges, Débora, Dias, Maria dos Anjos, pela paciência e empenho ao longo de toda coleta de dados.

Agradeço às minhas colegas: Maria Alyce, Margareth, Ana Tereza e Kênia, por toda ajuda e colaboração dedicadas.

À minha família – generosa nos afetos e alicerce dos meus dias – tudo devo: Mãe, Pai, Thiago e Alessandro.

Por fim, meu muito obrigado à minha orientadora, Dra Helenides Mendonça, que me ajudou a transformar propósitos e impressões gerais, num verdadeiro projeto de pesquisa, e por saber despertar em sua aluna o verdadeiro significado de uma vocação.

Por todo o carinho e preocupação dedicados a esse trabalho.

SUMÁRIO

Folha de avaliação.....	i
Dedicatória.....	ii
Agradecimentos.....	iii
Sumário.....	iv
Lista de Figuras.....	vi
Lista de Tabelas.....	vii
Resumo.....	vii
Abstract.....	ix
Introdução.....	1
Capítulo I- Vivências de Prazer e Sofrimento.....	8
1.1. O desenvolvimento da abordagem da Psicodinâmica.....	10
1.2. Estudos sobre organização do trabalho, seu impacto nas vivências de sofrimento e as estratégias de defesas utilizadas contra essa vivências.....	14
1.3. Do sofrimento ao prazer ou à busca pelas vivências de prazer.....	21
1.4. Estudos sobre organização do trabalho e as vivências de prazer e sofrimento.....	24
Capítulo II- Percepções de Justiça Organizacional.....	31
2.1. A importância dos estudos sobre justiça na sociedade contemporânea.....	31
2.2. A teoria da equidade e a justiça distributiva.....	36
2.2.1. Críticas sobre a teoria da equidade.....	38
2.3. Justiça de procedimentos ou justiça processual.....	40
2.4. Justiça interacional ou justiça interpessoal.....	41
2.5 Modelos de Análise sobre as Percepções de Justiça.....	44
2.5.1. Críticas aos modelos de análise.....	45
Capítulo III- Modelo de Análise.....	49
3.1. Interligando as percepções de justiça e as vivências de prazer e de sofrimento.....	51
3.2. Objetivo.....	52
3.3. Modelo hipotético conceitual adotado.....	52
Capítulo IV- Método.....	55
4.1. Caracterização da organização pesquisada.....	55
4.2. Caracterização da amostra de indivíduos participantes do estudo.....	57
4.3. Instrumentos.....	58
4.3.1. Escala de Percepção de Justiça Organizacional – EPJO.....	58
4.3.2. Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho – EIPST....	59
4.4. Procedimentos.....	60
Capítulo V- Resultados e Discussão.....	62
5.1. Análise Fatorial da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento – EIPST	62

5.2. Testagem do modelo teórico.....	64
5.2.1.O papel da justiça processual e interacional na relação entre a justiça distributiva e a vivência de prazer.....	65
5.2.2. O papel da justiça interacional e processual na relação entre a justiça distributiva e a vivência de sofrimento.....	69
5.3. O Modelo Mediacional.....	72
Considerações Finais.....	76
Referências.....	81
Anexos: Questionário.....	86

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 .Diagrama do Modelo Mediacional.....	50
Figura 2 . Modelo Hipotético Conceitual.....	53
Figura 3 . Representação Gráfica do Modelo Mediacional.....	73



LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Cargas Fatoriais, Comunalidades (h^2), <i>Eigenvalues</i> , Variância Explicada e Fidedignidade da Escala de Indicadores de Prazer e de Sofrimento no Trabalho EIPST.....	63
Tabela 2. Resultados da regressão hierárquica aplicada à análise dos preditores da vivência de prazer.....	66
Tabela 3. Resultados da regressão hierárquica aplicada à análise dos mediadores da vivência de prazer e de sofrimento.....	68
Tabela 4. Resultados da regressão hierárquica aplicada à análise dos preditores da vivência de sofrimento.....	70

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar as relações entre as percepções de justiça distributiva e as vivências de prazer e de sofrimento mediadas pelas percepções de justiça processual e interacional. Propõe testar um modelo de análise mediacional entre a variável independente – percepção de justiça distributiva; as variáveis dependentes – vivências de prazer e de sofrimento no trabalho; e, as variáveis mediadoras – percepção de justiça processual e interacional. Participaram do estudo 201 trabalhadores de uma organização pública do segmento penitenciário. Os dados foram coletados por meio de um instrumento auto-aplicável, contendo escalas de medida dos indicadores de prazer e sofrimento no trabalho e das percepções de justiça organizacional. Os resultados apontam que o modelo mediacional foi adequado para testar as relações entre as variáveis, sendo a justiça processual mediadora entre a justiça distributiva e a vivência de prazer; e as justças interacional e processual, mediadoras da relação entre justiça distributiva e a vivência de sofrimento.

Palavras-chave

1. Trabalho,
 2. Justiça organizacional,
 3. Prazer,
 4. Sofrimento
-

ABSTRACT

The following study's purpose (intent) is to analyse the relations between the perceptions of distributive justice and the experience of pleasure (joy/delight) and suffering (pain/anguish/sorrow) interposed (interfered) by the perceptions of processual and interactional justice. It suggests the test of a model of interposed analysis (interfered analysis) between the independent (autonomous) variants – perception of distributive justice; the dependent variants – experience of pleasure (joy/delight) and suffering (pain/anguish/sorrow) at work; and the interposed (interfered) variants - perceptions of processual and interactional justice. 201 civil service employees of the penitentiary segment (section/division) took part in the research (study). The information was collected (gathered) using a self applicable instrument, containing scales of the index-fingers measured of pleasure and suffering at work and of the perceptions of organizational justice. The results show (prove) that the interposed (interfered) model was adjusted (fit/adapted) to test the relations between the variants: processual justice mediator of distributive justice and the experience of pleasure; and interactional and processual justices mediators of the relation between distributive justice and the experience of suffering.

Keywords

1. Work, 2. Organizational justice, 3. Pleasure, 4. Suffering
-

INTRODUÇÃO

Os estudos já realizados sobre percepção de justiça organizacional e as vivências de prazer e sofrimento no trabalho, despertam interesses em várias áreas da Ciência - Filosofia, Sociologia e Psicologia, entre outras. Estas pesquisas vêm se tornando um marco nas últimas décadas, e na Psicologia Organizacional tornaram-se temas de grande importância para a análise e compreensão dos processos organizacionais.

O debate acerca das vivências de prazer e sofrimento foi consolidado sob a abordagem da Psicodinâmica, teoria desenvolvida por Dejours a partir da década de 1980. Para este autor, essas vivências são consideradas como indicadores de saúde psíquica no ambiente de trabalho, onde, para preservar essa saúde, os trabalhadores vivem em busca do prazer e tentam evitar o sofrimento.

As mudanças e transformações ocorridas no mundo do trabalho - sejam elas econômicas, sociais e tecnológicas - exigem das organizações que pretendem continuar produtivas, novas definições para o processo de produção e de gestão das relações humanas.

De acordo com Mendonça e Mendes (2005), nas últimas décadas a globalização e as drásticas mudanças no mundo do trabalho, decorrentes das exigências mercadológicas e da adequação do trabalhador aos novos modelos de gestão organizacional, modificaram as percepções sobre o significado do trabalho e o impacto desencadeado sobre as vivências de prazer e sofrimento dos indivíduos.

O trabalho, em acepção arcaica, recebia uma conotação negativa, sendo considerado, inclusive, como um castigo corporal. Trabalhar, nessa era primitiva

significava esforço, fadiga, humilhação, tormento e coerção. Os indivíduos trabalhavam, portanto, apenas para satisfazer suas necessidades básicas (Blanch, 1996).

Ainda sob o prisma de Blanch (1996), na era industrialista, nos meados da década de 1960, com todo avanço tecnológico da época, o trabalho passou a receber uma conotação positiva. Os indivíduos, ao perceberem que havia uma relação diferente entre o ato de trabalhar e suas vidas pessoal e social, passaram a valorar o trabalho de forma especial, pois ali se sentiam úteis para a sociedade de uma forma ampla e, mais importante, eram capazes de perceber o próprio desenvolvimento pessoal.

Blanch (1996) considera o trabalho como um fenômeno cultural e um fator essencial para a experiência humana, não só como um simples meio econômico de satisfazer necessidades materiais, mas também como o contexto fundamental das relações sociais e interpessoais. O trabalho se refere, por um lado, a um tipo específico de atividade humana, desenvolvida em determinadas situações e contextos socioeconômicos e, por outro, às construções socioculturais do sentido e do valor de tal experiência.

O homem não vive sem trabalho, e a interdependência que existe entre os dois é constante e simultânea. O homem é eminentemente social, não vive sozinho, precisa interagir com os outros e essa interação é marcada pela produção (Blanch, 1996). Conduzido pela necessidade de produzir algo para se sentir realizado enquanto indivíduo e partícipe da sociedade, o indivíduo forma a sua identidade social. Desde então, o indivíduo é identificado e reconhecido na sociedade a partir do seu trabalho, da sua atividade laboral, e do papel que desempenha dentro do coletivo.

Para compreender a dinâmica laboral em toda a sua complexidade, os estudiosos do tema buscaram estabelecer relações entre o trabalho e outras variáveis que se estendem aos demais aspectos de relevância na vida das pessoas e da comunidade, englobando facetas primordiais da natureza humana como: ética, valores, atitudes, motivação, comprometimento e, ainda, o significado do trabalho para os indivíduos. Nessa perspectiva, os estudos passaram a investigar questões sobre a influência recíproca entre o indivíduo e seu trabalho. Os indivíduos começaram a sentir que todo o esforço despendido no trabalho possuía um valor e significava condição de auto-realização, de auto-valorização, de poder produzir e ser considerado um agente transformador importante para a execução do trabalho.

O significado dessa constatação é o indivíduo considerado enquanto produtor e figura essencial no ambiente laboral, co-responsável na consecução do produto final de todo trabalho, seja ele qual for. No contexto organizacional, o lucro e a produtividade são considerados como objetivos principais, vez que a sociedade é regida pela lógica do capital.

Diante desse contexto e para que o indivíduo possa ter uma boa qualidade de vida no ambiente laboral, determinadas condições são necessárias: a compatibilidade da estrutura física em relação às atividades desenvolvidas, a adequação e consistência das relações interpessoais que permeiam o ambiente de trabalho, e a satisfação dos indivíduos frente à dinâmica sistêmica que envolve as organizações de trabalho.

Uma das maneiras para diagnosticar se todos os fatores estão funcionando bem, é fazer investigações minuciosas de todo o processo, já que o psicólogo organizacional e do trabalho deve desenvolver suas práticas baseando-se em dados empíricos. Necessário se faz, portanto, buscar respostas consistentes sobre a

relação homem-trabalho, como forma de estabelecer modos de ação com o objetivo de oportunizar uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Nessa dinâmica, as percepções do trabalhador acerca dos processos decisórios, da distribuição de recursos e recompensas, assim como das relações interpessoais podem influenciar diretamente nas vivências de prazer e sofrimento psíquico, conseqüentemente, na qualidade de vida no trabalho. Portanto, este estudo abordará as percepções de justiça organizacional e suas conseqüentes vivências de prazer e sofrimento na situação de trabalho.

Os estudos sobre justiça ganharam força nas últimas quatro décadas. Vários autores (Homans, 1961; Adams, 1965; Thibaut & Walker, 1975; Leventhal, 1980; Bies & Moag, 1986; Paz, 1992; Mendonça, 2003) contribuíram e contribuem para a compreensão das funções que tal conceito exerce nos sistemas da sociedade e do mundo do trabalho. Esses estudos vêm demonstrando que as percepções de justiça ou de injustiça podem afetar diretamente o desempenho laboral.

Não se pode tentar conhecer e entender as percepções dos trabalhadores em relação ao seu trabalho sem, antes, descobrir como eles percebem a dinâmica que envolve o processo decisório no que se refere à alocação de recursos e às relações interpessoais existentes no contexto laboral. Ou, ainda, se essa dinâmica será analisada em termos de percepções de justiça/injustiça e da vivência do trabalho como fonte de prazer ou de sofrimento. Tratam-se de temas que estão presentes o tempo todo nas relações de trabalho, influenciam nas atitudes, comportamentos e saúde do trabalhador e devem ser melhor compreendidos.

Pensar na relação entre essas variáveis leva ao seguinte questionamento: até que ponto um trabalhador que percebe sua organização como injusta, vivenciará sofrimento no trabalho ou, ao contrário, percebendo-a como justa, terá

experiências de prazer? Ou, um trabalhador percebendo seu salário como injusto poderia experimentar seu trabalho como fonte de sofrimento? E essa percepção poderá ser mediada se ele mantiver uma relação harmônica com seu chefe? Da mesma forma, se perceber a inadequação dos procedimentos organizacionais, mas gozando de um bom relacionamento interpessoal, poderá sentir prazer no trabalho?

Sabe-se que todos os indivíduos consideram um trabalho justo onde existem procedimentos equitativos, benefícios adequados e onde possam ser valorizados e bem tratados. Nesse contexto, o trabalhador vivencia mais prazer do que sofrimento?

Diante de relações de trabalho equilibradas, o trabalhador se torna mais forte e mais resistente às situações de adversidade e de sofrimento vivenciadas com a exposição de situações de injustiça (Mendonça & Mendes, 2005). Estudos sobre justiça organizacional vêm sendo consolidados ao longo dos últimos anos, demonstrando que as percepções de justiça ou de injustiça afetam diretamente o trabalho, levando o trabalhador a vivenciar prazer ou sofrimento psíquico.

Este trabalho pretende ampliar as perspectivas teóricas sobre as variáveis antecedentes que levam os trabalhadores a vivenciarem prazer e/ou sofrimento no contexto laboral.

A forma como o presente trabalho está estruturado tem o escopo de guiar os leitores para a compreensão do modelo teórico adotado. Os dois primeiros capítulos destinam-se à explicitação do referencial teórico.

O capítulo primeiro revisa a teoria das vivências de prazer e de sofrimento, apresentando a evolução teórica com os principais conceitos e os principais estudos. Inicialmente, considera o desenvolvimento da abordagem

da Psicodinâmica; em seguida estudos sobre organização do trabalho, seu impacto nas vivências de sofrimento e as estratégias de defesas utilizadas contra essas vivências; uma passagem do sofrimento ao prazer ou à busca pelas vivências de prazer, bem como suas características e relevâncias para as questões organizacionais; e, finalmente, os principais estudos sobre organização do trabalho e as vivências de prazer e sofrimento. Este capítulo terá como base teórica a abordagem da psicodinâmica desenvolvida por Dejours.

O segundo capítulo trata das percepções de justiça organizacional. Inicialmente, considera a importância dos estudos sobre justiça, trazendo a evolução teórica numa perspectiva filosófica, social e psicológica; apresenta os tipos de justiça organizacional, começando pela teoria da equidade e a justiça distributiva, bem como as críticas sobre essa teoria; segue-se para a justiça processual; a justiça interacional; apresenta os principais modelos de análises sobre as percepções de justiça organizacional; e, finalmente, as críticas a esses modelos.

O terceiro capítulo apresenta o modelo de análise. Neste caso, o mediacional que tem como principal característica, a relação que altera para mais ou para menos a influência da variável independente – percepções de justiça organizacional sobre a variável dependente – vivências de prazer e sofrimento. Em seguida, esclarece as premissas do estudo, especifica as questões empíricas, explicita os objetivos do estudo, com a finalidade de desenvolver as possíveis relações entre as variáveis e, finalmente justifica as hipóteses de investigação.

O quarto capítulo descreve o método de estudo, apresenta os participantes da pesquisa, os instrumentos utilizados e o procedimento de coleta de dados.

O quinto capítulo destina-se à análise, interpretação e discussão dos resultados da pesquisa.

Finalmente, são apresentadas as considerações finais do estudo, bem como suas possíveis implicações e intervenções para a organização pesquisada e para futuras investigações científicas.

Capítulo I

VIVÊNCIAS DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

O trabalho qualifica e sustenta a condição humana. Constitui a forma de construção das sociedades e dos homens, assumindo diferentes significados de acordo com os contextos históricos onde as relações laborais se organizaram.

A categoria trabalho vem sendo estudada por várias áreas como, por exemplo, a Filosofia, a Economia, a Sociologia, a Administração, o Direito e a Psicologia. Cada uma dessas áreas defende determinadas concepções de trabalho, com premissas e ideologias próprias, especialmente em relação aos significados que o trabalho traduz para o indivíduo e para a sociedade.

Por isso, há concepções que enfocam ou definem o trabalho como meio de subsistência, um dano necessário, construindo uma visão do trabalho como obrigação, esforço (*“sweating system” – sistema do suor*) e até mesmo como castigo. Nessa concepção, o trabalho é realizado para atender às necessidades imediatas de consumo, ao aumento da produção e ao desenvolvimento social. Em contrapartida, há concepções que têm o trabalho como meio para dignificar o homem por sua capacidade de produção, como forma de se auto-realizar. Assim, nessa outra vertente o trabalho passa a ser visto como possibilidade do homem construir-se a si mesmo e marcar sua existência na edificação do mundo (Mendes, 1999).

De acordo com Marx (1956), a essência do homem está no trabalho. Os homens são reconhecidos em seu meio a partir do que eles produzem, isto é, a partir do seu trabalho. Na vida em sociedade, o homem estabelece relações de troca

com seus pares, permitindo o autoconhecimento, o crescimento pessoal e profissional. São nessas relações que o processo de aprendizagem se constitui e sua identidade é formada. Portanto, as condições materiais desse contexto determinam a atividade produtiva. Quando o homem sai desse processo produtivo, alguns conflitos são gerados, reduzindo-o à condição de objeto e, ainda, destituindo o caráter humano originado do trabalho.

