

ESTUDO EXPLORATÓRIO ACERCA DA SUBJETIVIDADE NA MENSURAÇÃO DO SENTIMENTO DE FELICIDADE NO TRABALHO: A VISÃO DE FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA DO INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO*

MIQUILUCHI, Juliana
jmiquiluchi@yahoo.com.br

GONÇALVES, Maria das Graças Costa
Faculdade Santa Lúcia
editorauniversitas@gmail.com

RESUMO

Ao longo dos últimos 50 anos, os habitantes do mundo ocidental foram beneficiados por crescimento econômico sem paralelo. Hoje é mais fácil adquirir casas, automóveis, férias e ter empregos melhores, e, sobretudo, sistemas educacionais e de saúde mais aprimorados. Estas conquistas poderiam ter tornado as pessoas mais felizes. No entanto, pesquisas mostram que isso não tem acontecido. Embasados na concepção de que o desejo de ser feliz é aspecto central da natureza humana, o objetivo principal deste trabalho consistiu em investigar o sentimento de felicidade no trabalho de funcionários de uma agência bancária do interior do Estado de São Paulo. Para isso, a metodologia foi composta pela aplicação de questionário com perguntas fechadas. Além disso, a autora transcreveu trechos de conversas informais entre ela e os respondentes, por ocasião da pesquisa. De acordo com os resultados, foi

* Este artigo foi apresentado como trabalho de conclusão do curso de MBA em Gestão estratégica, com ênfase em Gestão de pessoas, Faculdade Santa Lúcia, em novembro de 2011, e foi desenvolvido sob orientação de Profa. Dra. Maria das Graças Costa Gonçalves.

possível verificar, através da análise do questionário que dos 23 respondentes 5 são felizes, 2 infelizes e 12 satisfeitos, o que não significa que estes sejam felizes. Afinal, satisfação não é sinônimo de felicidade, pois “é no nível do desejo e não no da satisfação que o tema felicidade emerge com todas as suas cores” (BENDASSOLI, 2007, p. 61). Logo, foi possível verificar que os funcionários dessa agência não parecem felizes no trabalho, pois como relatou Freud (1930), a felicidade é uma meta difícil na vida do homem devido não só aos limites impostos pela cultura (os quais não foram discutidos nesta pesquisa) mas, sobretudo, por àqueles estabelecidos por nossa própria constituição psíquica, ou seja, por nós mesmos.

PALAVRAS-CHAVE: *felicidade; trabalho; qualidade de vida; satisfação; agência bancária.*

INTRODUÇÃO

Aristóteles, filósofo que viveu na Grécia Antiga, no século IV a.C., dizia que a felicidade é a maior meta do homem. Para ele, a felicidade era uma questão de levar uma vida virtuosa, boa, dedicada à intelectualidade e aos bens mais elevados da existência humana, como a filosofia (e não, ao trabalho, por exemplo). Já para Leon Tolstói, considerado um dos maiores escritores de todos os tempos, a felicidade não significa fazer tudo que se quer, mas querer tudo o que se faz (BENDASSOLLI, 2007).

Hoje, segundo Iacocca (2011), em plena consolidação da economia globalizada, a felicidade deixou de ser uma questão filosófica e assumiu o status de ciência, através do conceito *Happiness Economics*, que na tradução literal significa economia da felicidade.

Embasados neste tema, a felicidade (que não deixou de ser atual ao longo dos séculos), pretende-se investigar o sentimento de felicidade no trabalho de funcionários de uma agência bancária do interior do Estado de São Paulo. O desafio de estudar a felicidade nasceu de evidências presenciadas no cotidiano organizacional dessa empresa, na qual foram observadas manifestações comportamentais indesejáveis ao trabalho – ausência de compromisso com as metas da agência, apatia, negação e o uso de antidepressivos por parte de seus funcionários. Tais comportamentos levaram a crer que os funcionários não pareciam felizes no trabalho. E,

por não parecerem felizes, pode-se pensar que estes não têm qualidade de vida.

Este estudo pretende mostrar uma visão atualizada da importância de o indivíduo se sentir, pelo menos, satisfeito no trabalho, de forma a contribuir com a elaboração de planos de gestão de pessoas nas empresas que visem proporcionar qualidade de vida ao funcionário. Para Herzberg (1959), a satisfação é proveniente de atividades desafiadoras e estimulantes do cargo, capazes de produzirem um efeito duradouro de satisfação e de aumento de produtividade. Afinal, um funcionário satisfeito no trabalho torna-se um bom colaborador da empresa, comprometido com suas metas e resultados (MACIEL; SÁ, 2007).

As técnicas de coleta de dados utilizadas foram questionário com perguntas fechadas, elaborado com base na escala Likert e anotações de conversas informais entre a autora e os funcionários nos dias 25 e 26 agosto de 2011.

2. FELICIDADE: DEFINIÇÕES SOBRE O TEMA

Globeco (2011) produziu um ranking de felicidade de 60 países, entre eles o Brasil, considerando fatores como segurança, índice de mortes violentas, corrupção, sensação de segurança, liberdade, democracia, direitos humanos, liberdade de imprensa, direito das mulheres, das crianças, utilizando o coeficiente de Geni (mecanismo que mede a relação entre renda per capita dos mais pobres e os mais ricos de uma nação). O estudo também considerou a qualidade de vida, o PIB (Produto Interno Bruto) per capita, os índices de suicídio, a expectativa de vida ao nascer, a qualidade do ar, o acesso à informação e à educação. O Brasil ficou em 32º lugar (GLOBECO, 2011). Já em uma pesquisa publicada por Darton (1996), cujo foco era avaliar se e quanto o brasileiro julgava-se feliz, constatou-se que 65% dos brasileiros consideravam-se felizes com suas próprias vidas e 43% deles achavam que o Brasil era o país mais feliz do mundo. Dez anos depois, a Folha repetiu a pesquisa e encontrou que o índice de felicidade do brasileiro havia subido para 76%, ou seja, 11 pontos percentuais a mais do que o registrado no primeiro estudo (BALBI, 2006). Já em relação especificamente à satisfação com o trabalho, o Instituto DataFolha (2002) realizou uma pesquisa no início de 2002 e encontrou que 61% dos brasileiros se sentiam felizes ou muito felizes no trabalho.

Segundo pesquisa de Fraga e Filho (2011):

[...] O mercado de trabalho tornou-se um foco de doenças como depressão e estresse. A tendência já se reflete em forte aumento no número de brasileiros afastados pelo INSS por esse tipo de problema de saúde. As concessões de auxílio doença acidentário para casos de transtornos mentais e comportamentais cresceram 19,6% no primeiro semestre de 2011 em relação ao mesmo período do ano passado. [...]

Ainda que variem de acordo com o julgamento, os sentimentos, os hábitos de cada indivíduo ou não, o fato é que pesquisas que avaliam o fator felicidade no trabalho estão se multiplicando ao redor do mundo e gerando uma gama impressionante de informações sobre este tema. Bendassoli (2007, p. 58) relatou que:

[...] no comando de tais pesquisas não encontramos apenas psicólogos, filósofos ou outros profissionais tradicionalmente envolvidos com “questões de espírito” como parecia ser o caso da felicidade: encontramos também economistas, psiquiatras, historiadores e neurologistas. [...] Como recentemente comentou um respeitável estudioso do tema, só o fato de haver intensa profusão de estudos sobre felicidade já é um indicio de que nem tudo vai bem. Em geral, quando nos interessamos muito por um assunto é porque ele nos afeta em um nível profundo, seja por nos angustiar, intrigar ou faltar, seja por ser um tema transformado em ideal cultural, um desejo obrigatório que rege a organização social e, portanto, impele a todos. Tanto em um caso como no outro, e colocando de forma mais clara, o excesso de holofote é sinal de que o jogo é importante.[...]

Na verdade, o tema da felicidade é muito mais antigo do que as recentes pesquisas sobre o assunto. Há séculos, pensadores, escritores e religiosos inspiram-se na busca dos segredos da felicidade para desenvolver seus trabalhos, oscilando entre a realidade e a fantasia. Na Grécia antiga, para Sócrates, por exemplo, a “felicidade era algo ao alcance do ser humano, o desejo mais sublime e superior que o homem poderia aspirar, algo muito além da mera satisfação dos sentidos corporais” (SÓCRATES s.d., *apud* BENDASSOLLI, 2007, p. 58). Para Platão, a noção de felicidade era relativa à situação do homem no mundo, e aos deveres que aqui lhe cabem. Além de antigas, essas primeiras visões da felicidade deixam como mensagem principal que alcançar a felicidade requer trabalho rigoroso. Adicionalmente, “os antigos gregos, avaliavam apenas momentos felizes ou episódicos” (BENDASSOLLI, 2007, p. 59).

Ferraz *et al.* (2007, p. 235) pondera que:

[...] Até o advento da filosofia socrática, acreditava-se que a felicidade dependia dos desígnios dos deuses. Essa concepção religiosa da felicidade imperou durante muitos séculos e em diferentes culturas. No IV século antes de Cristo, Sócrates inaugura um paradigma a partir do qual buscar ser feliz é uma tarefa de responsabilidade do indivíduo, debatendo sobre a felicidade e pregando que a filosofia seria o caminho que conduziria a essa condição. Aristóteles continua a investigação de Sócrates, concluindo que todos os outros objetivos perseguidos pela humanidade – como a beleza, a riqueza, a saúde e o poder – eram meios de se atingir a felicidade, sendo esta última a única virtude buscada como um bem por si mesma. A partir do Iluminismo, a concepção de mundo no Ocidente começa a girar em torno da crença de que todo ser humano tem o direito de atingir a felicidade. Na mesma linha, o ideário da Revolução Francesa estabelece que o objetivo da sociedade deve ser a obtenção da felicidade de seus cidadãos.[...]

Muitas são as definições de felicidade, e a maioria delas faz menção a um estado emocional positivo, com sentimentos de bem-estar e prazer. Houaiss (1996, s.p.) define felicidade como “s.f. Estado de perfeita satisfação íntima; ventura. / Beatitude; contentamento, grande alegria, euforia, grande satisfação. / Circunstância favorável, bom êxito, boa sorte, fortuna: ele teve a felicidade de escapar do desastre”.

Nos tempos atuais, a felicidade é considerada um valor tão precioso e indiscutível que, como um exemplo emblemático, podemos citar a Declaração de Independência dos EUA, que registra que “todo homem tem o direito inalienável à vida, à liberdade e à busca da felicidade” (FERRAZ *et al.*, 2007, p. 235).

Sucintamente podemos nos guiar pelas palavras de Ferraz *et al.* (2007, p. 241) que dizem que:

[...] a felicidade é um fenômeno predominantemente subjetivo, estando subordinada mais a traços de temperamento e postura perante a vida do que a fatores externamente determinados. Isto coloca a questão da felicidade dentro dos campos da Psiquiatria e da Psicologia, os quais vêm ampliando seus horizontes para além do mero alívio dos sintomas mentais. Porém, essa expansão ainda é incipiente, particularmente no que se refere a estudos em nosso meio, até o momento inexistentes. Resultados nesse sentido podem vir a orientar estratégias de promoção da saúde mental que sejam específicas à nossa população. [...]