Arent (1981) compartilha dessas idéias e afirma que o trabalho é expressão de humanidade e liberdade do homem, origem de toda a sua produtividade. Porém, muitas vezes, o trabalho é pervertido, convertendo-se apenas num meio de subsistência, cuja finalidade vem a ser exclusivamente o aumento do capital. O trabalhador, então, passa a repudiar o trabalho, não se satisfazendo, mas se degradando, não se reconhecendo, mas se negando.

As relações que o homem estabelece com o seu trabalho e o impacto das experiências vivenciadas no trabalho serão o objeto principal de estudo nesta dissertação. Este estudo analisa essa temática a partir da abordagem da psicodinâmica, procurando identificar como o trabalho pode ser fonte de prazer e/ou de sofrimento. Sendo assim, este capítulo pretende contextualizar o percurso da psicodinâmica do trabalho, apresentar os conceitos prioritários para a compreensão do fenômeno em tela, analisar os principais estudos encontrados na literatura sobre as vivências de prazer e de sofrimento psíquico no trabalho, identificando os principais modelos de análise acerca desse fenômeno.

1.1. O desenvolvimento da abordagem da Psicodinâmica

As vivências de prazer e de sofrimento psíquico no trabalho vêm sendo estudadas sob a ótica da abordagem da Psicodinâmica, desenvolvida por Dejours (1980), como um construto dialético que pressupõe ser o trabalho lugar de prazer e de sofrimento. As contribuições dessa corrente de pensamento marcaram os estudos das relações entre saúde mental e trabalho pela qualidade e riqueza tanto de sua produção teórica quanto de suas formulações metodológicas.

O interesse de Dejours pela psicossomática e pelas relações entre saúde e trabalho surgiu a partir de estudos realizados por “uma disciplina inaugurada nos anos 1950-1960 por autores, entre os quais se destacam L. Lê Guillant, C. Veil, P. Sivadon, A. Fernandez-Zoila, J. Bégoïn.” (Dejours, 2004, p. 49). Essa disciplina foi denominada de Psicopatologia do Trabalho.

Pesquisas em Psicopatologia revelaram a existência de conflitos entre a organização do trabalho e o funcionamento psíquico, sendo definida como “a análise do sofrimento psíquico resultante do confronto dos homens com a organização do trabalho” (Dejours, 2004, p.49). Em outras palavras, as pesquisas faziam referência a um modelo causal, no qual as vicissitudes do trabalho poderiam provocar distúrbios psicopatológicos.

O próprio Dejours, em trabalhos desenvolvidos nos anos de 1970, entendia que a organização do trabalho era considerada como um dado preexistente ao encontro do homem com seu trabalho, causando constrangimentos organizacionais e impactando diretamente o bem-estar do trabalhador.

Porém, a propósito da organização do trabalho, nessa fase, Dejours propôs uma análise acerca das atitudes e condutas humanas que se afastava sensivelmente do modelo psicopatológico causal. Para Dejours,

...os homens não eram passivos ante os constrangimentos organizacionais, eram capazes de se proteger dos eventuais efeitos nocivos sobre sua saúde mental, bem como de conjurar a saída ‘natural’ que representava o espectro da doença mental. Sofriam, certamente, mas sua liberdade podia ser exercida na construção de *estratégias defensivas individuais* (por exemplo, a repressão pulsional nas tarefas repetitivas sob o constrangimento do tempo) ou de *estratégias defensivas coletivas* (por exemplo, as defesas coletivas dos trabalhadores da construção civil). Essa clínica das estratégias defensivas era conduzida pela referência ao modelo psicanalítico do funcionamento psíquico, cuja economia havíamos inserido entre a organização do trabalho (como causa) e a doença mental (como efeito)... Se a liberdade dos trabalhadores fosse capaz de conquistar um lugar, diante do peso dos constrangimentos técnico-organizacionais, seria tão somente para manifestar-se segundo as formulações de então: aquele da descoberta de modos de adaptação às situações concretas (Dejours, 2004, p. 50).

Desde então, o foco, que antes era para as doenças mentais, se volta para o sofrimento psíquico e para as defesas contra esse sofrimento. A maioria dos trabalhadores conseguia “esconjurar” a loucura, em detrimento dos constrangimentos deletérios da organização do trabalho.

Simultaneamente a essas estratégias de defesa, surgia como enigma central da investigação e da análise, a “normalidade”. Normalidade que ocorre como

equilíbrio entre o sofrimento e as defesas; que se dá como resultado de estratégias intencionais; que é concebida como produto de uma dinâmica humana em que as relações intersubjetivas – na construção das estratégias defensivas, ou mesmo ofensivas, contra o sofrimento – ocupam um lugar central (Dejours, 2004).

Ao operar esta passagem da patologia à normalidade, Dejours (1980) propôs uma nova nomenclatura para designar as pesquisas: de psicopatologia do trabalho para psicodinâmica do trabalho. Assim, a psicodinâmica do trabalho não mais aborda apenas o sofrimento, mas, ainda, o prazer no trabalho; não mais somente o homem, mas o trabalho; não mais apenas a organização do trabalho, mas as situações de trabalho nos detalhes de sua dinâmica interna. Para Dejours (1987a) a psicodinâmica do trabalho enfoca uma dinâmica mais abrangente, que se refere à gênese e às transformações do sofrimento mental vinculadas à organização do trabalho.

Esta abordagem afirma que as vivências de prazer e de sofrimento são indicadoras de saúde psíquica e que o indivíduo trabalha na busca constante do prazer e na evitação do sofrimento para, assim, manter o equilíbrio psíquico. Logo, a Psicodinâmica do Trabalho não enfatiza o diagnóstico das doenças ocupacionais, mas centra sua análise nas representações dos trabalhadores, bem como em suas experiências e vivências no cotidiano de trabalho.

A Psicodinâmica também concebe o trabalho como um local de produção de significações psíquicas e de construção de relações sociais, sendo uma mediação entre o psíquico e o social. Essas significações são percebidas e vivenciadas por cada trabalhador. Assim, as vivências de prazer e de sofrimento são manifestações dessa subjetividade, com sintomas relacionados ao contexto sócio-profissional e à personalidade (Dejours, 1987a).

Mendes (1999) define trabalho enquanto forma de construção do indivíduo para confirmar a sua existência e criar sua identidade social e pessoal. Para essa autora o trabalho alia-se ao amor, à felicidade e ao prazer. Os indivíduos buscam a realização de seus desejos. Quando não se atinge esse propósito, o trabalho transforma-se em fonte de sofrimento, razões pelas quais pode alterar a saúde psíquica.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde – OMS – (2006) saúde refere-se “ao estado de completo bem-estar físico, mental e social e não consistindo somente da ausência de uma doença ou enfermidade”.

Para Mendes (1999), a saúde psíquica no trabalho é vista como expressão de um estado disposicional, caracterizado pelo equilíbrio psíquico marcado pela vivência de prazer e sofrimento no trabalho.

Cunha (2001), partindo da abordagem psicodinâmica, afirma que as pressões das condições da organização do trabalho causam efeitos negativos na saúde mental e na subjetividade dos sujeitos. A saúde é concebida não pela ausência de doença, mas como um processo constante de busca de equilíbrio, pois o indivíduo geralmente está em conflito com a realidade interna, consigo mesmo, seus valores, seus desejos e a realidade externa, os valores sociais.

Dessa forma, a saúde vai depender da maneira como esse indivíduo negocia tais elementos (Dejours, 1987), isto é, dependerá da subjetividade de cada um.

A subjetividade no trabalho busca a compreensão destas vivências em todos os seus significados e manifestações. Para Tittoni (1994), a organização do trabalho age sobre o trabalhador, não só em relação à organização das formas de executar tarefas, mas também, porque constrói formas de pensar, de sentir e de ser, delimitando práticas sociais nele referenciadas. O processo de trabalho é

considerado como um dos vínculos por meio dos quais são colocados em prática as aspirações, desejos e possibilidades dos trabalhadores a partir da significação que o trabalho adquire em suas vidas.

Essa dinâmica aponta para um significado que o trabalho pode ter: o de inscrever o indivíduo nas relações com seus semelhantes e com o mundo realizado por ele, através da produção de bens e valores que constroem a sociedade (Mendes, 1999). E é justamente nessa produção que esse indivíduo se reconhece, se realiza e se apresenta à sociedade, produzindo não só objetos, mas uma condição que efetivamente é sua. Por isso a importância de preservar uma organização do trabalho efetiva.

1.2. Estudos sobre organização do trabalho, seu impacto nas vivências de sofrimento e as estratégias de defesas utilizadas contra essas vivências

As pesquisas realizadas até o momento destacam a organização do trabalho, reflexo de um contexto sócio-cultural e econômico mais amplo, como um dos principais antecedentes do prazer-sofrimento.

A organização do trabalho é “a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidade” (Dejours, 1987a, p. 25).

A organização do trabalho compreenderia a divisão do trabalho ou de tarefas (compreende o modo operatório prescrito para a execução das tarefas: o conteúdo da tarefa) e a divisão dos homens (abrange a estrutura hierárquica, de comando, controle e relação entre os membros das equipes de trabalho, as relações socioprofissionais).

Para Dejours (1987a) a divisão das tarefas é abordada por características como a fragmentação das operações, a repetitividade, a monotonia, a incapacidade de gerar uma visão integrada da produção e de estabelecer sentido e significado ao trabalho.

E a divisão dos homens é considerada relativamente a características relacionadas como: a verticalização das relações socioprofissionais – distanciamento e adoção de técnicas de disciplinamento – próprias à exploração da força de trabalho pelas estruturas hierárquicas; e atomização do grupo de trabalhadores, pela homogeneização das condições de existência e conseqüente processo de personalização do grupo de trabalho.

“A organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto dessa ação pode ocorrer no aparelho psíquico. Em certas condições, emerge um sofrimento que pode ser atribuído ao choque entre uma história individual, portadora de projetos, de esperanças e de desejos, e uma organização do trabalho que a ignora. Esse sofrimento, de natureza mental, começa quando o homem, no trabalho, já não pode fazer nenhuma modificação na sua tarefa no sentido de torná-la mais afim às suas necessidades fisiológicas e seus desejos psicológicos – isso é, quando a relação homem-trabalho é bloqueada” (Dejours, 1987a, p. 133).

A psicodinâmica tem o sofrimento como um dos elementos centrais de sua abordagem ao considerá-lo como condição inerente ao homem. Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) faz a distinção entre o sofrimento patogênico e o sofrimento criador. O primeiro encaminharia o indivíduo para incidentes e acidentes no trabalho, para a fadiga psicossomática. Poderia ilustrar, também, como conseqüência do sofrimento, os casos específicos de doenças ocupacionais,

como, por exemplo, o estresse no trabalho. Ainda, quando as normas são extremamente rígidas e não há liberdade para que o indivíduo intervenha na organização do trabalho, poderá causar uma alienação do desejo e o trabalho passará a não ter mais sentido e valor.

Já quando o sofrimento pode ser transformado em criatividade, ele beneficia o sujeito, aumentando sua resistência ao risco de desestabilização psíquica e somática. Isto é, o sofrimento criador propicia ao indivíduo uma condição de reverter a situação geradora de sofrimento, transformando-a em uma situação prazerosa, uma vez que ele obterá ganhos, apesar do sofrimento vivenciado.

O trabalho repetitivo cria a insatisfação, cujas conseqüências não se limitam a um desgosto particular. Ela é, de certa forma, uma porta de entrada para o adoecimento, e uma encruzilhada que se bifurca rumo às descompensações mentais ou doenças somáticas, em virtude de regras que foram, em grande parte, não compreendidas adequadamente e cobradas com rigor. Muitas vezes, os trabalhadores elaboram estratégias defensivas durante o processo, de maneira que o sofrimento vivenciado não é imediatamente identificável, como causa da angústia e da insatisfação no trabalho.

No trabalho, grandes dificuldades concretas podem ser bem aceitas; as exigências materiais e os salários podem até fazer o homem sofrer, mas o prazer do trabalho lhe proporciona uma melhor qualidade de vida. Ou seja, mesmo nas condições que levariam ao sofrimento, como é o caso da divisão crescente do trabalho, da rigidez, do autoritarismo e do baixo salário, o indivíduo pode vivenciar prazer. Quando isso acontece, o sofrimento não se revela um impedimento à produtividade.

Os indivíduos procuram construir sistemas defensivos que os levem a não reconhecer o sofrimento. Mas por outro lado, também, se torna difícil lutar contra esse sentimento, pois, de acordo com Mendes (1999) - a partir de estudos desenvolvidos por Marx sobre alienação - a tolerância graduada, segundo os trabalhadores de uma organização do trabalho, contrária aos seus desejos, suas necessidades e sua saúde caracterizam uma alienação, acompanhada por fadiga e esgotamento do corpo. Alienação esta, que toma a forma de um conflito onde o desejo do trabalhador foi esquecido frente à injunção patronal.

Assim, a identidade social que pode ser determinada pelo trabalho se mostra ameaçada, pois o indivíduo passa a desenvolver suas atividades sem o devido comprometimento e a participação desejada, já que não foi reconhecido, valorizado e ainda, gratificado.

Essa reflexão acerca do pensamento de Marx levou Antunes (1995) a deduzir que o mundo do trabalho pode, na mesma medida em que produz necessidades múltiplas e sólidas, provocar o empobrecimento dos homens, convertendo o trabalhador em um ser “isento” de necessidades e desejos. Quatro temas são levantados pelo autor a partir desses estudos como indicadores de sofrimento: a indignidade, a inutilidade, a desqualificação e a depressão, que engloba os três primeiros. É como se o trabalhador deixasse de ser produtor e passasse a ser objeto de produção.

Jayet (1994) acrescenta alguns outros temas como, por exemplo, medo, tédio, sobrecarga no trabalho, desconfiança, sentimento de injustiça etc. Esse sentimento de injustiça poderia resultar do não reconhecimento por parte da organização e das recompensas recebidas sem considerar as competências.

Nos estudos realizados por Mendes (1994), Mendes e Abrahão (1996), Macêdo e Mendes (2004), as vivências de sofrimento aparecem associadas à divisão e à padronização de tarefas com subutilização do potencial técnico e da criatividade; rigidez hierárquica, com excesso de procedimentos burocráticos, ingerências políticas, centralização de informações, falta de participação nas decisões, não reconhecimento e pouca perspectiva de crescimento profissional.

O sofrimento é capaz de desestabilizar a identidade e provocar cisões na personalidade, conduzindo a distúrbios mentais. No entanto, pode ser elemento agregador para a normalidade, quando existe um compromisso entre o sofrimento e a luta individual e coletiva contra ele, sendo normal, não como adaptação, mas sim como enfrentamento das imposições e pressões do trabalho que causam a desestabilidade psicológica.

Sendo assim, o sofrimento deixa de ser apenas um desestabilizador para ocupar um relevante papel no aumento da solidez e do fortalecimento da identidade pessoal, significando com isso que o sofrimento é uma possibilidade de fazer o trabalhador encontrar estratégias para enfrentá-lo e mudar as situações que o provocaram.

Para lidar com esse sofrimento causado pela percepção de injustiça na organização, os trabalhadores podem usar estratégias de mobilização coletiva e de defesas internas que venham a impedir o surgimento de sintomas reveladores de desagregação.

As estratégias de mobilização coletiva se constituem como um modo de agir dos trabalhadores, enquanto grupo laborativo, fundamentado no espaço público de discussão, viabilizado pela construção e laços de cooperação e de confiança necessários para a gestão do contexto produtivo, visando sua transformação por

meio da eliminação e/ou minimização do custo humano do trabalho e da promoção de condições favoráveis ao predomínio das vivências de prazer.

As estratégias de defesas, em contrapartida, são modos de agir individuais ou coletivos que se manifestam por meio de mecanismos de negação e/ou controle do contexto de trabalho causador de conflitos e contradições, que geram prejuízo humano e sofrimento psíquico (A. M. Mendes, comunicação pessoal, 11 de abril de 2003).

Para Mendes e Abrahão (1996), o sofrimento é visto como uma vivência subjetiva que surge da discrepância entre uma situação ideal e uma situação real que gerou alguma insatisfação, tédio e ansiedade no trabalhador. Enquanto que o prazer é visto como um processo de sublimação vinculado à escolha profissional e ao sofrimento criativo. Esse tipo de sofrimento é vivenciado quando há flexibilidade em relação à divisão do trabalho e de homens. Então, o trabalhador mesmo sem alcançar seu desejo ideal, se satisfaz com um desejo real.

Quando não há essa flexibilidade e o sofrimento permanece, o trabalhador elabora mecanismos de defesas psicológicas, seja de forma individual ou coletiva, para manter seu equilíbrio psíquico e evitar uma doença mental, já que o clima das relações sociais se comprometeu (Mendes, 1999).

Cunha (2001), ao fazer uma reflexão teórica dessa temática, à luz de Dejours, afirma que o sofrimento é singular, mas o gerenciamento dele é coletivo, dando-se através de estratégias coletivas de defesa. De acordo com Mendes (1999) a função de uma estratégia coletiva de defesa é a de conferir um significado próprio às mais diferentes e contraditórias exigências laborais, fazendo com que os sujeitos se mantenham afastados da possibilidade de ruptura com seu trabalho.

A estratégia coletiva de defesa faz com que os sujeitos sejam aglutinados em torno de crenças, comportamentos, sentimentos e rituais específicos, instaurando entre eles um significado subjetivo diretamente referenciado nas particularidades da tarefa laboral, o que resulta numa experiência de auto-reconhecimento e auto-confirmação de sua identidade a partir de um compartilhamento desses significados coletivos, que em outro contexto e individualmente poderiam perder seu sentido (Cunha, 2001).