3. FREUD: TEORIA PSICANALÍTICA E CONSIDERAÇÕES ACERCA DA FELICIDADE

Por sua vez, o austríaco Sigmund Freud (1856-1939), médico neurologista e fundador da Teoria Psicanalítica, em um de seus ensaios mais contundentes *Mal-estar na Civilização* (grifo nosso), dizia que:

[...] não há a uma regra infalível que se possa aplicar a todos [para alcançar a felicidade] Cada homem deve encontrar por si mesmo de que modo específico pode ser salvo A conclusão mais ousada deste ensaio é de que não há limites para os desejos e aspirações humanas. “O princípio do prazer”, regido pela lógica do “quero, logo tenho; quero, logo sou” faz da vida uma tragédia, pois queiramos ou não, o mundo não está aqui para atender a todos os nossos desejos; no fim, o acaso (ou a deusa Fortuna, para os antigos romanos) é muito mais forte. O teatro grego foi exemplar quanto a isso: a tragicidade ocorre porque, contra todas as forças em contrário, continuamos, e devemos mesmo continuar, aferrados à nossa busca pela realização de nossos desejos. [...] (FREUD, 1930 *apud* BENDASSOLLI, 2007, p. 61)

Neste ensaio Freud (1930) faz reflexões e questiona sobre o que os homens desejam na vida: a felicidade. Nele sintetiza suas experiências e analisa a questão da tragédia humana. Aos olhos deste autor, se a cultura impõe sacrifícios tão grandes, não somente à sexualidade, mas também à inclinação do homem à agressividade, nós compreendemos melhor que seja difícil ao homem se sentir feliz. Entretanto, lembrando ainda seus estudos, Inada (2009, p. 59) relata que:

[...] é preciso considerar também outro fator não menos importante: a constituição psíquica. Independente das circunstâncias externas, ela desempenha um papel decisivo em relação não só à possibilidade do homem ser feliz, como também em relação à própria definição de felicidade. [...]

Segundo a teoria freudiana, a felicidade é ao mesmo tempo obtenção de prazer e “evitação de desprazer” (grifo nosso). “Não obstante, o sentido comum do termo felicidade se refere estritamente ao primeiro aspecto, ou seja, a obtenção de prazeres intensos” (INADA, 2009, p. 60). Freud (1908, p. 18) afirma:

[...] *Ce qu'on appelle bonheur au sens Le plus strict découle*

*de la satisfaction plutôt subite de besoins fortement mis en stase et, d'après sa nature, n'est possible que comme phénomène épisodique [...]*¹

Num primeiro momento parece-nos estranha a conceituação de Freud (1908) sobre felicidade, pois estamos acostumados a concebê-la como prazer, mas o objetivo do aparelho psíquico é evitar o desprazer e obter prazer. Por isso podemos dizer que inicialmente o princípio de prazer foi denominado princípio de prazer-desprazer. Para ele, desprazer está relacionado a um aumento de excitação e o prazer a uma redução do mesmo, sendo assim:

[...] relacionamos prazer e desprazer com a quantidade de excitação presente na vida psíquica – quantidade que de alguma maneira não está presa (energia que flui livremente, que não está aprisionada a uma representação) – de modo que nessa relação o desprazer corresponderia a um aumento, e o prazer, a uma diminuição dessa quantidade. [...] (INADA, 2009, p. 135-136).

De maneira geral, podemos dizer que o princípio de prazer é o desejo de gratificação imediata. Tal desejo conduz o indivíduo a buscar o prazer e evitar a dor. Para Freud (1930) quando qualquer situação desejada pelo princípio de prazer se prolonga, ela produz tão-somente um sentimento de contentamento muito tênue. Somos feitos de modo a só podermos derivar prazer intenso de um contraste, e muito pouco de um determinado estado de coisas. Assim, nossas possibilidades de felicidade sempre são restringidas por nossa própria constituição. Já a infelicidade é muito menos difícil de experimentar. O sofrimento nos ameaça a partir de três direções: de nosso próprio corpo, condenado à decadência e à dissolução, e que nem mesmo pode dispensar o sofrimento e a ansiedade como sinais de advertência; do mundo externo, que pode voltar-se contra nós com forças de destruição esmagadoras e impiedosas; e, finalmente, de nossos relacionamentos com os outros homens. O sofrimento que provém dessa última fonte talvez nos seja mais penoso do que qualquer outro. Tendemos a encará-lo como uma espécie de acréscimo gratuito, embora ele não possa ser menos faticamente inevitável do que o sofrimento oriundo de outras fontes.

¹ O que chamamos de felicidade no sentido mais restrito provém da satisfação (de preferência, repentina) de necessidades repressadas em alto grau, sendo, por sua natureza, possível apenas como uma manifestação episódica. *Ibidem*, p. 18

Nas concepções de Freud (1930)², não é de se admirar que, sob a pressão de todas essas possibilidades de sofrimento, os homens tenham se acostumado a moderar suas reivindicações de felicidade. Para ele, o próprio princípio de prazer, sob a influência do mundo externo, se transformou no mais modesto princípio de realidade. É ilusão o homem pensar que ele é feliz, simplesmente porque escapou à infelicidade ou sobreviveu ao sofrimento, pois a tarefa de evitar o sofrimento colocou em segundo plano a obtenção de prazer. Ou seja, ao confrontar o princípio de desprazer com o princípio do prazer, o ser humano torna-se capacitado a construir defesas que o protejam dos desprazeres do mundo externo e o capacite a buscar o adiantamento da gratificação. Faz parte do amadurecimento normal do indivíduo aprender a suportar a dor e adiar a gratificação. Ao fazer isso, o indivíduo passa a reger-se menos pelo princípio de prazer e mais pelo princípio de realidade (FREUD, 1930).

[...] Surge, então, uma tendência a isolar do Eu tudo o que pode tornar-se fonte de tal desprazer, a lançá-lo para fora e criar um puro Eu em busca do prazer, que sofre o confronto com um exterior estranho e ameaçador. [...] (FREUD, 1930, p. 85)

Freud (1930) também faz concepções acerca do trabalho. Para ele, a felicidade pela realização de um trabalho é acessível a poucas pessoas, ou seja, torna-se possível para aqueles que não trabalham somente pela remuneração.

Em conformidade com o que acabamos de expor até aqui, é possível entender que a concepção de Freud acerca da felicidade é negativa, pois a felicidade é determinada pelo princípio de prazer. Assim, “a felicidade, em Freud, é uma meta inatingível na vida do homem, devido não só aos limites impostos pela cultura (os quais não discutimos nesta pesquisa), mas, sobretudo, por àqueles estabelecidos por nossa própria constituição psíquica.” (INADA, 2009, p. 67)

4. A FELICIDADE SEGUNDO A VISÃO DE OUTROS ESTUDIOSOS

Gilles Lipovestsky, filósofo francês, captou sensivelmente a possibilidade de que a felicidade pode gerar muito mais frustração do que

² Em *O mal-estar da Civilização* (1930, grifo nosso)

recompensas, dizendo que o mais novo produto de nossa época é a sociedade da decepção (BORN, 2008). Em sua obra *A felicidade paradoxal* (grifo nosso), a tônica está na relação felicidade e consumo. Nela o autor investiga se o consumo traz felicidade. Há ainda outro questionamento adjacente: se as pessoas são felizes. Segundo Lipovetsky os resultados mostraram que a maioria das pessoas se declararam felizes, mas ao mesmo tempo declararam-se insatisfeitas em sua vida pessoal ou profissional. Neste sentido, o paradoxo já se inicia (LIPOVESTSKY, 1944 *apud* BORN, 2008). Prova disso, é o crescente número de deprimidos nas sociedades abonadas do Primeiro Mundo - bem como no Brasil, o país da felicidade. O Brasil é um dos países em que mais se consomem antidepressivos no mundo (BENDASSOLI, 2007). Segundo pesquisa realizada pela IMS Health (O IMS³ Health é um instituto de pesquisa que faz auditoria do mercado de medicamentos para a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)) e divulgada em 28 de dezembro de 2009, “a venda de medicamentos antidepressivos e estabilizadores do humor cresceu 44.8% no Brasil em quatro anos” (BRASIL, 2009, p. 66).

Dalai-Lama⁴ ressaltou que a felicidade pode ser alcançada através do treinamento da mente. De acordo com as idéias de Lama e Cutter (2000, p. 17):

[...] Quando falo em “treinar a mente” neste contexto, não estou me referindo à “mente” apenas como a capacidade cognitiva da pessoa ou seu intelecto. Estou, sim, usando o termo no sentido da palavra sem, em tibetano, que tem um significado muito mais amplo, mais próximo de “psique” ou “espírito”; um significado que inclui o intelecto e o sentimento, o coração e a mente. Por meio de uma certa disciplina interior, podemos sofrer uma transformação da nossa atitude, de todo o nosso modo de encarar e abordar a vida. Quando falamos dessa disciplina interior, é claro que ela pode envolver muitos aspectos, muitos métodos. Mas em geral começa-se identificando aqueles fatores que levam à felicidade e aqueles que levam ao sofrimento. Depois desse estágio, passa-se gradativamente a eliminar os que levam ao sofrimento e a cultivar os que conduzem à felicidade. É esse o caminho. [...]

Reiss (2001) fornece outra visão sobre a felicidade. Segundo o

³ IMS significa Serviços de Marketing Intercontinental

⁴ Em *A Arte da Felicidade – Um manual para a vida* (2000, grifo nosso).

professor de psicologia e psiquiatria da Universidade do Estado de Ohio, Estados Unidos, para entender a felicidade é necessário compreender duas manifestações desse estado comportamental. Uma delas pode ser entendida a partir desta reflexão:

[...] a felicidade *feel-good*, que se refere ao prazer baseado na sensação, que se manifesta de modo efêmero, em curto período. A outra é a felicidade *value-base*, indicada pelo sentido de preenchimento dos propósitos da vida de cada pessoa que representa uma fonte de satisfação dos propósitos e valores intrínsecos do ser humano. Esse tipo de felicidade é percebido quando se tem alguns dos seus desejos básicos atendidos. [...] (REISS, 2001 *apud* AMORIM; CAMPOS, p. 2).

Esta reflexão de Reiss (2001) fornece subsídios para ver o aspecto mais importante da interface felicidade-organização:

[...] É no nível do desejo e não no da satisfação, que o tema da felicidade emerge com todas as suas cores. Nem mesmo os defensores das teorias motivacionais americanas cometem o erro de confundir satisfação com felicidade. A plataforma das teorias de motivação, em geral é a estabilidade cognitiva das necessidades. Ou seja, as pessoas, em diversos momentos de suas vidas, sabem ou conhecem aquilo de que necessitam. Ao contrário, o desejo é o campo do indefinido; é a insaciabilidade em estado puro. O que nos faz felizes hoje pode ser radicalmente diferente amanhã; daí a dificuldade em se alcançar em definitivo, o graal da felicidade [...] (BENDASSOLI, 2007, p. 61).