O sofrimento, portanto, manifesta-se por meio de desgaste, sentimento de desânimo, cansaço, ansiedade, frustração, tensão emocional, sobrecarga e estresse no trabalho; e a desvalorização, sentimento de incompetência diante das pressões para atender as exigências de desempenho e produtividade (Morrone & Mendes, 2003).

A. M. Mendes (comunicação pessoal, 11 de abril de 2003) desenvolveu um conceito completo sobre o sofrimento no trabalho, definindo-o como “uma vivência freqüente e permanente, muitas vezes inconsciente, de experiências dolorosas com angústia, medo e insegurança, provenientes do conflito entre as necessidades de gratificação do binômio corpo-mente e as restrições impostas nas situações de trabalho”.

Para modificar as situações geradoras de sofrimento, e vivenciar mais prazer no trabalho, os trabalhadores utilizam um processo que, para a abordagem da psicodinâmica, é denominado de mobilização subjetiva (Dejours, 1999b; Mendes & Morrone, 2002).

Essa mobilização depende do processo simbólico de contribuição-retribuição. O trabalhador exerce sua atividade utilizando seus recursos de personalidade e sua inteligência e, ao mesmo tempo, deseja receber o

reconhecimento da sua produção, pois esse reconhecimento é importante para fortalecer a sua identidade social (Mendes & Morrone, 2002).

1.3. Do sofrimento ao prazer ou à busca pelas vivências de prazer

A relação entre organização do trabalho e funcionamento psíquico não é tão unívoca a ponto de provocar influência apenas sobre o sofrimento psíquico, pois há casos em que o trabalho é, ao contrário, favorável à saúde mental. Uma boa adequação entre a organização do trabalho e a estrutura mental do trabalhador é possível; isso impõe, em cada caso, um ponto de vista detalhado, apoiado por uma análise precisa da psicodinâmica da relação homem/trabalho.

Percebe-se, então, que a organização de trabalho depende de regras e normas já estabelecidas no contexto de trabalho e de como os trabalhadores reagiram a elas.

Assim, Mendes (1999) acrescenta que a organização do trabalho é compreendida como um processo intersubjetivo que resulta em uma dinâmica própria às situações de trabalho enquanto lugar de produção de significações psíquicas e de construção de relações sociais, bem como cenário para vivenciar prazer ou sofrimento.

O prazer e o sofrimento no trabalho são vivências psíquicas, fruto da relação que o trabalhador estabelece com o seu trabalho, a partir da compatibilidade entre a sua história de vida, os seus desejos, projetos e esperanças, e a organização do trabalho. Inerentes à condição do homem no trabalho, compõem um processo

dinâmico capaz de mobilizar diversos mecanismos na busca de uma relação mais gratificante com o trabalho.

Os procedimentos que constituem a organização do trabalho, quando são voltados para a prática de uma retribuição simbólica, aumenta as vivências de prazer diminuindo o sofrimento que restringe a liberdade e a valorização do trabalhador (Mendes, 1999).

O trabalho é considerado pelo indivíduo como realização e identidade, porque geralmente, quando produz, ele sente-se estruturado como pessoa em decorrência de estar valorizado e reconhecido pelo que faz. A identidade criada a partir do fazer traduz um homem em ação buscando realizar-se, criando instrumentos de transformação do ambiente enquanto se constrói enquanto pessoa. Nesse sentido, o homem deve ser possuidor do seu trabalho e não ser possuído por ele, encontrando assim, no trabalho, condições para a sua estruturação psíquica e para as vivências do prazer.

Freud (1930) concebe a idéia de que os indicadores de saúde mental são o amor e o trabalho. Logo, o trabalho realizado de forma adequada pode gerar satisfação e prazer, pois a pessoa se sente realizada administrando e sublimando os seus impulsos de agressividade e tensão. Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) também apóiam essa idéia e acrescentam que o prazer resulta da descarga de energia psíquica pelo investimento físico, cognitivo e afetivo exigidos pela realização da tarefa, estruturando o indivíduo psiquicamente.

Para Lower (1984), o trabalho é fonte de prazer e nem por isso é considerado um momento de diversão, pois exige disciplina, responsabilidade e compromisso com a atividade. Assim, depende das condições nas quais é

realizado, da atitude em relação à tarefa e do tipo de exigência que envolve livre e igualmente as energias do indivíduo.

O desejo de permanecer produzindo e de encontrar no trabalho a oportunidade para construir-se enquanto sujeito psicológico e social, confirmando sua importância para a sociedade, faz com que o trabalhador fortaleça seu ânimo para o trabalho e o mantenha sempre como fonte de prazer.

Para isso, é necessário que ele seja valorizado e seja reconhecido pelo que faz (Mendes & Abrahão, 1996). Trata-se de uma vivência que se manifesta por meio da realização, que nada mais é do que o sentimento de gratificação, orgulho e identificação com um trabalho que atende às necessidades profissionais e pessoais, como a liberdade para pensar, organizar e discorrer sobre seu ofício.

Estudos realizados por Mendes (1994) e Mendes e Abrahão (1996) afirmam que o prazer é vivenciado quando o trabalho favorece a valorização e o reconhecimento, especialmente pela realização de uma tarefa significativa para a organização e a sociedade. O uso da criatividade e a possibilidade de expressar sua marca pessoal, também são fontes de prazer, e ainda, o orgulho e a admiração pelo que faz, aliados ao reconhecimento da chefia e de seus pares.

Diante desses estudos, foi criado um conceito de prazer como sendo uma vivência de sentimentos de valorização e reconhecimento no trabalho, sendo que o primeiro sentimento significa que o trabalho tem sentido e valor para o indivíduo, enquanto que o sentimento de reconhecimento significa o ser aceito e admirado no trabalho e ter liberdade para expressar sua individualidade.

A. M. Mendes (comunicação pessoal, 11 de abril de 2003) define o prazer como “uma vivência freqüente e permanente, muitas vezes inconsciente, de experiências de extrema satisfação, provenientes da realização dos desejos,

originados do binômio corpo-mente quando da gratificação pulsional encontrada no confronto com as diversas situações de trabalho”.

1.4. Estudos sobre organização do trabalho e as vivências de prazer e sofrimento

Várias pesquisas foram desenvolvidas com o objetivo de demonstrar como a relação entre as vivências de prazer-sofrimento e a organização do trabalho é significativa, apresentando correlações altas. Esse avanço mostra a importância que os indicadores *realização e liberdade*, exercem na vida do trabalhador de forma positiva e os indicadores *desgaste e desvalorização*, de forma negativa.

Uma pesquisa desenvolvida por Mendes e Abrahão (1996) teve como base as representações psíquicas dos trabalhadores referentes à organização do trabalho. Os resultados demonstraram um índice de sofrimento maior que o de prazer.

Os trabalhadores sofrem porque há uma incoerência entre conteúdo de tarefas e aspirações e o grau das relações afetivas entre os colegas; uma despersonalização em relação aos produtos; uma dissociação entre planejamento e execução, ou seja, eles não têm oportunidade para pensar a prática de trabalho; há muito individualismo, fragilizando e dissociando as relações entre os pares; pouca participação nas tomadas de decisão; pouca cooperação e confiança demonstrando que não existe um pensar e fazer coletivo. Como as tarefas são divididas entre a área técnica e a área operacional, existe uma discrepância nas percepções com relação ao processo simbólico de troca efetiva com a organização. Sabe-se que as percepções de justiça são estabelecidas a partir de relações de troca. Sendo assim,

os trabalhadores seguem uma lógica de contribuição/retribuição e em contextos como esses, os trabalhadores podem perceber suas organizações como injustas.

Porém, eles sentem prazer quando percebem o processo global de trabalho, quando podem participar da elaboração dos procedimentos técnicos e utilizar as competências técnicas em suas tarefas, especialmente a criatividade. Resumindo, a pesquisa demonstrou que uma tarefa repetitiva, padronizada e com pouca autonomia técnica contribui particularmente para as vivências de sofrimento e não de prazer.

Morrone e Mendes (2003) desenvolveram uma pesquisa acerca do prazer e do sofrimento de trabalhadores em atividades informais sob o prisma da psicodinâmica do trabalho. Tiveram como objetivo analisar as relações entre as vivências de prazer e de sofrimento, as características da organização do trabalho e a dinâmica do reconhecimento. Os resultados mostraram que, quando a organização do trabalho é flexível, favorece o prazer; porém, quando as condições de trabalho são precárias provocam sofrimento. A organização do trabalho compõe o contexto para a realização da dinâmica de reconhecimento no trabalho. Articulados, estes elementos criam uma dinâmica específica para a vivência de prazer e de sofrimento no trabalho.

Quando os trabalhadores não são reconhecidos pelo que contribuem à organização, as relações interpessoais podem ser afetadas, uma vez que o tratamento recebido por parte de chefias e colegas tem uma grande importância no processo laboral.

Para as autoras, as características da organização do trabalho exercem papel importante para as vivências de prazer no trabalho. A realização de atividades que tenham começo, meio e fim, a visualização dos resultados do trabalho, a

flexibilização das decisões e processos de trabalho e o desenvolvimento de atividades que requerem iniciativa - tomada de decisão, visão estratégica, capacidade de argumentação e comunicação verbal – favorecem a vivência de prazer. As vivências de sofrimento parecem mais associadas às relações socioprofissionais, expressas no coletivo de trabalho: as relações são marcadas pelo individualismo, competição e desunião, com baixo intercâmbio das experiências.

Essas autoras, ainda afirmam que, em decorrência do processo de reestruturação produtiva, mudanças estruturais ocorreram nos últimos anos e fizeram com que novos modelos de organização do trabalho surgissem. Esses modelos preconizam a produção ligada aos fluxos de demanda variada, heterogênea e diversificada; o trabalho em equipe, com multivariada e flexibilidade de funções; a polivalência dos trabalhadores; a redução dos níveis hierárquicos, com o estabelecimento de coordenação horizontal; e finalmente, a valorização da autonomia e a qualificação profissional.

Na tentativa de adequação a essas mudanças citadas, autores da abordagem psicodinâmica passam a incluir outras características para delimitar a organização do trabalho, tais como participação, autonomia e globalização dos processos de trabalho (Mendes, 1995); descentralização das decisões, flexibilidade hierárquica, autonomia técnica e liberdade de expressão (Mendes e Abrahão, 1996); participação coletiva, polivalência, autonomia do trabalho em equipe (Carpentier-Roy, 1996); estímulo à criatividade, comunicação e trabalho em equipe (Périlleux, 1996), dentre outros. Esses dados só confirmam a importância de as organizações investirem, por exemplo, em programas de qualidade de vida profissional (Morrone & Mendes, 2003).

Macêdo e Mendes (2004) desenvolveram um estudo relacionando a qualidade de vida no trabalho - QVT - com as vivências de prazer e sofrimento. A qualidade de vida no trabalho se caracteriza por uma constante busca pelo equilíbrio entre o indivíduo e a organização, valorizando o trabalhador como homem e prestigiando a sua posição na organização. Dentre os vários Programas de Qualidade de Vida no Trabalho - PQVT - existem aqueles que enfocam o sistema de compensação justo, crescimento na carreira, participação nas decisões, estimulação da criatividade e *feedback* sobre o desempenho. Além de desenvolver, sempre, ações que visem promover o bem-estar e a satisfação do trabalhador.

Trabalhador esse que precisa ser valorizado enquanto sujeito do seu trabalho e não como objeto de produção. A cultura organizacional deve estar voltada para a valorização da subjetividade e do potencial criativo de seus trabalhadores. As autoras acreditam que quando estes conseguem gratificar suas necessidades pessoais e profissionais, planejando e desempenhando bem suas atividades, participando da solução de problemas e tomadas de decisões, mantendo a eficácia organizacional, a QVT ocorre.

Os resultados demonstraram que os trabalhadores vivenciam o prazer e que usam estratégias para enfrentar o sofrimento. Percebe-se claramente que, ainda, os PQVT não imunizam os trabalhadores da vivência de sofrimento e nem sempre garantem o prazer, como essencial à saúde no trabalho. Que as condições de trabalho, a cultura organizacional, as relações de poder e as formas de controle se diferenciam de organização para organização e isso poderá gerar maior ou menor desgaste, sobrecarga de trabalho e acúmulo de funções. O sofrimento parece se

instalar mais nos cargos operacionais, uma vez que eles não têm participação em treinamentos e decisões das organizações.

Portanto, mesmo em organizações com programas de QVT – por mais que exista uma predominância do prazer, o sofrimento também existe, uma vez que dependerá da percepção de cada indivíduo e da organização, das condições e relações de trabalho.

A organização do trabalho é entendida como aquela dimensão que diz respeito às relações humanas no trabalho e aos espaços de autonomia em relação à definição das tarefas. A organização do trabalho é capaz de promover desordens na esfera psíquica, considerando que agride o funcionamento singular de cada sujeito, impondo assim, prescrições normativas de modos operatórios, ritmos e fluxos da tarefa (Dejours, 1988).

De acordo com Macêdo e Mendes (2004), a organização do trabalho caracteriza-se pela divisão hierárquica, técnica e social do trabalho; pela natureza, conteúdo e características das tarefas; pela disciplina e fiscalização; pelas metas, regras e normas.

A organização do trabalho é constituída pelas condições de trabalho que envolvem o ambiente físico, instrumentos, equipamentos, matéria-prima, suporte organizacional como informações e tecnologias, remuneração, desenvolvimento de pessoal (Macêdo & Mendes, 2004). Esses elementos podem ser acentuados na medida em que se somam às exigências, aos controles e às pressões sofridas nas relações de trabalho; e, pelas relações sociais de trabalho que englobam as interações hierárquicas, coletivas intra e inter-grupos e externas com clientes e fornecedores (Moura, 1997b; Cunha, 2001).

Ainda sob o prisma de Macêdo e Mendes (2004), esses antecedentes emergem nas vivências tanto de prazer quanto nas de sofrimento, porém a forma como emergirão se diferenciará, porque no prazer o trabalhador está motivado, com seu nível de bem-estar elevado, e no sofrimento ocorrem manifestações de descontentamento e ineficiência.

Nem sempre o trabalhador vivencia prazer no seu trabalho. Muitas vezes, o trabalho é visto como algo desgastante e doloroso, conduzindo a um sofrimento decorrente das condições socioculturais restritivas à plena realização do homem e à sua liberdade.

Assim, as vivências de prazer e de sofrimento encontram-se na mediação entre realidade psíquica e a realidade sociocultural. O sofrimento é um mobilizador para a busca de prazer, um sinal de que algo não está funcionando bem, tendo o condão de possibilitar transformações e a busca de estruturação psíquica no trabalho, trazendo conseqüências positivas para a organização.

O trabalho, portanto, é um encontro com o prazer, e o sofrimento instala-se quando a realidade não oferece as possibilidades de gratificação dos desejos, e é no tipo de organização do trabalho e funcionamento organizacional específico que se encontram as origens deste sofrer, experiência transitória a constituir-se em mobilizador para a busca de prazer.

A luta pela perpetuação das vivências de prazer no trabalho se justifica no fato de ser o trabalho um estruturante psíquico, levando, por isso, o trabalhador a um movimento constante de busca de prazer e evitação ou transformação do sofrimento para manter o seu equilíbrio psíquico.

Essas vivências, sendo subjetivas a cada indivíduo, podem ser percebidas, também, através da forma pela qual uma organização se desenvolve. É importante

que esta organização tenha como princípios morais e éticos um senso de justiça preocupado com os procedimentos organizacionais, com a distribuição de recursos e recompensas e com as relações interpessoais.

O tratamento injusto pode trazer resultados desfavoráveis constituindo-se em desrespeito e provocando indignação no trabalhador. Diante das vivências em situações desfavoráveis, como por exemplo, o salário mais baixo do que o esperado, a hostilidade no tratamento interpessoal dado pela chefia e/ou a não participação em processo de promoção, podem ocorrer o descontentamento e a indignação, provocando sofrimento psíquico e ameaçando o bem-estar do trabalhador.

Capítulo II

PERCEPÇÕES DE JUSTIÇA ORGANIZACIONAL

2.1. A importância dos estudos sobre justiça na sociedade contemporânea

Estudar a justiça é fundamental para a “análise de questões vinculadas aos aspectos político, social e econômico da sociedade organizada” (Mendonça, 2003, p.48). A justiça é vista como um fenômeno humano extremamente complexo e multifacetado, que se estende a vários domínios da vida (Mikula, 1980).

Essa temática vem sendo estudada por várias áreas – Filosofia, Direito, Sociologia, Ciências Política, Economia e Psicologia. Esses diferentes estudos trazem contribuições para o entendimento do conceito de justiça, bem como para a compreensão das funções que esse conceito exerce nos diferentes sistemas inscritos na sociedade humana. E ainda, tratam da influência da justiça sobre as ações humanas - individuais e coletivas, assim como para os julgamentos morais acerca das condutas.

O autor que iniciou os estudos acerca da justiça na Psicologia foi George C. Homans, com seu texto escrito em 1961. Suas contribuições constituíram a área como autônoma de estudo e um campo teórico e empírico em franco desenvolvimento. O autor introduziu o termo justiça distributiva – recursos e recompensas recebidas no trabalho – relacionando à teoria da equidade que tinha como pressuposto *o justo é o proporcional*, ou seja, os trabalhadores recebem de acordo com o que contribuíram.

Uma outra contribuição importante dentro dessa visão unidimensional foi a de Adams (1965) inaugurando a *'teoria da iniquidade'*. Uma situação pode ser percebida como injusta em razão das trocas econômicas e por meio do processo de trocas sociais. Para esse autor, o sentimento de iniquidade emerge no indivíduo quando ele percebe que os resultados recebidos (*outcomes*) não foram proporcionais aos investimentos feitos (*inputs*).