5. SATISFAÇÃO VERSUS FELICIDADE

Como salientou Bendassoli (2007, p. 61), “nem mesmo os defensores das teorias motivacionais americanas cometem o erro de confundir satisfação com felicidade, pois é no nível do desejo e não no da satisfação que o tema felicidade emerge com todas as suas cores”. Para Nunes (2007, p.23):

[...] A própria terminologia usada (alegria, contentamento, satisfação, bem estar) indica as dificuldades em definir e controlar a felicidade, termo que expressa uma grande carga emotiva, mas que tem também uma dimensão cognitiva, pois cada uma representa a felicidade e seu modo. O termo “satisfação na/com a vida” realça a componente cognitiva. A expressão “bem estar subjetivo” pode ser mais abrangente, incluindo a satisfação e pressupondo a felicidade. Geralmente

os autores consideram equivalentes ou sinônimos o bem-estar e a felicidade, enquanto vêm a satisfação como um factor sobretudo cognitivo do bem-estar. [...]

Para Freud (1974), a necessidade quando preenchida leva o sujeito a obter a sensação de satisfação. Mas, não o leva a sentir-se feliz, pois o desejo jamais é satisfeito. Para ele, uma psicoterapia baseada na satisfação das necessidades dos pacientes constitui um grave equívoco e pode abrir caminho para a perversão da relação profissional, chamada de “psicanálise selvagem” (grifo nosso). No centro da teoria e da prática psicanalítica está o desejo e não a necessidade.

[...] o desejo é o que põe em movimento o aparelho psíquico e o orienta segundo a percepção do agradável e do desagradável. O desejo nasce da zona erógena do corpo, e sem se reduzir ao corpo (soma) somente pode se satisfazer apenas parcialmente. [...] O desejo jamais é satisfeito porque tem origem e sustentação da falta essencial que habita o ser humano, daquilo que jamais será preenchido e, por isso mesmo o faz sofrer, mas também o impulsiona para buscar realização – ou satisfação parcial – no mundo objetivo ou na sua própria subjetividade (sonhos, artes, projetos utópicos, fé no absoluto, etc). [...] Evidentemente, o sujeito humano sempre buscou, para si e para todos, primeiro, a sobrevivência física e, depois, a realização de alguns projetos para além da necessidade, representados pelos sonhos, a arte e os projetos políticos utópico. Entretanto, é preciso reconhecer que é na dimensão onírica que o desejo se realiza, por meio do disfarce. Só assim ele pode ser feliz. Porque, na dimensão concreta da realidade, jamais o sujeito poderá conquistar a felicidade. A realidade do mundo, dos acontecimentos e dos fatos, sempre frustra nossa capacidade desejante de preenchimento ou a sensação de ser feliz. Portanto, não podemos associar a satisfação das necessidades com a felicidade. (LIMA; FREGONEZZI, 2006, s.p.)

Embora a felicidade, o bem-estar subjetivo, a satisfação com a vida e o prazer em longo prazo sejam estados subjetivos inter-relacionados, podem ser discriminados, grosso modo, segundo Nunes (2007, p. 10) da seguinte forma:

[...] Felicidade: como o estado subjectivo em que há a

preponderância dos afectos positivos sobre os afectos negativos; bem-estar subjectivo: como o sentimento de conforto e harmonia; satisfação: como o sentimento experimentado quando da conquista de um objectivo, através do uso e da ampliação de conhecimentos; e qualidade de vida, de acordo com a Organização Mundial de Saúde: como a percepção do indivíduo da sua posição na vida, no contexto de cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objectivos, expectativas, padrões e preocupações. [...]

De maneira geral, mesmo que a felicidade e a satisfação com a vida sejam conceitos relacionados, elas não são idênticas. Segundo Kimura e Silva (2009, p. 1099):

[...] A felicidade, uma experiência afetiva, sugere um sentimento transitório de alegria ou euforia, enquanto que a satisfação, experiência cognitiva, implica em julgamento mais duradouro e de longo prazo a respeito das condições de vida, tendendo, portanto, a ser mais estável do que a felicidade. [...]

Sucintamente, segundo Michaelis (2007, s.p.), podemos dizer que a felicidade é “o estado de bem-aventurança, bem-estar, contentamento, ao passo que satisfação é a sensação agradável que sentimos quando as coisas se cumprem a contento”. Martins (1985) define satisfação no trabalho como um estado emocional agradável ou positivo, que resultou da avaliação de algum trabalho, ou de experiências no trabalho. Convém salientar que a mensuração de definições como felicidade e satisfação é complexa pela subjetividade que o próprio estado destas representa.

6. O TERMO QUALIDADE DE VIDA E A TEORIA DOS DOIS FATORES DE HERZBERG

Durante muitos séculos, pensadores, escritores e religiosos inspiraram-se na busca dos segredos da felicidade para desenvolver seus trabalhos e pareciam não se importar com a mistura entre fantasia e realidade que o tema felicidade pudesse representar. Porém, não se podia dizer o mesmo da comunidade científica, pois sempre céticos com o que não podia ser provado em laboratório, praticamente ignorou as pesquisas sobre felicidade até a década de 60. Nessa época, começaram a surgir os primeiros estudos empíricos sobre o tema, impulsionados pela preocupação com o então recém-criado termo qualidade de vida

(REVISTA GALILEU, 2002)⁵.

O termo qualidade de vida foi empregado pela primeira vez, segundo Fleck *et al.* (1999), em 1964, pelo então presidente dos Estados Unidos, Lyndon Johnson, quando declarou que “[...] os objetivos não podem ser medidos através do balanço dos bancos. Eles só podem ser medidos através da qualidade de vida que proporcionam às pessoas” (JOHNSON, 1964 *apud* FLECK *et al.*, 1999, p.20) Aqui Johnson referiu-se a qualidade de vida em termos econômicos. Para Fleck *et al.* (1999, p. 20):

[...] O interesse em conceitos como “padrão de vida” e “qualidade de vida” foi inicialmente partilhado por cientistas sociais, filósofos e políticos. O crescente desenvolvimento tecnológico da Medicina e ciências afins trouxe como uma consequência negativa a sua progressiva desumanização. Assim, a preocupação com o conceito de “qualidade de vida” refere-se a um movimento dentro das ciências humanas e biológicas no sentido de valorizar parâmetros mais amplos que o controle de sintomas, a diminuição da mortalidade ou o aumento da expectativa de vida. [...]