Para Assmar (1997), a justiça é essencial às pessoas dentro dos grupos sociais, uma vez que seus pensamentos, sentimentos e comportamentos são afetados pelos julgamentos que fazem sobre a justiça ou injustiça acerca de suas experiências. Os sentimentos das pessoas sobre justiça constituem base importante para suas reações aos outros, assim como para as vivências de prazer e sofrimento. Neste sentido, a experiência de injustiça afeta não só o indivíduo como membro de um grupo social, mas também os demais membros desse grupo. Considerando o trabalho como um grupo social, a justiça, construída socialmente, terá influência determinante nas atitudes e comportamentos emitidos nesse contexto.

Para Rodrigues, Assmar e Jablonski (2000), os fenômenos de inquietação social: violação da ordem social, criminalidade em alto grau, delinquência e marginalidade, elevada incidência de desordens mentais e suicídios, guerras civis e religiosas marcam de modo característico a vida moderna. De fato, esses fenômenos chamam a atenção dos psicólogos porque são desagregadores da vida em sociedade.

Mendonça (2003), afirma que no contexto organizacional existem diferentes fatores que influenciam a percepção de justiça. Para essa autora, é importante que os gerentes entendam quando e em que condições os trabalhadores atribuem como justas as distribuições de recursos e os procedimentos, sejam eles em relação às

políticas formais ou em termos das relações interpessoais entre gerentes e subordinados.

Paralelamente aos estudos da Psicologia, Rawls (1981), que é filósofo, trouxe contribuições significativas acerca do conceito de justiça para a convivência em sociedade. O autor parte de uma análise filosófica propondo um modelo político-institucional de justiça que visa oferecer subsídios para uma sociedade composta por homens livres e iguais, que usam a racionalidade na busca do exercício de condutas compatíveis com os princípios de justiça (Rawls, 1981).

Porém, as sociedades atuais estão longe de viver dentro de princípios que contemplem a liberdade, a igualdade e a fraternidade. Analisando a sociedade como um todo e as organizações em particular, percebe-se claramente conflitos de poder, jogos de interesse e arranjos políticos que visam privilégios específicos. A sociedade globalizada aumenta cada vez mais as desigualdades sociais, transformando em algo absolutamente intransponível o abismo entre as classes mais favorecidas e os grupos sociais desfavorecidos.

Neste sentido, o texto de Rawls (1981) é perfeitamente atual. De acordo com esse autor é preciso formular e estabelecer princípios básicos para uma distribuição justa de bens sociais e econômicos, buscando uma colaboração entre os homens ainda que numa sociedade capitalista.

Rawls (1981) mostra que a justiça tem um impacto nas ações individuais e coletivas e elucida o papel da justiça na vida social. A justiça é considerada pelo autor como a primeira virtude das instituições sociais. Além disso, ele defende que as leis institucionais injustas devem ser reformuladas ou abolidas, pois em uma sociedade que se sustenta pelos princípios de justiça não é permitido o

benefício de uns em detrimento do sacrifício de outros. O cidadão, assim como o trabalhador, parte da comparação social e organizacional entre aquilo que ele não possui, mas entende que deveria possuir – poder, prestígio, consideração, dinheiro etc. – e o que o grupo social de referência possui. Esse é o princípio básico do conceito de privação relativa, que subsidia os estudos iniciais sobre justiça (Mendonça, 2003). Assim, este estudo parte do pressuposto de que sentir-se privado em relação a alguém ou algo favorece a vivência de sofrimento psíquico.

Os princípios de justiça estabelecidos por Rawls (1981) podem colaborar para que a sociedade como um todo, incluindo aqui as organizações, estabeleça estratégias que distingam as semelhanças e diferenças importantes entre as pessoas, na determinação dos direitos e deveres, e, conseqüentemente, especificar, de maneira apropriada, a divisão das vantagens. Essa situação só é possível com o estabelecimento de um sistema de cooperação social, no qual os planos individuais passem por ajustes, para que sejam minimamente compatíveis, ou melhor, transformados em objetivos sociais comuns.

Assim, Rawls (1981) estabeleceu dois princípios de justiça que devem ser levados em consideração. O primeiro é o princípio da maior liberdade igual, que se refere aos direitos básicos de todos os cidadãos que vivem em uma sociedade democrática; e o segundo princípio estabelece regras para que se possa operar para o bem comum em termos das desigualdades sociais e econômicas, combinando o princípio da igualdade e oportunidade, que se refere a cargos e posições abertos a todos, sob condições de igualdade, e o princípio da diferença, que busca o maior benefício dos menos privilegiados.

Para que os princípios *rawlsonianos* possam atingir seus objetivos, existem cinco condições formais:

1- a primeira defende a necessidade de que os princípios sejam capazes de funcionar como uma declaração pública, isto é, todos devem conhecê-la;

2- a segunda refere-se à universalidade na aplicação dos princípios: todas as pessoas devem ser capazes de entendê-los e, conseqüentemente, utilizá-los ao tomarem suas decisões;

3- a terceira diz respeito à necessidade de que todos conheçam os princípios e saibam que foram estabelecidos com base em uma concepção pública de justiça;

4- a quarta expressa a necessidade jurídica do ordenamento das reivindicações conflitantes para que as demandas competitivas sejam ajustadas;

5- a quinta e última refere-se à finalidade: os princípios devem ser considerados como a instância final de apelo para as situações conflitantes.

Um sistema social justo requer que as estruturas sociais não incorporem desigualdades arbitrárias que alguns indivíduos provoquem, com o intuito de assegurar seus interesses pessoais e pouco se importando com os direitos dos outros.

Assim, Gomide (1999) concluiu, a partir da teoria proposta por Rawls, que dois aspectos devem ser observados no que se refere à justiça: o procedimento e a distribuição. Os trabalhadores podem perceber suas organizações de trabalho como justas se estes receberem não só um salário compatível aos seus esforços, mas também benefícios e recompensas. E, ainda se eles tiverem a oportunidade de participar dos processos de tomada de decisão, exporem suas idéias diante de todo procedimento organizacional. A fim de aprofundar essas questões, segue o próximo tópico, apresentando a teoria da equidade e o primeiro tipo de justiça: a justiça distributiva, explorada nesse estudo.

2.2. A teoria da equidade e a justiça distributiva

O primeiro dos teóricos a apresentar grandes contribuições aos estudos sobre justiça na Psicologia foi Homans (1961) que trouxe à tona o princípio de que *justo é o proporcional*. Para o autor, “um homem em uma relação de troca com outro esperará que as recompensas líquidas ou lucro de cada homem sejam proporcionais aos seus investimentos” (Homans, 1961, p.75). Assim o homem espera receber suas recompensas de forma proporcional às relações de troca que estabelece com seus pares.

Partindo desse pressuposto, foi introduzido por Homans (1961), o termo *justiça distributiva* com a idéia de que uma distribuição só é justa quando é proporcional às contribuições de cada um. Desse modo, o investimento influenciará no ganho ou benefício.

Assmar (1995), ainda sob a luz da teoria de Homans, acrescenta que as pessoas julgam uma situação ou uma dada distribuição de resultados como justa se a razão entre seus *inputs* (contribuições e/ou investimentos) e *outcomes* (resultados, recompensas ou punições) é comparável à razão entre *inputs* e *outcomes* de outros, com os quais se compara.

Deutsch (1985) argumenta que a teoria de Homans não apresenta uma medida absoluta para as recompensas, custos, contribuições e investimentos. Para o autor, apesar de haver possibilidade de consenso em relação às regras de proporcionalidade na distribuição de recursos, há divergências em relação às avaliações feitas sobre o valor das recompensas, contribuições e investimentos.

Contemporâneo de Homans, as proposições de Adams (1965) proporcionaram à comunidade científica um grande impulso aos estudos sobre

justiça, inaugurando a *teoria da inequidade*. Para esse autor, uma situação é considerada injusta não apenas em razão de trocas econômicas ou de mercadorias, mas também por meio do processo de trocas sociais.

O sentimento de inequidade emerge no indivíduo quando este percebe que os resultados recebidos não foram proporcionais aos investimentos feitos. Sendo assim, as diferenças perceptivas individuais se moldam pelo aspecto subjetivo inerente a cada pessoa. Em outras palavras, o sentimento de injustiça está conectado a uma avaliação subjetiva do próprio indivíduo sobre sua situação (Mendonça, 2003; Rodrigues *et al*, 2000).

Paz (1999) apontou alguns aspectos críticos à teoria de Adams. Para a autora, a proposta de Adams, além de pautar-se por uma concepção unidimensional de justiça, tem como características marcantes “a dinâmica de interação social extremamente limitada, o desprezo do aspecto da interação na relação de troca e a não consideração de negociação e barganha como influenciadores da concepção de equidade pelas partes envolvidas” (Paz, 1999, p.274).

Na discussão teórica sobre as controvérsias acerca da justiça, os teóricos da equidade argumentam que o princípio da equidade deve ser considerado como um critério de justiça fundamental e universal, onde outros princípios de justiça podem ser integrados sem dificuldade.

2.2.1. Críticas sobre a teoria da equidade

Mikula (1980) encabeçou um movimento crítico entre os psicólogos sociais, que culmina no desenvolvimento da concepção multidimensional da justiça, pois

acredita que estudar a justiça a partir somente da teoria da equidade ou da justiça distributiva é reduzir seu conceito.

Para Paz (1992), a *teoria da equidade* é um modelo que identifica importantes processos psicológicos e variáveis causais como parte dos estudos relacionados ao comportamento de alocação de recursos. No entanto, segundo a autora, o modelo é limitado para a compreensão e análise desse comportamento.

Referindo-se à distribuição oferecida aos trabalhadores, Deustch (1975), abordou outros três princípios, além da equidade, para a alocação de recursos. Dentre eles, o princípio da contribuição, onde cada um deve receber de acordo com o que contribuiu; o princípio da igualdade rege que todos recebem o mesmo valor sem levar em consideração o que realmente cada um fez; e o princípio da necessidade, que cada um recebe de acordo com o que necessita.

Paz (1992) acrescenta que a organização, além dos três princípios propostos por Deustch (1975), deve utilizar como normas de alocação os seguintes princípios: a reciprocidade, refere-se à possibilidade de existir trocas e barganhas entre os serviços prestados pelos trabalhadores e suas recompensas; a responsabilidade, refere-se ao fato de as recompensas atenderem às necessidades e ao bem-estar dos trabalhadores; e o comprometimento, pois os trabalhadores podem receber de acordo com o seu comprometimento frente à organização.

Um outro fator importante para a análise de uma teoria diz respeito à cultura na qual foi aplicada. No Brasil, por exemplo, as predições da teoria não se aplicaram dentro da intensidade esperada: as pessoas não aplicam o termo injustiça apenas a situações de violação da proporcionalidade. Assmar (1995) conclui que uma teoria concebida em uma cultura pode não se aplicar a outra

cultura, pois suas raízes históricas, com características socioeconômicas e educacionais próprias, bem como valores e práticas religiosas, são distintos.

Apesar da existência de princípios claros, há a dificuldade de definir para qual tipo de relações sociais os diferentes princípios são mais apropriados. Não há uma regra geral para esse processo. Necessário se faz levar em conta as características da sociedade, uma vez que, num mesmo grupo social de referência existem diferenças entre as pessoas sobre os valores e as ideologias. Além disso, diferentes princípios de justiça podem ser utilizados simultaneamente, como forma de conciliar situações conflitantes de justiça.

Estudar a justiça distributiva é importante, no entanto apenas a distribuição e alocação de recursos são insuficientes para compreender e explicar o fenômeno e a natureza da justiça organizacional em sua amplitude e em toda a sua complexidade. Para uma melhor compreensão da teoria acerca da justiça organizacional, outros dois tipos de justiça emergem – a justiça processual ou de procedimentos e a justiça interacional.

2.3. Justiça de procedimentos ou justiça processual

Com o avanço teórico dos estudos sobre justiça, é possível visualizar que as pessoas não se interessam exclusivamente pelos resultados e recompensas que recebem nas diversas situações sociais em que estão envolvidas.

O termo *justiça de procedimentos* foi introduzido na Psicologia por Thibaut e Walker (1975). Esses autores partem do pressuposto de que os indivíduos avaliam de forma diferenciada o que é justo ou não em relação aos procedimentos de tomada de decisão e não unicamente a partir dos recursos disponibilizados.

Leventhal (1980), partindo do pressuposto de que o indivíduo percebe sua organização como justa diante dos procedimentos seguidos no processo de tomada de decisão, apresenta seu modelo de justiça processual. Para tal, distingue seis regras básicas que devem ser consideradas por todas as organizações, pois se o trabalhador perceber que os procedimentos estão injustos, as conseqüências mais graves serão sofridas pela própria organização.

As regras para a tomada de decisão, segundo Leventhal (1980) são:

a) consistência das regras e normas a serem aplicadas ao longo do tempo, de forma que os mesmos critérios sejam adotados independentemente das pessoas a serem beneficiadas;

b) ausência de vieses e interesses pessoais das pessoas que tomam a decisão;

c) veracidade das informações dadas aos indivíduos envolvidos no processo decisório;

d) representatividade dos afetados no processo decisório, de forma que os valores e interesses de todos sejam considerados;

e) ética no que se refere aos valores morais;

f) possibilidade de correção e modificação das decisões injustas.

Estudos de Cropanzano e Folger (1989) e de Greenberg (1987), revelaram que quando os procedimentos são percebidos como justos os trabalhadores ficam menos preocupados com os resultados injustos e tendem a considerar justo o que é injusto. Neste sentido, esses autores atribuem maior força à justiça processual do que à justiça distributiva.

Para Barling e Phillips (1993), tanto a justiça distributiva quanto a justiça de procedimentos predizem atitudes em relação ao pagamento e à alocação de

recompensas, mas apenas a justiça de procedimentos afeta a atitude dos empregados em relação à organização.

Ainda assim, a literatura sobre essa temática sugere que a forma como esses procedimentos são implementados deve ser melhor compreendida (Bies e Moag, 1986). Para tanto, surge um terceiro tipo de justiça: a *justiça interacional* que, para Moorman (1991), é a mais importante, uma vez que as relações interpessoais são mais determinantes nos comportamentos e atitudes das pessoas nas organizações do que os procedimentos e os benefícios.

2.4. Justiça interacional ou justiça interpessoal

Para Bies e Moag (1986, p.44) a justiça interacional refere-se às concepções da pessoa sobre a “qualidade do tratamento interpessoal que recebem durante os procedimentos organizacionais”. Refere-se ao tratamento interpessoal dispensado aos empregados no processo de tomada de decisão, o que gera controvérsia em termos da distinção entre justiça de procedimentos e justiça interacional. Questiona em que ponto os procedimentos formais e relações interpessoais são distintos.

Estudos realizados por vários autores tratam dessa controvérsia. Os estudos de Barling e Phillips (1993), por exemplo, examinaram os diferentes efeitos dos três tipos de justiça sobre os resultados organizacionais e afirmam que a justiça processual é um construto bidimensional. Tanto a organização pode ser percebida como tendo procedimentos justos a partir do grau de consideração das tomadas de decisões, quanto pela forma como os procedimentos são conduzidos (justiça interacional).

Já Cropanzano e Greenberg (1997) em seus estudos mostram que esses dois tipos de justiça apresentam conseqüências similares e correlação alta entre si. Para esses autores, a justiça interacional é vista como uma dimensão social da justiça processual.

Ao assumir que os procedimentos existem para simplificar e regular trocas cooperativas e minimizar os efeitos do conflito intergrupar, esse pressuposto salienta o interesse instrumental das pessoas em suas interações com os outros, o que ocorre em razão dos procedimentos serem estabelecidos com base em regras que visem normatizar o sistema de cooperação nas relações interpessoais (Rodrigues et al, 2000).

Masterson, Lewis, Goldman e Taylor (2000), na defesa de que a justiça interacional apresenta características específicas, demonstram que a percepção de justiça interacional está diretamente relacionada às atitudes e aos comportamentos dos empregados em relação aos seus superiores e que essa correlação é mediada pelo relacionamento de troca entre líder e membro. E ainda, que a percepção de justiça de procedimentos formais influencia as atitudes e comportamentos em relação à organização, situação essa mediada pela percepção de suporte organizacional.

Bies (2001) afirma que esses estudos não são conclusivos, uma vez que a justiça distributiva também apresenta alta correlação com as relações interpessoais e com os procedimentos organizacionais. O próprio Cropanzano em outro estudo desenvolvido com Ambrose (2001), afirma que a justiça processual e a distributiva são, também, muito similares.

Com o objetivo de desenvolver uma medida de justiça válida para o Brasil, Mendonça, Pereira, Tamayo e Paz (2003), demonstraram, por meio de equações

estruturais, que a justiça organizacional é um construto que se manifesta de três maneiras distintas. Assim, para analisar a justiça leva-se em consideração a alocação de recursos (justiça distributiva), a organização formal dos procedimentos (justiça processual) e as relações interpessoais entre chefia e subordinados (justiça interacional). Esses três tipos de justiça apresentam diferentes efeitos sobre os resultados organizacionais.

Assim como em Bies (2001), este estudo baseia-se no pressuposto de que esses resultados não são conclusivos. Por isso tem como objetivo testar um modelo mediacional que apresenta a justiça processual e interacional como mediadores entre a justiça distributiva e as vivências de prazer e sofrimento. Para tanto utilizará o modelo tridimensional desenvolvido por Mendonça *et al.* (2003) para a realidade brasileira, apresentado no próximo tópico juntamente com os demais modelos já existentes.

2.5 Modelos de Análise sobre as Percepções de Justiça

As pesquisas psicológicas relacionadas à justiça aumentaram, significativamente, apenas nas últimas quatro décadas, e apontam duas características específicas nos estudos sobre o tema. A primeira é que até a década de 70, do século XX, esses estudos tinham como enfoque metodológico basicamente o experimentalismo. As pesquisas correlacionais sobre justiça só ganharam destaque a partir da década de 80 (Mendonça, 2003).