Segundo Leal (2008), é difícil definir qualidade de vida, assim como felicidade e satisfação, pois é um termo complexo, variável e difere de cultura para cultura, de época para época, de indivíduo para indivíduo e até num mesmo indivíduo se modifica com o decorrer do tempo. O que hoje é boa qualidade de vida pode não ter sido ontem e poderá não ser daqui algum tempo. Podemos dizer que no início deste século, há crescente preocupação com questões relacionadas à qualidade de vida.

[...] vem no sentido de valorizar parâmetros mais amplos do que o controle de sintomas, a diminuição da mortalidade ou o aumento da expectativa de vida. A qualidade de vida passou de uma abordagem mais centrada na saúde, para um conceito abrangente em que as condições e estilo de vida constituem aspectos a serem considerados. [...] (ALMEIDA; GUTIERREZ, 2004, p. 151).

Sendo assim, podemos nos embasar nas palavras de Leal (2008, p. 2), que enfatizam que:

[...] qualidade de vida está diretamente relacionada com a

⁵ A fonte pesquisada não indicava autor da informação.

percepção que cada um tem de si e dos outros do mundo que o rodeia e pode ser avaliada mediante critérios apropriados, tais como, a educação, a formação de base, a atividade profissional, as competências adquiridas, a resistência pessoal, o otimismo, as necessidades pessoais e a saúde. Estes critérios são valorizados de forma diferente por cada indivíduo consoante as circunstâncias: físicas, psicológicas; sociais; culturais; espirituais e econômicas em que este se encontra. [...]

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um conceito que está associado ao conceito de Qualidade de Vida (QV). O psicólogo americano Herzberg (1923, 2000) abordou a situação de motivação e satisfação das pessoas no trabalho através da Teoria dos Dois Fatores. Nesta teoria, o autor afirmava que a satisfação no cargo é função do conteúdo ou atividades desafiadoras e estimulantes (fatores motivadores); ao passo que a insatisfação no cargo é função do ambiente, da supervisão, dos colegas e do contexto geral do cargo (fatores higiênicos). Os fatores higiênicos estão relacionados com o meio em que o funcionário atua, são fatores determinados pela organização, e que fazem parte da cultura da empresa, ou seja, fora do controle dos funcionários, de responsabilidade apenas da empresa e de seus respectivos administradores. Já os fatores motivadores são aqueles que se referem ao conteúdo do cargo, às tarefas e aos deveres relacionados com o cargo em si. Para este autor, a motivação depende do trabalho em si e não dos incentivos que possam ser oferecidos aos funcionários, pois não são todas as necessidades que motivam, algumas apenas evitam a não satisfação. Sendo assim, dentro desta teoria a motivação se encontra na reestruturação dos cargos, tornando-os mais desafiadores e gratificantes. Para Herzberg (1997, p. 61):

[...] Os fatores envolvidos na produção da satisfação (e motivação) no trabalho são separados e distintos dos fatores que levam à insatisfação no trabalho. Já que é necessário considerar fatores separados, dependendo do fato de estarmos examinando a satisfação ou insatisfação no trabalho, segue-se que esses dois sentimentos não são antagônicos. O oposto de satisfação no trabalho não é insatisfação no trabalho, mas sim a ausência de satisfação; e, da mesma forma, o oposto de insatisfação no trabalho não é satisfação no trabalho, mas sim ausência de satisfação [...].

Segundo Pilatti (2008, 57):

[...] Outra distinção necessária para a compreensão do pensamento de Herzberg (1968) é a existente entre mo-

tivação e satisfação. Motivação é uma propensão para a ação originada em uma necessidade. Satisfação é algo que sacia a necessidade. Usando o salário como exemplo prático, pode-se argumentar se este tem a possibilidade de satisfazer as necessidades do indivíduo, o que é diferente de produzir motivação. A percepção individual de satisfação produzida pelo aumento de salário tende, com o passar do tempo, a desaparecer. Seguindo este raciocínio, a satisfação completa é um estágio que não pode ser alcançado. Sempre existirão necessidades não satisfeitas que conformarão novas condutas de motivação, que exigirão a busca de patamares mais elevados a serem atingidos. A satisfação no trabalho é condição necessária para levar o indivíduo a fazer opção para a realização da tarefa, que acontece através dos fatores motivadores. Em termos práticos, sugere Herzberg (1968), para que aconteça a motivação e necessário o enriquecimento do trabalho [...].

Atingir os níveis mais elevados de motivação, necessários à QVT, para Herzberg (1959) *apud* Pilatti (2008, p. 58) é possível com o enriquecimento e ampliação do trabalho. Todavia:

[...] O enriquecimento do trabalho ocorre com níveis mais elevados de desafio no trabalho, estímulo para realizações, existência de oportunidades para crescimento e previsão de responsabilidade, feedback e reconhecimento [...].

Segundo Pilatti (2008, p. 61):

[...] Teoria dos Dois Fatores é particularmente interessante na direção de apontar elementos efetivos que produzem satisfação e insatisfação. Muitas das alternativas empregadas modernamente pelas organizações na direção da QV dos trabalhadores estão ligadas aos fatores de manutenção, o que produz apenas movimento. Atingir os níveis mais elevados de motivação, necessários à QVT, para Herzberg (1968), é possível com o enriquecimento e ampliação do trabalho [...].

7. DEFINIÇÕES SOBRE TRABALHO

A palavra trabalho vem do latim *tripalium*, que era um instrumento de tortura. No Império Romano, trabalhar era uma pena imposta em favor de seus senhores, quem não tinha posses trabalhava para sua subsistência. Historicamente, “trabalhar foi visto como algo vergonhoso, o que trouxe

consequências para a compreensão e entendimento do significado do trabalho na atualidade” (BONINI *et al.*, 2006, p. 22).

Segundo Codo (1996, p.38), definir trabalho é uma tarefa árdua exatamente graças a sua onipresença, “porque o trabalho sempre esteve onde qualquer sociedade humana está”. Para Karl Marx, intelectual e revolucionário alemão, fundador da doutrina comunista moderna:

[...] Trabalho, antes de tudo é um ato que se passa entre os homens e a natureza. Ao mesmo tempo que age, por esse movimento, pela natureza exterior e a modifica, modifica a sua própria natureza e desenvolve faculdades que nela dominavam [...] (MARX 1974 *apud* CODO, 1996, p. 40).

Já para Colson (1924) *apud* Codo (1996, p.40), “trabalho é o emprego que faz o homem dar suas forças físicas e morais para a produção de riquezas ou serviços”.

No começo dos tempos, o trabalho era a luta constante para sobreviver (acepção bíblica). A necessidade de comer, de se abrigar, etc. era que determinava a necessidade de trabalhar. O avanço da agricultura, de seus instrumentos e ferramentas trouxe progressos ao trabalho, permitindo ao homem fazer as mesmas atividades num espaço menor de tempo. O advento do arado representou uma das primeiras revoluções no mundo do trabalho. Mais tarde, a Revolução Industrial viria a afetar também não só o valor e as formas de trabalho, como sua organização e até o aparecimento de políticas sociais. A necessidade de organizar o trabalho, principalmente quando envolve muitas pessoas e ou muitos instrumentos e muitos processos, criou a idéia do emprego. Nos tempos primitivos, da Babilônia, do Egito, de Israel, etc., havia o trabalho escravo e o trabalho livre; havia até o trabalho de artesãos e o trabalho de um rudimento de ciência, mas não havia o emprego, tal como nós o compreendemos atualmente, onde as pessoas oferecem seu trabalho em troca de um salário (TINOCO, 2009).

Por fim, no final do século XX e início do século XXI, o ritmo acelerado em que ocorrem as mudanças nas relações de trabalho, aliado à ausência de perspectiva quanto a uma situação de equilíbrio, leva os indivíduos, segundo Dias (2008), a um processo contínuo de adaptação, causando sentimentos de apreensão e ansiedades crônicas. De maneira geral, o desgaste físico e emocional aos quais as pessoas são submetidas nas relações com o ambiente de trabalho [nos dias de hoje] é um fator muito significativo na determinação de transtornos de saúde relacionados ao estresse, como é

o caso das depressões, ansiedade, transtorno de pânico, fobias e doenças psicogênicas (GOLEMAN, 1997).

8. DOMENICO DE MASI E O ÓCIO CRIATIVO

Domenico de Masi, sociólogo italiano é um dos pensadores mais polêmicos e inovadores da era pós-industrial. Ele é um militante pela redistribuição do tempo, do trabalho, da riqueza, do saber e do poder que afirma que:

[...] o futuro pertence a quem souber libertar-se da idéia tradicional do trabalho como obrigação ou dever e for capaz de apostar num sistema de atividades, onde o trabalho se confundirá com o tempo livre, com o estudo e com o jogo, enfim, com o “ócio criativo” [...] (MASI, 2000, p. 7)

Isso porque estamos habituados a desempenhar funções repetitivas como se fôssemos máquinas e é necessário um grande esforço para aprender uma atividade criativa, digna de um ser humano, pois “a sociedade industrial permitiu que milhões de pessoas agissem somente com o corpo, mas não lhes deixou a liberdade para expressar-se com a mente” (MASI, 2000, p. 23). Como exemplo, Masi (2000) cita um comentário de Henry Ford acerca da Lei que, em 1914, obrigava as empresas americanas a empregar inválidos (FORD, 1954 *apud* MASI, 2000, p. 20):

[...] Se devêssemos assumir um surdo para um trabalho para o qual é necessário ouvir, um manco onde é necessário correr, eu desobedeceria o Estado. O papel empresarial não é fazer caridade cristã. Porém, posso assumir tranquilamente um cego para um emprego no qual os olhos não são necessários [...]

Afinal, a empresa, por sua própria natureza, “é uma instituição total, onívora, que gostaria de absorver o trabalhador o tempo todo” (MASI, 2000, p. 208). Tais empresas:

[...] mantêm milhões de pessoas num regime de baixo nível das idéias, utilizam-se as suas capacidades executivas, fazendo com que se envolvam de uma tal maneira com a burocracia, que elas acabam perdendo a capacidade de inventar e se tornam robôs [...]. (MASI, 2000, p. 222)

Para Masi (2000), o trabalho na era pós-industrial tem um caráter

mais intelectual e cada vez mais as atividades braçais são feitas por máquinas. Apesar disso, a maioria das empresas e pessoas é gerenciada por um modelo de negócio do início do século 20, na qual as pessoas não se sentem à vontade para criar (PRADO, 2004). As pessoas precisam de um novo ambiente onde possam ser felizes e produtivas. Nesse cenário, estamos divididos entre os que trabalham criando, se divertindo e aprendendo; aqueles que exercem tarefas técnicas; e os que não conseguem entrar em nenhum dos dois grupos anteriores mesmo que tenham formação. Por isso, Masi (2000, p. 276) alerta que a sociedade precisa aprender dividir o tempo e aproveitar os momentos de ócio para criar:

[...] A diferença entre trabalho criativo e trabalho executivo, no entanto, é a seguinte: no primeiro caso as regras representam um desafio, no segundo, são apenas um limite. No trabalho executivo, as regras servem só para nos obrigar a fazer a maior quantidade possível de coisas desagradáveis no menor espaço de tempo. [...]