Ainda sob análise de Mendonça (2003), a segunda característica dos estudos sobre justiça é uma clara evolução conceitual que passa de uma visão unidimensional, em que são justos os procedimentos e as distribuições equitativas,

para uma visão multidimensional, em que a percepção de justiça sofre influência dos processos cognitivos, isto é, dos determinantes sócio-psicológicos.

Os avanços teórico-metodológicos dos estudos acerca da justiça organizacional contribuíram para a criação e desenvolvimento de alguns modelos, dentre eles: unidimensional, bidimensional, tridimensional, tetradimensional e pentadimensional.

- Modelo unidimensional: analisa apenas a justiça distributiva, fundamentado na perspectiva da teoria da equidade – os recursos e recompensas distribuídos são justos se forem proporcionais (Adams, 1965; Deutsch, 1975; Homans, 1961).

- Modelo bidimensional: com a finalidade de mostrar que, apenas a distribuição e alocação de recursos (justiça distributiva), são insuficientes para explicar a justiça organizacional, cria-se um novo tipo de justiça - justiça processual. A justiça processual refere-se aos procedimentos, isto é, a maneira como são tomadas as decisões nas organizações e como são planejadas todas as tarefas (Leventhal, 1980; Thibaut & Walker, 1975).

- Modelo tridimensional: é um modelo mais abrangente que defende a idéia de que além da justiça distributiva e da justiça processual, existe um terceiro tipo de justiça que é a justiça interacional. Esse modelo demonstra que as relações interpessoais existentes no trabalho influenciam na percepção de justiça que o trabalhador tem de sua organização (Moorman, 1991; Bies & Moag, 1986). A justiça interacional aborda a maneira com que os trabalhadores são tratados pelos seus chefes e colegas em geral.

- Modelo tetradimensional: acrescenta em suas análises, a justiça informacional. Este tipo de justiça diz respeito à maneira como os trabalhadores

recebem as informações nas organizações (Colquitt, Colon, Wesson, Porter & Yee Ng., 2001).

- Modelo penta-dimensional: apresentado por Rego (2001), separa a justiça distributiva em duas, ou seja, distribuição das recompensas e distribuição das tarefas. Além disso, o autor comprova a existência de outros três tipos de justiça: *processual, interacional e informacional*.

2.5.1 Críticas aos modelos de análise

Para Leventhal (1980) e Thibaut & Walker (1975), apenas a distribuição e alocação de recursos são insuficientes para explicar a natureza da justiça organizacional em sua amplitude. Assim, desenvolveram estudos com o objetivo de compreender os procedimentos que levam a uma determinada distribuição. Para Thibaut e Walker (1975) os indivíduos qualificam de maneiras diversas o que é justo em relação aos procedimentos de tomada de decisão.

Outros estudos sobre o impacto da justiça no funcionamento organizacional já mostram que, quando os trabalhadores percebem os procedimentos como justos, ficam menos preocupados com os injustos (Barling & Phillips, 1993; Cropanzano & Folger, 1989; Greenberg, 1987). Além disso, é igualmente relevante a forma como esses procedimentos são implementados (Bies, 1987). Para Moorman (1991), a justiça interacional é mais importante que os procedimentos formais para determinar o comportamento dos trabalhadores nas organizações.

A polêmica acerca das dimensões da justiça organizacional abrange desde uma visão unidimensional até ao enfoque pentadimensional. Em relação à

estrutura pentadimensional, o estudo desenvolvido por Rego (2001) em professores universitários portugueses revela a percepção de justiça organizada por cinco fatores altamente correlacionados. Embora o instrumento utilizado por esse autor apresente parâmetros psicométricos adequados, ele foi desenvolvido para avaliar a percepção de justiça organizacional em uma realidade cultural distinta da vivenciada no Brasil. Além disso, ao avaliar a existência de cinco dimensões na percepção de justiça utilizando uma amostra constituída por participantes de nível intelectual mais elevado, pode ter produzido um viés na percepção dessa justiça, difícil de ser verificado na população geral com nível intelectual médio. De fato, os estudos que avaliam a natureza dos processos de categorização envolvidos na percepção revelam que o discernimento entre diferentes categorias é mediado pelo nível intelectual dos indivíduos (Fiske & Taylor, 1991).

Já o modelo tetradimensional proposto por Colquitt *et al.* (2001) revela a associação entre justiça distributiva e satisfação com os resultados, justiça interpessoal e avaliação dos líderes, justiça processual e a obediência às regras, enquanto que a justiça informacional associa-se à estima coletiva. Esses quatro tipos de justiça apresentam correlações fortes e significativas, permitindo pensá-las como manifestações diferentes de um mesmo construto. Esse mesmo raciocínio aplica-se aos resultados encontrados com a utilização da escala de Moorman (1991) sobre percepção de justiça organizacional, que era a mais utilizada aqui no Brasil. Embora esse instrumento seja um bom preditor de atitudes e comportamentos organizacionais, as correlações altas e significativas entre os três tipos de justiça identificados corroboram a necessidade de analisar a

percepção de justiça como um construto constituído por três elementos: justiça distributiva, justiça processual e justiça interacional.

Logo, este estudo optou por utilizar o modelo tridimensional, em razão de ser, atualmente o mais usado em pesquisas e que permite averiguar com confiabilidade e segurança, percepções de justiça organizacional no contexto brasileiro, relacionando os três tipos propostos: distributiva, processual e interpessoal. É um modelo que apresenta altas e significativas correlações entre esses tipos de justiça e é o mais adequado para a utilização na população geral, população esta que caracterizará a amostra desse trabalho.

Mendonça, *et al.* (2003), validaram um instrumento para o contexto brasileiro confirmando uma estrutura tridimensional para investigar a percepção da justiça como um construto de ordem superior que se manifesta de três maneiras distintas: justiça distributiva, processual e interacional. Estrutura essa que já fora testada por vários autores, dentre eles, Brockner e Weisenfeld, (1996); Cropanzano e Greenberg, (1997); Folger e Bies, (1989); Tyler e Bies, (1990).

A revisão teórica sobre o fenômeno da justiça mostra a importância do conceito para análise de questões relacionadas aos processos organizacionais. Neste estudo, a justiça organizacional é considerada como um construto multidimensional uma vez que não considera apenas o indivíduo, mas a interação e o contexto na qual a justiça emerge.

Independente do fator maior que caracteriza uma organização como justa ou injusta, o tratamento injusto traz resultados desfavoráveis, constitui-se um desrespeito, provoca indignação e sofrimento ao trabalhador. Da mesma forma, uma percepção de justiça pode desencadear prazer ao trabalhar e a percepção de injustiça pode desencadear sofrimento.

O estudo dessas variáveis - percepção de justiça organizacional e as vivências de prazer e de sofrimento no trabalho - são relevantes para a área organizacional por demonstrar aspectos que podem interferir na dinâmica da organização, e podem ser estudadas com outras variáveis organizacionais, enriquecendo os trabalhos de cunho organizacional.

No próximo capítulo, são descritos: o modelo teórico adotado para análise, os objetivos que impulsionam este estudo, as hipóteses formuladas na tentativa de melhorar o entendimento sobre o objeto de estudo.

Capítulo III

MODELO DE ANÁLISE

Este capítulo apresenta, inicialmente, uma breve retomada dos aspectos teóricos centrais que balizam este estudo, a fim de proporcionar uma visão adequada do modelo testado. Em seguida, esclarece e justifica a escolha do modelo de análise; as questões empíricas que sustentam os objetivos e as hipóteses apresentados nesta seção.

Para Mendonça e Mendes (2005), diante da vivência de situações desfavoráveis – salário mais baixo do que o esperado, hostilidades no tratamento interpessoal dado pela chefia, como também a participação em processo de promoção – ocorrem descontentamento e indignação. Estas situações provocam sofrimento psíquico e ameaçam o bem-estar do trabalhador.

Diferentes modelos de investigação podem ser testados com a finalidade de correlacionar ou, até mesmo, de descobrir a influência de uma variável sobre a outra. É possível utilizar, por exemplo, os modelos de análise mediacional, moderacional e aditivo (Baron & Kenny, 1986; Zanini, 2003). Esses modelos têm em comum, o fato de explicarem a relação entre três variáveis, sem desconsiderar suas diferenças básicas. Neste estudo, pretendeu-se testar o modelo mediacional para explicar as possíveis relações e influências entre as percepções de justiça organizacional, levando em consideração os três tipos de justiça – distributiva, processual e interacional e as vivências de prazer e de sofrimento no trabalho.

De acordo com Baron e Kenny (1986) a variável mediadora (VMe) é uma terceira variável que deve predizer a variável dependente (VD) e a variável independente (VI) deve ser preditora da variável mediadora. Assim, na presença de ambas – VI e VMe – uma relação significativa prévia entre a VI e a VD decresce em magnitude, demonstrando o efeito mediacional.

Este modelo é caracterizado por uma relação que altera para mais ou para menos a influência da VI sobre a VD. O modelo mediacional explica as diferentes maneiras pelas quais a VI influencia a VD. Nesse sentido, encontra-se uma relação direta entre VI e VD, assim como uma relação mediada por uma terceira variável (Mendonça & Costa Neto, 2005). A representação gráfica do modelo mediacional está apresentada na figura 1.

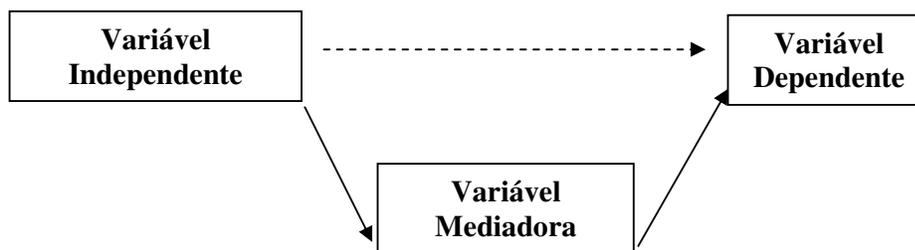


Figura 1 – Diagrama do Modelo Mediacional

O modelo proposto pretende analisar as relações entre as percepções de justiça distributiva e as vivências de prazer e de sofrimento mediadas pelas percepções de justiça processual e interacional. O pressuposto básico deste estudo, portanto é verificar se o trabalhador, ao perceber o seu salário como injusto (VI), pode vivenciar sofrimento (VD) no trabalho, entretanto essa relação é mediada pelo relacionamento interpessoal entre chefia e subordinado (VMe).

3.1. Interligando as percepções de justiça e as vivências de prazer e de sofrimento

Diante da caracterização dessas variáveis – percepção de justiça e vivências de prazer e sofrimento – fica evidente a necessidade de se desenvolver estudos onde se possa relacioná-las. As vivências de prazer e de sofrimento são constantes em qualquer ambiente de trabalho e podem estar relacionadas a fatores internos ou externos. A percepção que o trabalhador tem da sua organização como justa ou injusta interfere nessas vivências, o que faz emergirem as seguintes questões empíricas:

- Qual a influência das percepções de justiça sobre as vivências de prazer e sofrimento no trabalho?
- As percepções de injustiça provocam sofrimento psíquico no trabalho?
- Perceber as situações como justas e equitativas levam o trabalhador a vivenciar prazer nas relações laborais?
- Qual o poder de influência de cada um dos tipos de justiça – processual, interacional, distributiva – sobre as vivências de prazer ou de sofrimento no trabalho?

3.2. Objetivo

O objetivo geral desta pesquisa é analisar as relações entre as percepções de justiça distributiva e as vivências de prazer e de sofrimento quando mediadas pelas percepções de justiça processual e interacional.

São objetivos específicos deste estudo:

1- Verificar o impacto das percepções de injustiça sobre o sofrimento psíquico no trabalho;

2- Analisar a influência das percepções de justiça sobre a vivência de prazer no trabalho;

3.3. Modelo hipotético conceitual adotado

Partindo do pressuposto de que quanto maior for a percepção de injustiça nas organizações de trabalho, maior será a vivência de sofrimento psíquico no trabalho; e, quanto mais os trabalhadores percebem as situações organizacionais como justas, maiores serão as vivências de prazer no trabalho (Mendes & Mendonça, 2005) (Figura 2), foi elaborado o modelo hipotético conceitual representado graficamente na figura 2.

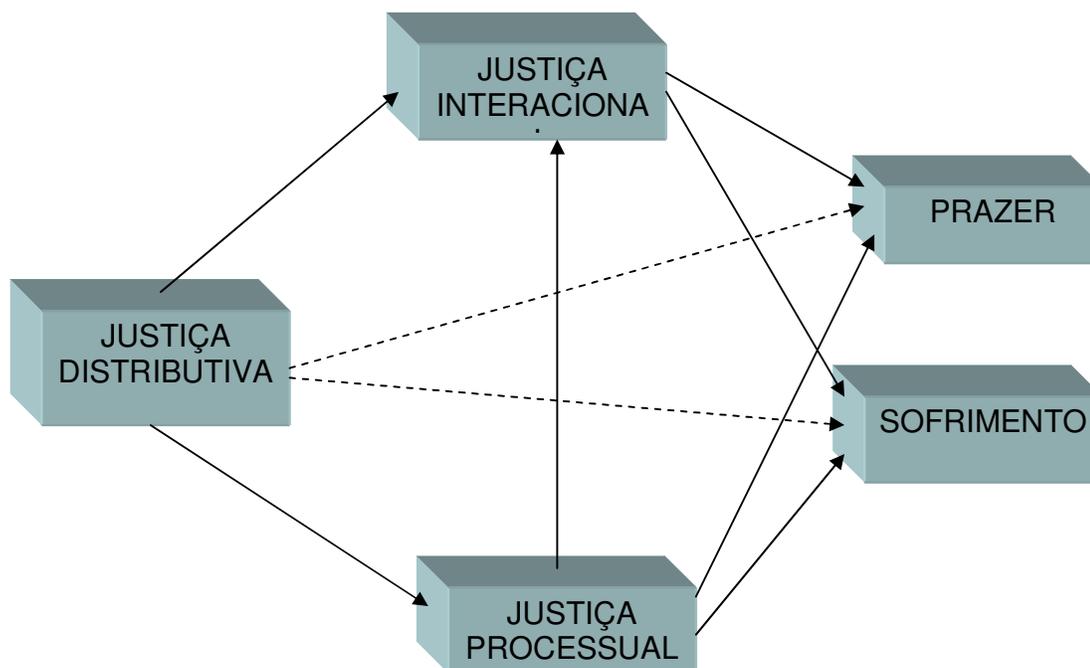


Figura 2. Modelo hipotético conceitual

Este modelo é subsidiado teoricamente pelas proposições de alguns autores. Mendonça *et al.* (2003), demonstraram, por meio de equações estruturais, que a justiça organizacional é um construto que se manifesta de três maneiras distintas. Assim, para analisar a justiça, leva-se em consideração:

a) a justiça distributiva: o termo foi introduzido por Homans (1961), considerando a idéia de que uma distribuição só é justa quando é proporcional às contribuições de cada um. Desse modo o investimento influenciará no ganho ou no benefício. Com o avanço teórico dos estudos sobre justiça, é possível constatar que as pessoas não se interessam exclusivamente pelos resultados e recompensas que recebem nas diversas situações sociais em que estão envolvidas.

b) a justiça processual: o termo justiça de procedimentos foi introduzido na Psicologia por Thibaut e Walker (1975). Esses autores partem do pressuposto de que os indivíduos avaliam de forma diferenciada o que é justo ou não em relação aos procedimentos de tomada de decisão e não unicamente a partir dos recursos disponibilizados.

c) a justiça interacional: para Bies e Moag (1986, p.44) a justiça interacional refere-se às concepções da pessoa sobre a “qualidade do tratamento interpessoal que recebe durante os procedimentos organizacionais”. Refere-se ao tratamento interpessoal dispensado aos empregados no processo de tomada de decisão.

Assim, diante da percepção das organizações como justas, o trabalhador vivencia prazer no trabalho. Estabelece-se, assim, uma relação positiva entre justiça e prazer e uma relação negativa entre percepção de injustiça e prazer.

Quanto às experiências de injustiça no trabalho, espera-se obter relações positivas com o sofrimento psíquico, e relações negativas com as vivências de prazer.

Capítulo IV

MÉTODO

Para a realização desta pesquisa foi utilizado o método correlacional (Grosf & Sardy, 1985), propondo um modelo para verificar as variáveis independentes – percepções de justiça distributiva, processual e interacional – como preditoras, no todo ou parcialmente, das variáveis dependentes – vivências de prazer e de sofrimento.

O modelo mediacional é utilizado para verificar empiricamente as supostas relações entre as variáveis estudadas por Mendonça et. al (2003), e A. M. Mendes (comunicação pessoal, 11 de abril de 2003), e se constitui, portanto, no principal objetivo desta pesquisa.

As seções seguintes deste capítulo descrevem o método utilizado, para que o alcance dos objetivos possa ser avaliado e as hipóteses submetidas à testagem empírica. Portanto, em um primeiro momento, estão caracterizados os participantes da pesquisa. A seguir, apresentam-se os instrumentos e os procedimentos utilizados na coleta de dados.

4.1. Caracterização da organização pesquisada

O Sistema Prisional do Estado de Goiás existente, até a criação da Agência Goiana do Sistema Prisional, era constituído de Centro Penitenciário de Atividades Industriais do Estado de Goiás – CEPAIGO (autarquia criada pela Lei nº 4.191, de 22 de outubro de 1.962, no governo Mauro Borges) – único

estabelecimento penitenciário construído no Estado – e da Superintendência do Sistema Penitenciário que, dependendo da estrutura organizacional do Estado se subordinava a uma determinada Secretaria, com atribuições sobre políticas públicas, supervisão e acompanhamento das cadeias públicas do Estado e, ainda, estando a ela subordinada, a Casa do Albergado. A Casa de Prisão Provisória se subordinava à Diretoria Geral da Polícia Civil.

Esta situação ocasionava ao sistema uma duplicidade de ações, criando obstáculos para a obtenção de recursos junto ao Departamento Penitenciário Nacional - DEPEN. E, mais grave ainda, não proporcionava aos privados de liberdade um tratamento homogêneo e pedagógico que permitisse a sua inserção social.

Para a implantação no Estado de um Sistema de Execução Penal, foi necessário, inicialmente, promover a unificação das atividades prisionais desenvolvidas.

A Lei nº 13.550, de 11 de novembro de 1.999, extinguiu a Superintendência da Justiça e do Sistema Penitenciário e o Centro Penitenciário de Atividades Industriais do Estado de Goiás – CEPAIGO, vinculados à Secretaria de Segurança Pública e Justiça, de acordo com a Lei nº 13.456, de 16 de abril de 1.999 e criou a Agência Goiana do Sistema Prisional, em consonância com o Decreto nº 5.142, de 11 de novembro de 1.999.

De acordo com o decreto acima citado, a Agência Goiana do Sistema Prisional possui como vetores:

1. Respeitar direitos e dar tratamento digno e humanitário aos indivíduos privados de liberdade;
2. Capacitar, de forma continuada, os seus servidores;

3. Criar o Sistema e descentralizar a execução das penas privativas de liberdade no Estado de Goiás;

4. Estimular e facilitar a participação da comunidade no cotidiano do sistema prisional, estabelecendo parcerias;

5. Propiciar a efetiva ressocialização do indivíduo privado de liberdade através da educação e pelo trabalho.

A Agência Goiana do Sistema Prisional, conta com 1243 trabalhadores, incluindo os trabalhadores administrativos, os agentes prisionais, os policiais militares e os policiais civis. Desse contingente de pessoas (1243), uma média de 800 pessoas têm cargos efetivos e os demais ocupam cargos comissionados ou temporários.

O maior grupo de trabalhadores, composto por 764 pessoas, são agentes prisionais. Desse total, a Agência, na época de coleta de dados, contava com 433 servidores em cargos efetivos. Os demais (n=331) eram comissionados.

4.2. Caracterização da amostra de indivíduos participantes do estudo

Participaram da pesquisa duzentos e um trabalhadores de uma instituição do setor público, que desenvolve suas atividades no segmento penitenciário. Os dados foram coletados com uma amostra estratificada para funções administrativas e agentes prisionais. Sendo que 55% exerciam o cargo de agente prisional e 45% exerciam funções administrativas. Foram incluídos apenas os trabalhadores com mais de 6 meses de serviço.

Assim, dos duzentos e um participantes, 79% eram do sexo masculino e 21% do sexo feminino. A idade média dos participantes variava de 17 a 64 anos,

apresentando uma média de 33,8 anos ($dp = 9,8$), o tempo de serviço médio era de 5,8 anos ($dp = 7,4$). Quanto à escolaridade, 57% dos participantes da amostra haviam concluído o terceiro grau; 39%, o segundo grau e 4%, o primeiro grau.

4.3. Instrumentos

Para a realização desta pesquisa foi utilizado um questionário contendo duas escalas: a Escala de Percepção de Justiça Organizacional - EPJO (Anexo A) validada por Mendonça, *et al.* (2003) e a Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho – EIPST (Anexo B) desenvolvida por A. M. Mendes (comunicação pessoal, 11 de abril de 2003).

4.3.1. Escala de Percepção de Justiça Organizacional – EPJO (Mendonça *et. al.*, 2003)

A justiça é construída socialmente e pode influenciar as atitudes e comportamentos emitidos no contexto laboral (Mendonça *et. al.*, 2003). Este instrumento é composto por 20 itens, organizados no formato *Likert* com escalas variando em cinco pontos (de 1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente). Os autores adotaram o modelo tridimensional partindo do pressuposto de que o construto justiça é composto por três dimensões: justiça distributiva, que se refere à distribuição de recursos e recompensas; justiça processual, que se refere aos procedimentos organizacionais e as tomadas de decisões; e, justiça interacional, que se refere às relações interpessoais, ao tratamento dado e recebido entre os trabalhadores da organização. Na escala, os itens 01, 04, 07, 08, 10 e 11 são

relacionados à justiça distributiva; 03, 05, 09, 13, 15, 17 e 19 à justiça processual e por fim 02, 06, 12, 14, 16, 18 e 20 à justiça interacional. Para a validação desse instrumento foi utilizada uma amostra de 258 trabalhadores de organizações públicas (48,4%) e privadas (42,2%). Os coeficientes *alpha* foram superiores a 0,80, considerando a escala fidedigna para a utilização no contexto brasileiro.

4.3.2. Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST)

As vivências de prazer e sofrimento no trabalho são consideradas como indicadores de saúde psíquica (Dejours, 1987). O trabalhador vive na busca constante do prazer e na evitação do sofrimento. Essa dinâmica dignifica o homem enquanto ser produtor e fortalece sua identidade social (Mendes, 1999). Este instrumento é composto por 36 itens, organizados no formato *Likert* com escalas variando em sete pontos, onde 1 corresponde a nunca e 7 a sempre. A. M. Mendes (comunicação pessoal, 11 de abril de 2003) definiu como indicadores de prazer: a realização que se refere aos sentimentos de gratificação, orgulho e identificação com o trabalho que atende às necessidades profissionais; e, a liberdade que se refere ao sentimento de estar livre para pensar, organizar e falar sobre o trabalho. Já como indicadores de sofrimento: o desgaste, que se refere ao sentimento de desânimo, cansaço, ansiedade, frustração, tensão emocional, sobrecarga e estresse no trabalho; e, a desvalorização que se refere ao sentimento de incompetência diante das pressões para atender às exigências relacionadas ao desempenho e produtividade.

Na análise fatorial desenvolvida para este estudo, os itens não se configuraram conforme estabelece A. M. Mendes (comunicação pessoal, 11 de abril de 2003). Logo, optou-se por trabalhar com os fatores de ordem superior – prazer e sofrimento.

Foram selecionados os itens da escala com carga fatorial maior que 0,40. Na escala, os itens 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 20, 22, 23, 24 e 25 são relacionados à vivência de prazer e os itens 15, 16, 17, 18, 21 e 33 são relacionados à vivência de sofrimento. Os demais itens, 11, 19, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35 e 36, foram excluídos em razão de não apresentarem carga fatorial maior que 0,40. Os resultados indicam que apenas 25 itens obtêm carga fatorial que satisfaz este critério. Portanto, utilizamos a escala reduzida aos 25 itens.

Os resultados da análise fatorial estão apresentados no Capítulo V.

4.4. Procedimentos

Para a coleta dos dados, foi enviado um pedido de autorização junto à diretoria da instituição para concretizar a aplicação do questionário. O objetivo foi explicado e enfatizou-se o sigilo e a finalidade acadêmica da pesquisa.

Em razão da disponibilidade apresentada pelo dirigente da organização, utilizou-se os seguintes procedimentos para a coleta dos dados: aplicação coletiva feita pela pesquisadora e entrega e recolhimento feito pelo chefe de cada seção. Em ambos os casos os trabalhadores recebiam um envelope para devolverem o questionário lacrado, garantindo o sigilo das respostas.

Capítulo V

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo, os resultados da pesquisa são analisados e discutidos em confronto com cada objetivo proposto anteriormente, bem como são apresentadas as análises estatísticas utilizadas.

Inicialmente, utilizou-se o método da análise fatorial para confirmar a estrutura fatorial da escala de indicadores de prazer e sofrimento no trabalho, desenvolvida por A. M. Mendes (comunicação pessoal, 11 de abril de 2003). Os dados foram submetidos à análise fatorial, método PAF, com rotação *varimax* e cálculo de confiabilidade (*alfa de Cronbach*). As análises foram realizadas por meio do pacote estatístico SPSS, versão 12.0 para *Windows*.

Finalmente, a testagem do modelo empírico foi realizada por meio da análise de regressão linear hierárquica. A análise abrangeu a variável independente do modelo, que é a percepção de justiça distributiva, as variáveis mediadoras, que são as percepções de justiça processual e interacional; e as variáveis dependentes, que são as vivências de prazer e de sofrimento.

5.1 Análise Fatorial da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento – EIPST (A. M. Mendes (comunicação pessoal, 11 de abril de 2003))

Os resultados da análise fatorial da escala estão apresentados na tabela 1 com as respectivas cargas fatoriais e comunalidades.

Tabela 1. Cargas Fatoriais, Comunalidades (h^2), *Eigenvalues*, Variância Explicada e Fidedignidade da Escala de Indicadores de Prazer e de Sofrimento no Trabalho - EIPST

Itens da EIPST	Vivências		h^2
	Sofrimento	Prazer	
S28 meu trabalho é desgastante	0,78		0,61
S29 meu trabalho é cansativo	0,76		0,60
S34 minhas tarefas são desagradáveis	0,72		0,55
S30 sinto-me sobrecarregado no meu trabalho	0,66		0,44
S32 sinto desânimo no trabalho	0,65		0,47
S15 tenho liberdade para organizar o meu trabalho	- 0,62		0,47
S27 meu trabalho me causa sofrimento	0,60		0,38
S16 sinto o reconhecimento da chefia	- 0,57		0,44
S26 tenho frustrações com meu trabalho	0,54		0,33
S18 no meu trabalho participo desde o planejamento	- 0,52		0,34
S36 revolta-me a submissão ao meu chefe	0,51		0,33
S31 permaneço por faltar oportunidade no mercado	0,50		0,31
S17 tenho liberdade para dizer o que penso	- 0,49		0,36
S35 a repetitividade das tarefas me incomoda	0,44		0,27
P6 sinto-me produtivo no meu trabalho		0,76	0,60
P8 sinto-me útil no meu trabalho		0,70	0,51
P10 meu trabalho é importante para a organização		0,62	0,39
P13 tenho disposição para realizar minhas tarefas		0,62	0,40
P4 meu trabalho tem finalidade		0,58	0,37
P14 minhas tarefas exigem conhecimentos específicos		0,58	0,38
P9 minhas tarefas são significativas para as pessoas		0,55	0,31
P2 identifico-me com minhas tarefas		0,53	0,45
P12 utilizo minha criatividade nas minhas tarefas		0,53	0,30
P23 gosto de conviver com meus colegas		0,45	0,21
P25 o tipo de trabalho que faço é admirado		0,42	0,27
<i>Eigenvalues</i>	5,5	4,5	
Explicação da variância	22%	18%	
Fidedignidade (Alfas)	0,89	0,85	

Nota. Apenas as cargas fatoriais superiores a 0,40 são apresentadas após a rotação *varimax*. Kaiser-Meyer-Olkin = 0,84; Teste de Esfericidade de Bartlett = 2.036,02; $p < 0,001$.

Foi feita a análise fatorial da escala reduzida com 25 itens. No estudo proposto por A. M. Mendes (comunicação pessoal, 11 de abril de 2003), a escala era composta por 4 fatores, a saber: realização e liberdade para a vivência de prazer; e, desgaste e desvalorização para a vivência de sofrimento.

Diferentemente dos resultados encontrados pela autora, este estudo apresenta uma estrutura fatorial composta por 2 fatores considerados por A. M. Mendes (comunicação pessoal, 11 de abril de 2003) como fatores de ordem superior – prazer e sofrimento – com índice de consistência $> 0,80$ e itens com carga fatorial superior $> 0,40$ e *eigenvalue* > 1 . A variância total foi de 40%.

Com base nesse agrupamento de itens, o primeiro fator é a vivência de sofrimento com alfa de 0,89 e 14 itens; e, o segundo fator é a vivência de prazer com alfa de 0,85 e 11 itens. Esses dados nos mostram que a escala é fidedigna e válida para a amostra pesquisada.

5.2. Testagem do modelo teórico

A testagem do modelo foi conduzida por meio do *SPSS* versão 12.0 *for windows*. Para a análise dos preditores das percepções das vivências de prazer e de sofrimento utilizou-se dois conjuntos de regressões hierárquicas, sendo um conjunto para cada vivência – prazer e sofrimento. Assim, para cada regressão realizada, um dos tipos de vivências funcionava como variável dependente.

A regressão múltipla é uma técnica estatística multivariada que os pesquisadores utilizam para investigar a influência simultânea de duas ou mais variáveis independentes (VIs) sobre uma única variável dependente (VD) (Pereira, 2003).

Para o autor, recomenda-se a regressão hierárquica quando o pesquisador tem uma teoria razoavelmente bem estruturada que estabeleça a ordem de importância de cada variável. Em outras palavras, quando há uma teoria ou objetivo explícito que leve o pesquisador a supor a ordem de entrada das VIs no modelo.

Os resultados das análises de regressão são apresentados nas subseções a seguir.

5.2.1 O papel da justiça processual e interacional na relação entre a justiça distributiva e as vivências de prazer

O modelo de estudo proposto nesta dissertação apresenta duas variáveis dependentes (vivência de prazer e de sofrimento), uma variável independente (justiça distributiva) e duas variáveis mediadoras: a justiça processual e a justiça interacional.

A interpretação dos efeitos de mediação foi realizada conforme os passos explicitados por Baron e Kenny (1986), os quais exigem que: a relação entre a variável preditora (VI) e a variável critério (VD) seja significativa (Passo 1); a variável preditora esteja relacionada com a variável mediadora (Passo 2); o mediador relacione-se com a variável critério após o efeito do preditor ter sido controlado (Passo 3); deve haver uma redução na força da associação entre as variáveis preditora e critério quando o mediador é considerado no modelo (Passo 4).

Assim, no primeiro passo analisou-se a influência da VI – justiça distributiva – sobre a VD – prazer (Passo 1). Em seguida, fez-se a análise de

regressão incluindo a VI – justiça distributiva – sobre as variáveis mediadoras – justiça interacional e processual (Passo 2). Finalmente, procedeu-se a análise incluindo todas as variáveis, como VIs, os três tipos de justiça e como VD, a vivência de prazer (Passo 3).

No que se refere ao prazer, os resultados da regressão [$R = 0,34$; $F(1/171) = 22,62$; $p < 0,001$] revelaram (Tabela 2) que a justiça distributiva é preditora do prazer numa relação direta ($\beta = 0,34$; $t = 4,75$; $p < 0,001$). Ao introduzir a variável mediadora, a relação entre justiça distributiva e prazer deixa de ser significativa ($\beta = 0,08$; NS). A justiça processual passa a ser a maior preditora das vivências de prazer [$R = 0,44$; $F(3/171) = 13,46$; $p < 0,001$] e ($\beta = 0,26$; $t = 2,17$; $p < 0,05$). Esses resultados indicam que os trabalhadores sentem prazer no trabalho quando percebem os procedimentos organizacionais como sendo justos.

Tabela 2. Resultados da regressão hierárquica aplicada à análise dos preditores da vivência de prazer

Variáveis independentes	Vivências de prazer					
	Passo 1			Passo 3		
	Beta	t	p<	Beta	t	p<
Justiça distributiva	0,34	4,75	0,001	0,08	0,84	NS
Justiça processual				0,26	2,17	0,05
Justiça interacional				0,15	1,24	NS
Coefficiente de regressão múltipla	R = 0,34			R = 0,44		
Explicação da variabilidade	$R^2_{ajustado} = 0,11$			$R^2_{ajustado} = 0,18$		
Teste Estatístico	$F(1/171) = 22,62$; $p < 0,001$			$F(3/171) = 13,46$; $p < 0,001$		

Nota. A vivência de prazer varia de 1 (nunca) a 7 (sempre). As variáveis que compõem os tipos de justiça variam de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Para cada variável dependente, combinada com a variável independente e cada uma das variáveis mediadoras, foram realizadas duas regressões hierárquicas, para testar as relações de mediação entre elas. Os resultados revelaram que a justiça processual foi mediadora da relação entre justiça distributiva e a vivência de prazer. Esse resultado demonstra (Tabela 2) que ao introduzir no modelo a variável mediadora ocorre uma maior variância explicada do fenômeno em tela, o mesmo tempo em que diminui a magnitude da relação entre justiça distributiva e prazer.

Para confirmar se a variável preditora estava relacionada com a variável mediadora (Passo 2), foram realizadas duas regressões. No que se refere à justiça interacional, os resultados da regressão [$R = 0,81$; $F(2/171) = 160,04$; $p < 0,001$] revelaram (Tabela 3) que tanto a justiça distributiva ($\beta = 0,25$; $t = 4,14$; $p < 0,001$) quanto a justiça processual ($\beta = 0,63$; $t = 10,50$; $p < 0,001$) são predictoras da justiça interacional numa relação direta. Os trabalhadores podem perceber o tratamento recebido pelas chefias como justos se a percepção que eles têm quanto aos benefícios e recompensas e em relação aos procedimentos organizacionais também forem justos.

E em relação à justiça processual, os resultados da regressão [$R = 0,81$; $F(1/179) = 132,19$; $p < 0,001$] demonstraram (Tabela 3) que a justiça distributiva ($\beta = 0,65$; $t = 11,50$; $p < 0,001$) é preditora da justiça processual. Assim, os trabalhadores percebem os procedimentos organizacionais como justos se perceberem que seus benefícios e recompensas também são justos.

Tabela 3. Resultados da regressão hierárquica aplicada à análise dos mediadores das vivências de prazer e de sofrimento

Variáveis independentes	Variáveis Mediadoras					
	Just. Interacional			Just. Processual		
	Beta	t	p<	Beta	t	p<
Justiça processual	0,63	10,50	0,001			
Justiça distributiva	0,25	4,14	0,001	0,65	11,50	0,001
Coefficiente de regressão	R = 0,81			R = 0,65		
Variância explicada	R ² ajustado = 0,65			R ² ajustado = 0,42		
Teste Estatístico	F(2/171) = 160,04; p< 0,001			F(1/179) = 132,19; p< 0,001		

Nota. A vivência de prazer varia de 1 (nunca) a 7 (sempre). As variáveis que compõem os tipos de justiça variam de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Os resultados deste estudo se coadunam com os achados de Barling e Phillips (1993), que estabelecem que tanto a justiça distributiva quanto a justiça de procedimentos predizem atitudes em relação ao pagamento e à alocação de recompensas, mas apenas a justiça de procedimentos afeta a atitude dos trabalhadores em relação à organização.

Para os trabalhadores, o fato de perceberem a alocação de recursos, recompensas e benefícios como justos favorece o prazer de maneira direta, entretanto essa relação perde força ao ser introduzida a variável mediadora que, neste caso, é a justiça processual. Tomados em conjunto, ao ser introduzido no modelo a variável mediacional constata-se um maior poder explicativo acerca das vivências de prazer.

Os resultados aqui obtidos confirmam a teoria de Gomide (1999). Para o autor, dois aspectos devem ser observados no que se refere à justiça: o

procedimento e a distribuição. Os trabalhadores podem perceber suas organizações de trabalho como justas se estes receberem não só um salário compatível aos seus esforços, bem como benefícios e recompensas. Mais ainda, se tiverem a oportunidade de participar dos processos de tomada de decisão e exporem suas idéias diante dos procedimentos organizacionais.

Por outro lado, quando há essa percepção de justiça, os trabalhadores podem vivenciar mais prazer no seu trabalho. Os resultados deste estudo confirmam essa relação o que nos remete à hipótese explicativa de que a organização pesquisada preocupa-se com esses fatores.

Outros estudos (Mendes, 1994; Mendes & Abrahão, 1996) já demonstraram que o prazer é vivenciado quando o trabalho favorece a valorização e o reconhecimento, especialmente pela realização de uma tarefa significativa e importante para a organização e a sociedade. O uso da criatividade e a possibilidade de expressar sua marca pessoal, também são fontes de prazer, e ainda, o orgulho e a admiração pelo que realiza somado ao reconhecimento da chefia e dos colegas.

Na organização pesquisada constatou-se que os trabalhadores vivenciam mais prazer ($M= 5,7$) do que sofrimento ($M= 3,6$).

5.2.2 O papel da justiça interacional e processual na relação entre a justiça distributiva e as vivências de sofrimento

Análises de regressão múltipla hierárquica foram realizadas com as vivências de sofrimento, como variável dependente, e os três tipos de justiça, como variáveis independentes, seguindo os mesmos passos realizados para as vivências de prazer.

Os resultados da regressão [$R = 0,66$; $F(1/171) = 128,13$; $p < 0,001$] revelaram (Tabela 4) que a justiça distributiva é preditora do sofrimento numa relação direta ($\beta = -0,66$; $t = -11,32$; $p < 0,001$). Ao introduzir as variáveis mediadoras, a influência da justiça distributiva diminui ($\beta = -0,33$; $t = -4,57$; $p < 0,001$). A justiça processual passa a predizer o sofrimento ($\beta = -0,17$; $t = -1,96$; $p = 0,05$). Mas é a justiça interacional que, de fato, passa a ser a maior preditora do sofrimento [$R = 0,74$; $F(3/171) = 68,25$; $p < 0,001$] e ($\beta = -0,33$; $t = -3,74$; $p < 0,001$).

Os três tipos de justiças – distributiva, interacional e processual são preditoras da vivência de sofrimento numa relação negativa. Esses resultados indicam que os trabalhadores podem sentir sofrimento no trabalho se percebem as recompensas e benefícios como injustos, bem como se os procedimentos organizacionais e o tratamento recebido dos seus chefes também foram percebidos como injustos.

Tabela 4. Resultados da regressão hierárquica aplicada à análise dos preditores da vivência de sofrimento

Variáveis independentes	Vivências de sofrimento					
	Passo 1			Passo 3		
	Beta	t	p<	Beta	t	p<
Justiça distributiva	-0,66	-11,32	0,001	-0,33	-4,57	0,001
Justiça interacional				-0,33	-3,74	0,001
Justiça processual				-0,17	-1,96	=0,05
Coefficiente de regressão	R = 0,66			R= 0,74		
Variância explicada	R ^{2ajustado} = 0,43			R ^{2ajustado} = 0,54		
Teste Estatístico	F(1/171) = 128,13; p< 0,001			F(3/171) = 68,25; p< 0,001		

Nota. A vivência de sofrimento varia de 1 (nunca) a 7 (sempre). As variáveis que compõem os tipos de justiça variam de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Os dois tipos de justiça – processual e interacional – mediaram o impacto da justiça distributiva sobre as vivências de sofrimento. Para o grupo amostral, a justiça interacional media a relação de forma mais significativa (Tabela 4).

Isso significa que percebendo seus salários como injustos, os trabalhadores podem vivenciar sofrimento; no entanto, esta relação, de fato, fica mais forte se perceberem como injustos os procedimentos e mais forte ainda se perceberem que o tratamento recebido de seus chefes é injusto.

Diante de tais resultados, infere-se que a injustiça interacional na relação é causadora de maior sofrimento. Uma hipótese explicativa para esta relação é o fato de que o sofrimento tem um caráter afetivo muito forte, haja visto serem as percepções de justiça interacional os melhores preditores do sofrimento psíquico no trabalho.

Para Moorman (1991), a justiça interacional é mais importante no contexto organizacional, vez que as relações interpessoais são mais determinantes nos comportamentos e atitudes das pessoas dentro das organizações do que os procedimentos e os benefícios conquistados.

Masterson, Lewis, Goldman e Taylor (2000), em defesa de que a justiça interacional apresenta características específicas, demonstram que a percepção de justiça interacional está diretamente relacionada às atitudes e aos comportamentos dos empregados em relação aos seus superiores e que essa correlação é mediada pelo relacionamento de troca entre líder e membro.

5.3. O Modelo Mediacional

Baron e Kenny (1986) em seus estudos sobre a distinção entre as variáveis mediadoras e moderadoras propõem o Teste de *Sobel - z* – para testar o efeito da variável independente sobre a variável dependente via variável mediadora.

O modelo proposto para este estudo foi confirmado através do Teste de *Sobel - z* (Figura 3). Para o primeiro conjunto de regressões entre a justiça distributiva (VI) e o prazer (VD), foram testadas como mediadoras, as justças processual e interacional. A média obtida para a justiça processual confirma a mediação entre VI e VD ($z = 2,13$; $p < 0,05$). A justiça interacional não se configura como mediadora entre a VI e a VD ($z = 1,15$; n.s.).

Já para o segundo conjunto de regressão entre a justiça distributiva (VI) e o sofrimento (VD), também foram testadas como mediadoras, as justças processual e a interacional. A média obtida para a justiça processual confirma a mediação entre VI e VD: $z = -1,92$; $p = 0,05$, porém com menos intensidade. A justiça

interacional sim, se configura como a maior mediadora entre VI e VD: $\beta = -2,73$; $p < 0,01$.

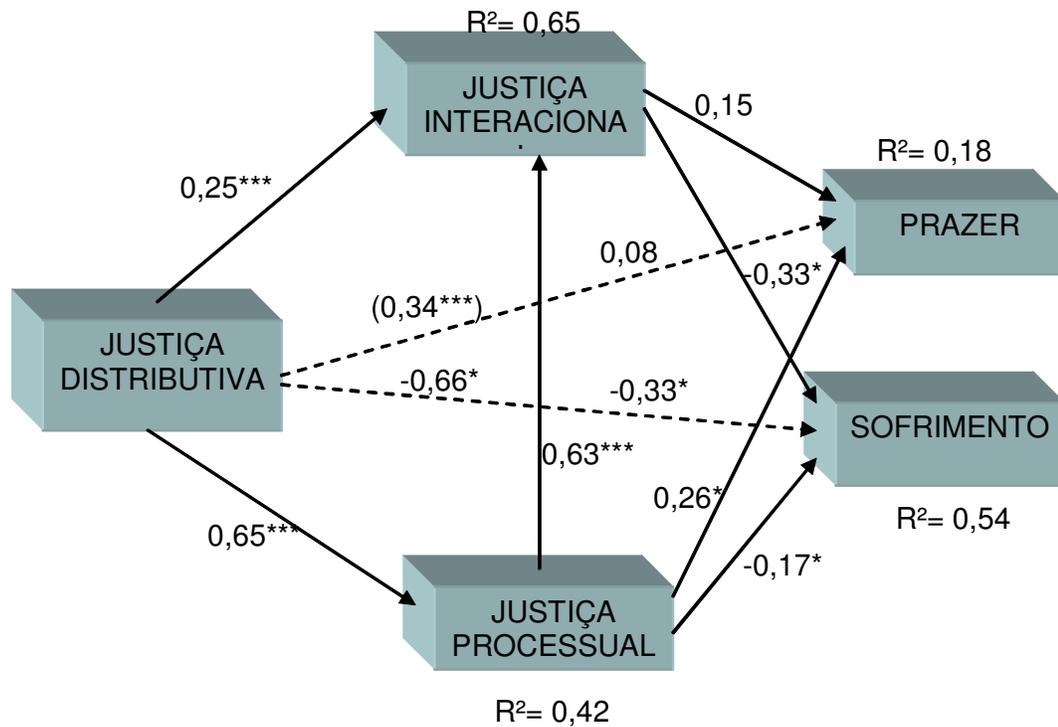


Figura 3. Representação Gráfica do Modelo Mediacional

Assim, conclui-se que o modelo mediacional foi confirmado uma vez que foram encontradas explicações de maior magnitude na equação que engloba, em conjunto, todas as variáveis. A justiça distributiva e a justiça processual como preditoras das vivências de prazer; e, a justiça distributiva e justiça interacional como preditoras das vivências de sofrimento.

Diante desses resultados, constata-se que a alocação e distribuição de recursos podem influenciar diretamente nas vivências de prazer ou de sofrimento no trabalho, entretanto a influência mediacional das percepções de justiça processual e interacional são determinantes na explicação dessas vivências.

Em relação às vivências de prazer infere-se que o sentimento de pertencer a um grupo de forma integral, ou seja, não estar ali trabalhando aleatoriamente, contribui para uma vivência de prazer. Os trabalhadores devem entender o funcionamento da organização, seus procedimentos organizacionais e dinâmicas.

No que se refere às vivências de sofrimento, os resultados do estudo demonstram que o principal mediador é a percepção de que o trabalhador recebe um tratamento justo da chefia – justiça interacional. Assim, mesmo quando os trabalhadores percebem que os procedimentos são justos, se não forem reconhecidos, aceitos e bem tratados pelos seus chefes, podem vivenciar sofrimento no trabalho.

Esses resultados coadunam os pressupostos da abordagem da Psicodinâmica ao demonstrar que a valorização e o reconhecimento levam ao prazer. O trabalho é considerado pelo indivíduo como realização e identidade, porque geralmente, quando produz, ele sente-se estruturado como pessoa em decorrência de estar valorizado e reconhecido pelo que faz. É o desejo de permanecer produzindo e de encontrar no trabalho a oportunidade para construir-se enquanto sujeito psicológico e social, confirmando sua importância para a sociedade, faz com que o trabalhador fortaleça seu ânimo para o trabalho e o mantenha sempre como fonte de prazer.

Outro aspecto a ser destacado é que esses resultados contradizem a visão monística proposta por Cropanzano & Ambrose (2001) e confirmam um debate teórico que aborda a diferença entre os três tipos de justiça. Autores como Moorman (1991), Masterson *et. al* (2000) e Mendonça *et. al* (2003), acreditam que as percepções de justiça organizacional exercem influência distinta quando correlacionadas com variáveis afetivas, comportamentais e atitudinais. Sweeney e

Mc Farlin (1993), por exemplo, verificaram, por meio de equações estruturais, que a justiça distributiva está relacionada aos resultados pessoais recebidos, tais como os salários. A justiça processual, entretanto, está relacionada aos resultados referentes à organização tais como comprometimento organizacional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados desta pesquisa podem contribuir de maneira significativa para o desenvolvimento de organizações que buscam preservar o bem-estar de seus trabalhadores.

O trabalho é tão importante para o indivíduo que ele passa a maior parte do seu dia exercendo suas atividades laborais. As organizações, com fins lucrativos ou não, as instituições, enfim, todo tipo de organização são constituídas por regras, normas, valores, ritos, mitos que constituem a cultura das organizações. Essa cultura é determinante nos procedimentos organizacionais e pode causar conflitos internos nas pessoas, uma vez que os trabalhadores também possuem valores e princípios pessoais, adquiridos socialmente e que podem ser conflitantes com a cultura organizacional, levando, conseqüentemente, às percepções de injustiça e influenciando tanto a produtividade quanto a qualidade de vida das pessoas.

Como forma de minimizar os conflitos, as organizações devem rever seus objetivos e proporcionar um clima agradável para seus trabalhadores, possibilitando uma parceria maior nos procedimentos, retribuindo todo esforço despendido com benefícios adequados e mantendo as relações interpessoais dignas para um bom convívio.

A aplicação dos conhecimentos teóricos sobre justiça ao contexto do trabalho se constitui em uma área bastante fértil da pesquisa organizacional. Como conseqüência dessa investigação sistemática, o acervo de conhecimentos se reveste de especial relevância para a compreensão de uma vasta gama de fenômenos organizacionais (Assmar, 2003).

Neste estudo, o fenômeno da percepção de justiça organizacional foi relacionado às vivências de prazer e de sofrimento no trabalho. Esses fenômenos foram discutidos durante todo o trabalho, a partir do modelo tridimensional, que aborda a justiça organizacional como um construto amplo, explicado por meio de três dimensões – justiça distributiva, processual e interacional; e sob a ótica da abordagem da psicodinâmica, que considera as vivências de prazer e de sofrimento como indicadores de saúde psíquica no trabalho, respectivamente.

Teve como principal objetivo analisar a influência das percepções de justiça na maneira com que o trabalhador vivencia seu trabalho como fonte de prazer ou de sofrimento.

Para alcançar esse objetivo, foi testado o modelo de análise mediacional. Os resultados mostraram que o modelo é adequado para relacionar as variáveis. Pode-se perceber que cada tipo de justiça exerce influências específicas sobre as vivências de prazer e de sofrimento.

Tomando como referência o modelo mediacional, nota-se que na análise da relação entre percepção de justiça organizacional e vivências de prazer, a prioridade dada à participação nos procedimentos organizacionais está relacionada positivamente ao prazer. Ademais, a justiça processual media a relação entre a justiça distributiva e o prazer; e a justiça interacional é a mediadora na relação entre justiça distributiva e o sofrimento.

A partir desses resultados a organização pesquisada pode traçar estratégias para a conscientização de todo o quadro de trabalhadores acerca dos procedimentos organizacionais, visando a qualificação das relações entre chefias e subordinados. De fato, os resultados evidenciam que mais importante do que a

alocação e distribuição de recursos e recompensas como preditoras das vivências de prazer ou de sofrimento, é a participação nos processos de tomada de decisão.

Outro ponto a ser ressaltado como grande contribuição deste estudo relaciona-se aos indicadores de prazer e sofrimento psíquico. A revisão de literatura demonstra a ausência de estudos que apresentem as percepções de justiça como indicadores do prazer e do sofrimento psíquico. O modelo mediacional testado neste estudo apresenta essa relação de maneira significativa, demonstrando que os trabalhadores poderão vivenciar prazer ou sofrimento no trabalho a partir das suas percepções acerca da justiça organizacional.

Apesar dos resultados encorajadores, é importante reconhecer algumas limitações deste estudo. Uma delas refere-se à escala de medida sobre os indicadores de prazer e de sofrimento no trabalho. Seria interessante a reaplicação do questionário para que se possa confirmar suas estruturas fatoriais e obter medidas apropriadas para o contexto penitenciário.

Além disso, o grupo amostral restringiu-se à unidade penitenciária de Goiânia. O desejável seria usar amostras de todas as outras unidades alocadas no interior de Goiás. Assim, seria possível generalizar e interpretar com mais segurança e/ou mais fidedignidade esses resultados à luz da realidade penitenciária de todo o Estado de Goiás. No entanto, exigências acadêmicas e dificuldades de acesso a outras unidades reduziram a diversificação dessa amostra.

Apesar dessa limitação, foi possível identificar algumas características da organização pesquisada que podem se relacionar com os resultados obtidos. De acordo com a Gerência de Recursos Humanos da Agência Prisional de Goiânia, a rotatividade relativa ao cargo de agente prisional é alta. Acredita-se que essa rotatividade pode ocorrer por dois fatores: o primeiro, porque muitos

trabalhadores ingressam na organização como agentes para facilitar um possível remanejamento de função, usam o cargo como ponte para alcançar o cargo realmente desejado; e o segundo fator, trabalhadores que se assustam com a realidade encontrada no sistema prisional. O ambiente, fisicamente carente de cuidados estéticos, o clima acentuado de tensão e medo, pelos riscos de conflitos dentro das celas, e até mesmo a possibilidade de rebeliões, contribuem para a rotatividade desses agentes.

.Um outro fator que deve ser levado em consideração refere-se ao Plano de Cargos e Salários. As Agências do Governo aguardam a aprovação pela Assembléia Legislativa de projeto que visa a estruturação dos seus cargos e a conseqüente fixação de seus proventos. Enquanto a expectativa não se confirma, as defasagens salariais e os problemas funcionais continuam trazendo obstáculos ao cotidiano da vida intra-muros. Todos esses fatores podem levar o trabalhador a perceber a organização como injusta e, conseqüentemente, desencadear vivências de sofrimento no trabalho.

Finalmente, a constatação de carências de estudos envolvendo os trabalhadores de agências prisionais impediu equiparações, consultas e análises comparativas de teorias e métodos. Sobre os reeducandos, presos ou detidos, existem vários estudos sob diferentes enfoques, mas a realidade das situações de trabalho em Agências Prisionais, onde milhares de pessoas estão inseridas por tempo duradouro de suas vidas, não tem sido explorada enquanto fonte/objeto de interesse e pesquisa.

Portanto, considera-se este estudo como passos preliminares nessa perspectiva de conhecer e aperfeiçoar as condições de trabalho para que a qualidade de vida desses trabalhadores seja estimulada e mantida dentro de um

contexto que, pelas causas e motivações existentes, não favorece a valorização dos ofícios e a dignificação daqueles que laboram.

Apesar das limitações, diante dos resultados obtidos, pode-se dizer que este estudo atende aos objetivos propostos e responde à problemática anunciada. Entretanto, como ponto de partida de uma área de investigação carente de estudos empíricos, assinala-se a necessidade de serem desenvolvidas outras investigações. Assim, pesquisadores interessados na temática em tela devem buscar fortalecer e ampliar a área de conhecimento sobre os fatores humanos no trabalho.

Referências

- Adams, J.S. (1965). Inequity in Social Exchange. In: L. Berkowitz (Eds.). *Advances in experimental social psychology*. 2, pp. 267-299. New York: Academic Press.
- Antunes, R. (1995). *Adeus ao trabalho: ensaios sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Arent, H. (1981). *A condição humana*. Rio de Janeiro: Forense.
- Assmar, E. M. L. (1995). Percepção e reação à injustiça na perspectiva da vítima: Uma proposta de abordagem integrada. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*. 47, 2, 59-80.
- Assmar, E. M. L. (2003). As relações entre justiça, trabalho e organização: Discutindo algumas questões-chave. *Revista Universidade Rural. Série ciências humanas, Seropédica*. 25, 1/2, 151-163.
- Assmar, E.M.L. (1997). A Experiência de Injustiça na Vida Diária: Uma Análise Preliminar em Três Grupos Sociais. *Psicologia: Reflexão e Crítica*. 10, 2, 335-350.
- Baron, R.M. & Kenny, D.A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51, 6, 1173-1182.
- Barling, J. & Phillips, M. (1993). Interactional, formal and distributive justice in the workplace: an exploratory study. *The journal of Psychology*. 127, 6, 649-656.
- Blanch, J.M. (1996). *Psicología Social del Trabajo*. Em: J.L. Alvaro; A. Garrido e J.R. Torregrossa. *Psicología Social del Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Bies, R.J. (2001). Interactional (in)justice: the sacred and the profane. Em: J. Greenberg & R. Cropanzano (Eds.). *Advances in organizational justice* (pp. 89-118). Califórnia: Stanford University Press.
- Bies, R.J. & Moag, J.S. (1986). Interactional Justice: communication criteria of fairness. Em: R.J. Lewicki, B.H. Sheppard & M.H. Bazerman (Eds.). *research on negotiation in organizations*. Greenwich, Ct: Jairess.
- Brockner, J. & Wiesenfeld, B.M. (1996). An integrative framework for explaining reactions to decisions: The interactive effects of outcomes and procedures. *Psychological Bulletin*, 120, 189-208.
- Carpentier-Roy, M. (1996). Nouvelles organisations du travail: paradoxes et souffrances. *Revue Internationale de Psychosociologie*. 3, 5, 17-23.

- Colquitt, J., Colon, D.E., Wesson, M.J., Porter, C.O.L.H. & Yee Ng, K. (2001). Justice at the Millenium: A meta-analytic Review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*. 86, 3, 425-445.
- Cropanzano R. & Folger, R. (1989). Referent Cognitions and Task Decisions Autonomy: Beyond Equity Theory. *Journal af Applied Psycholog*. 74, 2, 293-299.
- Cropanzano, R. & Greenberg, J. (1997). Progress in organizational justice: Tunneling through the maze. Em: L.T. Robertson & C.L. cooper (Eds.). *International Review of Iindustrial and Organizational Psychology*, (pp. 317-327). New York: Wiley.
- Cropanzano, R. & Ambrose, M. L. (2001). Procedural and Distributive Justice Are More Similar Than You Think: A Monistic Perspective and a Research Agenda. Em: Greenberg J. & Cropanzano R. (Eds.). *Advances in Organizational Justice*, (pp. 119-151). Stanford Business Books.
- Cunha, C.B.S. (2001). Trabalho Docente e Sofrimento Psíquico. *Barbarói*. Santa Cruz do Sul. 74, 91-100.
- Dejours, C. (1980). *Travail: Usure mentale. Essai de psychopathologie du travail*. Paris: Editions du Centurion.
- Dejours, C. (1987a). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Dejours, C. (1988). *Plaisir et souffrance dans lê travail*. Paris: Editions de l'Aocip/CNRS.
- Dejours, C., Abdoucheli, E. & Jayet, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. Betiol, MLS (Coord). São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. (1999). *Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho*. Ana Carla Fonseca Reis (trad.). São Paulo: Fundap: EAES/FGV.
- Dejours, C. (1999b). *A Banalização da Injustiça Social*. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Dejours, C. (2004). *Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Franck Soudant (trad.). Rio de Janeiro: Editora Fiocruz.
- Deutsch, M. (1975). Equit, equality and need, what determines which value will be used as the bases of distributive justice? *Journal of Social Issue.*, 31, 3, 137-149.
- Deutsch, M. (1985). *Distributive justice: a social-psychological perspective*. New Haven: Yale University Press.

- Fiske & Taylor (1991). *Social cognition*. New York: McGraw-Hill.
- Folger, R. & Bies, R.J. (1989). Managerial responsibilities and procedural justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2, 79-90.
- Freud, S. (1930). O mal-estar da civilização. In: *Edição standard brasileira das obras completas psicológicas de Sigmund Freud*. Rio de Janeiro: Imago, 1976. V. XXI.
- Gomide, S.J. (1999). *Antecedentes e conseqüentes das percepções de justiça no trabalho*. Tese de doutorado. Universidade de Brasília (UNB), Brasília.
- Greenberg, J. (1987). Reactions to procedural injustice in payment distributions: do the mean justify the ends? *Journal of Applied Psychology*. 72, 1, 55-61.
- Grosf, M.S., & Sardy, H. (1985). *A research primer for the social and behavioral science*. New York: Academic Press.
- Homans, G.C. (1961). *Social behavior: Its elementary forms*. New York: Harcourt, Brace & World.
- Jayet, C. (1994). *Psychodynamique du travail au quotidien*. Paris: AleXitére.
- Leventhal, G.S. (1980). What should be done with equity theory? Em: K.J. Gergen, J. Greenberg & R.H. Weiss (Eds.). *Social exchange: advances in theory and research*. New York: Plenum.
- Lower, A. (1984). *O prazer: uma abordagem criativa*. São Paulo: Summus editrial.
- Macêdo, K.B.; Mendes, A.M. (2004). Vivências de Prazer e Sofrimento em trabalhadores de Organizações com contexto de Qualidade de Vida no trabalho. Em K.B. Macedo (Org.), *Qualidade de Vida no Trabalho: o olhar da psicologia e da administração* (pp 61 - 84). Goiânia: Editora da Universidade Católica de Goiás.
- Marx, K. (1956). *O capital*. Rio de Janeiro: Editora Vitória.
- Masterson, S.S., Lewis, K., Goldamn, B.M. & Taylor, S. (2000). The differing of fair procedures and treatment on work relationship. *Academy of Mmanagement Journal*. 43, 4, 738-749.
- Mendes, A.M. (1994). *Prazer-sofrimento no trabalho qualificado: um estudo exploratório com engenheiros de uma empresa pública de telecomunicações*. Brasília: Universidade de Brasília. 171p. Dissertação de Mestrado.
- Mendes, A.M. (1995). Os novos paradigmas de organização do trabalho: Implicações na saúde mental dos trabalhadores. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 23, 85/86, 55-60.

- Mendes, A.M. e Abrahão, J.I. (1996). A influência da organização do trabalho nas vivências de prazer-sofrimento do trabalhador: uma abordagem psicodinâmica. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa*. 26, 2, 179-184.
- Mendes, A.M. (1999). *Valores e vivência de prazer e sofrimento no trabalho*. Tese de doutorado. Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília (UNB), Brasília.
- Mendes, A.M. & Morrone, C.F. (2002). Vivências de Prazer-Sufrimento e Saúde Psíquica no Trabalho: Trajetória Conceitual e Empírica. In: Ana Magnólia Mendes, Lívia de Oliveira Borges e Mário César Ferreira (Orgs.). *Trabalho em transição, Saúde em risco*. Brasília: Editora Universidade de Brasília. pp. 27-42.
- Mendonça, H. (2003). *Retaliação organizacional: o impacto dos valores e da justiça*. Tese de doutorado, Universidade de Brasília (UNB), Brasília.
- Mendonça, H. ; Pereira, C. ; Tamayo, Á. ; Paz, M.G.T. (2003) . Validação fatorial de uma escala de percepção de justiça organizacional. *Estudos: Saúde e Vida*. 30, 1, 00, 111-130.
- Mendonça, H. ; Mendes, A.M. (2005). Experiência de injustiça, sofrimento e retaliação no contexto de uma organização pública do Estado de Goiás.. *Psicologia em estudo*, Maringá. 10, 3, 489-498.
- Mendonça, H. & Costa Neto, S.B. (2005). Valores e Estratégias Psicológicas de Enfrentamento do Estresse no Trabalho.
- Mikula, G. (1980). *Justice and social interaction: Experimental and theoretical contributions from psychological research*. New York: Springer-Verlag.
- Moorman, R.H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*. 76, 6, 845-855.
- Morrone, C.F. & Mendes, A.M. (2003). A resignificação do sofrimento psíquico no trabalho informal. *Revista de Psicologia Organizacional e do Trabalho*. 3, 2, 91-118.
- Moura, E.P.G. (1997b). *Saúde mental e trabalho: esgotamento profissional em professores da rede particular da cidade de Pelotas/RS*. Dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Pelotas.
- OMS – Organização Mundial de Saúde (2006). Disponível www.who.int, retirado no dia 07/06/2006.
- Paz, M.G.T. (1992). *Justiça distributiva na avaliação de desempenho dos trabalhadores de uma empresa estatal*. Tese de doutorado, Universidade de São Paulo (USP), São Paulo.

- Paz, M.G.T.(1999).Justiça no trabalho e poder organizacional. Em: M.G.T. Paz & . Tamayo, (Org.), *Escola, saúde e trabalho: estudos psicológicos*. pp.271-294. Brasília: Editora UnB.
- Pereira, C. (2003). *Curso Básico de Estatística com o auxílio do SPSS e do EQS*. Manuscrito não publicado.
- Perilleux, T. (1996). Entre le spectacle de la souffrance et l'engagement dans l'action. *Revue Internationale de Psychosociologie*. 3, 5, 127-139.
- Rawls, J.(1981). *A teoria da Justiça*. Brasília: Editora Universidade de Brasília.
- Rego, A. (2001). Percepções de Justiça: Estudos de dimensionalização com professores do ensino superior. *Psicologia: teoria e pesquisa*. 17, 2, 119-131.
- Rodrigues, A., Assmar, E.M.L. & Jablonski, B. (2000). *Psicologia Social*. 18^a-ed. Reformulada. Rio de Janeiro: Editora Vozes.
- Sweeney, P.D. & Mc Farlin, D.B. (1993). Worker's evaluations of the "ends" and the "means": an examination of four models of distributive and procedural justice. *Organizational behavior and human decision process*. 55, 23-40.
- Thibaut, J.W. & Walker, L. (1975). *Procedural justice: a psychological analyses*. New York: Erlbaum/Hillsdale.
- Tittoni, J. (1994). *Subjetividade e trabalho: a experiência no trabalho e sua expressão na vida do trabalhador for a da fábrica*. Porto Alegre: Ortiz.
- Tyler, T.R. & Bies, R. (1990). Beyond formal procedural: the interpersonal context of procedural justice. Em: J.S. Carrol (Ed.). *Applied social psychology and organizational settings*, (pp.77-98). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Zanini, D.S. (2003). *Coping: influência de la personalidad y repercusiones em salud mental de los adolescents*. Tese de Doutorado. Espanha: Universidade de Barcelona.

Anexo

Universidade Católica de Goiás
Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa
Mestrado em Psicologia

Caro trabalhador (a),

Estou desenvolvendo um estudo a respeito do que as pessoas pensam e sentem em relação às organizações para as quais trabalham.

A finalidade deste estudo consiste em fazer uma pesquisa acadêmica na área de Psicologia Organizacional e do Trabalho para finalização do curso de Mestrado em Psicologia.

Gostaria que você colaborasse respondendo ao questionário em anexo, que está dividido em quatro partes, sendo que cada uma delas possui uma explicação de como os itens devem ser respondidos.

É necessário que você responda o questionário com sinceridade e procure não deixar **NENHUMA QUESTÃO EM BRANCO**. Não existem respostas certas ou erradas. Responda o que realmente pensa.

As suas respostas são confidenciais, por isso não escreva seu nome.

Por favor, **NÃO SE ESQUEÇA** de devolver o questionário.

Esperamos poder contar com a sua ajuda.

Desde já, agradeço sua participação!

Izabela Alves de Castro Meireles
Mestranda em Psicologia
Universidade Católica de Goiás

Parte I

Abaixo estão listadas frases relativas a alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique com que frequência cada uma delas ocorre. Dê suas respostas marcando com um X o número que melhor as representaria. Os números da escala significam o seguinte:

Nunca	Raramente	Poucas Vezes	Algumas Vezes	Muitas Vezes	Freqüentemente	Sempre
1	2	3	4	5	6	7

Afirmações	1	2	3	4	5	6	7
1- Realizo-me profissionalmente							
2- Identifico-me com minhas tarefas							
3- Sinto orgulho no trabalho que realizo							
4- Meu trabalho tem finalidade							
5- Minhas tarefas são significativas para mim							
6- Sinto-me produtivo no meu trabalho							
7- Meu trabalho contribui para o desenvolvimento da sociedade							
8- Sinto-me útil no meu trabalho							
9- Minhas tarefas são significativas para as pessoas							
10- Meu trabalho é importante para a organização							
11- Minhas tarefas são banais							
12- Utilizo minha criatividade nas minhas tarefas							
13- Tenho disposição para realizar minhas tarefas							
14- Minhas tarefas exigem conhecimentos específicos							
15- Tenho liberdade para organizar o meu trabalho							
16- Sinto o reconhecimento da minha chefia							
17- Tenho liberdade para dizer o que penso							
18- No meu trabalho participo desde o planejamento							
19- Sinto meus colegas solidários comigo							
20- No meu trabalho posso ser eu mesmo							
21- Tenho autonomia no desempenho das tarefas							
22- No trabalho uso o meu estilo pessoal							
23- Gosto de conviver com os meus colegas							
24- Sinto o reconhecimento dos colegas							
25- O tipo de trabalho que faço é admirado							
26- Tenho frustrações com meu trabalho							
27- Meu trabalho me causa sofrimento							
28- Meu trabalho é desgastante							
29- Meu trabalho é cansativo							
30- Sinto-me sobrecarregado no meu trabalho							
31- Permaneço por falta oportunidade no mercado							
32- Sinto desânimo no trabalho							
33- Sinto satisfação no meu trabalho							
34- Minhas tarefas são desagradáveis							
35- A repetitividade das tarefas me incomoda							
36- Revolta-me a submissão ao meu chefe							

Parte II

Abaixo estão listadas frases relativas a alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você concorda ou discorda de cada uma delas. Dê suas respostas marcando com um X o número que melhor as representa. Os números da escala significam o seguinte:

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

Afirmações	1	2	3	4	5
1- Sou recompensado, de maneira justa, por minha responsabilidade no trabalho					
2- Ao se relacionar com os empregados, o meu chefe consegue superar os favorecimentos pessoais					
3- A minha empresa dá oportunidades para os empregados recorrerem das decisões tomadas					
4- Sou recompensado, de maneira justa, por minha experiência profissional					
5- A minha empresa estabelece critérios para que as decisões tomadas sejam justas					
6- O meu chefe se preocupa com os meus direitos					
7- Sou recompensado, de maneira justa, por meus esforços na realização do meu trabalho					
8- Sou recompensado, de maneira justa, pela qualidade do trabalho que apresento					
9- A minha empresa procura coletar informações precisas antes de tomar as decisões					
10- Sou recompensado, de maneira justa, pelo estresse a que sou submetido durante o meu trabalho					
11- Se considerar os demais salários pagos nesta empresa, recebo um salário justo					
12- Ao tomar as decisões, o meu chefe considera o meu ponto de vista					
13- Através de representantes, a minha empresa possibilita a participação dos empregados quando vai decidir sobre questões que os afetam diretamente, como política salarial.					
14- O meu chefe usa o tempo que for necessário para me explicar as decisões tomadas e as conseqüências das mesmas					
15- A minha empresa escuta e compreende as opiniões de todas as pessoas que serão atingidas pela decisão					
16- O meu chefe me trata com sinceridade e franqueza					
17- Na minha empresa recebo <i>feedbacks</i> úteis relacionados com as decisões que dizem respeito ao meu trabalho					
18- O meu chefe fornece-me informações acerca do modo como eu estou desempenhando as minhas funções, permitindo-me fazer melhor o meu trabalho					
19- No meu trabalho as pessoas podem solicitar esclarecimentos ou informações adicionais sobre as decisões tomadas pelos chefes					
20- O meu chefe fornece justificativas sobre as decisões que são relacionadas ao meu trabalho.					

Parte III
Dados Sócio-Demográficos

Idade: _____

Sexo:

- Feminino
 Masculino

Estado Civil:

- Solteiro(a)
 Casado(a)
 Separado(a)
 Viúvo(a)
 Outros: _____

Número de filhos: _____

Escolaridade:

- 1º grau completo/incompleto
 2º grau completo/incompleto
 Superior completo/incompleto

Função: _____

Tempo de serviço: _____

Departamento que trabalha: _____