9. METODOLOGIA

A metodologia utilizada nesta pesquisa foi construída com base em observações realizadas em uma agência bancária do interior do Estado de São Paulo, no que concerne ao trabalho desenvolvido pelos 23 funcionários desta unidade, que atuam no atendimento a pessoas físicas e jurídicas. A agência foi escolhida pela autora em função de dois atributos:

- O número de funcionários que se ausentaram do trabalho por motivo de doença ao longo de um ano: 7 funcionários;
- Uso de antidepressivos: 5 funcionários fazem ou fizeram uso de antidepressivos no último ano, sendo que 3 consomem diariamente.

Escolheu-se esta agência, também pelo fato dela pertencer a uma das três maiores instituições financeiras do país, de economia mista, onde o governo do Estado é o maior acionista, o que garante certa estabilidade no emprego para seus funcionários. Além disso, como relatado por Maciel *et al.* (2007, p. 119):

[...] A categoria bancária tem sido alvo das mudanças decorrentes da reestruturação produtiva que, na categoria, teve início durante os anos de 1980. Essas mudanças transformaram o trabalho e o contexto do trabalho bancário, levando ao aparecimento de queixas de assédio moral e a conseqüências

mais sérias na saúde de alguns trabalhadores, tais como depressão e suicídio. O trabalhador bancário da atualidade tem jornadas de trabalho mais longas; metas a serem cumpridas; pressão pela produção e controle estrito sobre os tempos de trabalho, entre outras modificações na organização do trabalho. O bancário vive uma transformação que o coloca frente a frente às novas formas de organização do trabalho e sofre as conseqüências disto: um maior número de afastamentos do trabalho por LER (Lesões por Esforços Repetitivos), estresse decorrente do trabalho e sofrimento mental. [...]

As técnicas de coleta de dados utilizadas foram questionário com perguntas fechadas, aplicado nos dias 25 e 26 agosto de 2011, e anotações de conversas informais entre a autora e os funcionários durante o período de observação referido. O questionário foi aplicado em 19 funcionários. A agência em estudo possui 23 funcionários. Convém salientar que não foi possível abordar todos os funcionários nesta pesquisa porque 2 estavam ausentes e 2 entregaram o questionário em branco. Dos 19 funcionários que responderam ao questionário, 3 são homens e 16 mulheres, sendo que dos 3 homens, 1 é assistente comercial e 2 são caixas executivos; por sua vez, das 16 mulheres: 4 são gerentes, 3 são caixas executivos e 9 são escriturárias (trabalham com o atendimento ao público).

O questionário foi elaborado com base na escala Likert para percepção da revelação da felicidade. O questionário possui 20 questões e para cada questão os respondentes podem optar por uma dentre as cinco alternativas de respostas estabelecidas: A, B, C, D e E (alternativas que poderiam ser classificadas como: nunca, raramente, às vezes, bastante e sempre). Cada letra do questionário corresponde a uma pontuação: A=0 ponto; B= 1 ponto; C= 2 pontos; D= 3 pontos; E= 4 pontos. A somatória final das respostas pode definir o respondente como: Muito infeliz (0 a 15 pontos); Infeliz (16 a 31 pontos); Um pouco feliz ou Moderadamente feliz - Satisfeito (32 a 47 pontos); Feliz (48 a 63 pontos) e Muito feliz (64 a 80 pontos).

O questionário foi elaborado com base na escala Likert para percepção da revelação da felicidade porque:

[...] As escalas Likert requerem que os entrevistados indiquem seu grau de concordância ou discordância com declarações relativas à atitude que está sendo medida. Atribui-se valores numéricos e/ou sinais às respostas para refletir a força e a direção da reação do entrevistado à declaração. As declarações de concordância devem receber valores positivos ou altos enquanto as declarações das quais discordam devem

receber valores negativos ou baixos. [...] As Escalas Likert possuem vantagens em relação às outras pela simplicidade de aplicação, por permitir o uso de afirmações que não estão explicitamente ligadas à atitude estudada, além disso, tende a ser mais precisa por permitir maior número de alternativas. [...] (BRANDALISE, 2005, p. 4)

Convém salientar que o questionário foi inspirado no Questionário da Felicidade de Oxford (WRIGHT, 2008), desenvolvido por Michael Argyle e Peter Hills e no questionário publicado por Loes (2009). *O Oxford Happiness Inventory* (OHI) é um questionário de 29 itens que avalia as causas psicológicas gerais da felicidade, incluindo realização, satisfação, vigor e saúde. O questionário classifica os respondentes como: não feliz, um pouco infeliz, não é particularmente feliz ou infeliz, um pouco feliz ou moderadamente feliz, um pouco feliz e muito feliz (WRIGHT, 2008). Já o questionário publicado por Loes (2009) possui 32 questões e classifica os respondentes como: muito feliz, feliz, satisfatório, infeliz e muito infeliz.

Todavia, vale salientar da dificuldade em tentar medir fatores tão subjetivos como a felicidade. De vez em quando, surgem alguns dados sobre o assunto, mas raramente a sua credibilidade ajuda a perceber os mistérios da felicidade. Como disse Carrilho (2008, p. 1):

[...] Esta dificuldade resulta, muito provavelmente, da complexidade da matéria em causa - já Kant falava das “impenetráveis trevas” que a envolvem. Foi isso que o economista D. Kahneman, Nobel de 2002, concluiu, de resto na linha de outras investigações empíricas sobre o tema: a felicidade não corre em paralelo com a riqueza, e o crescimento desta não implica nem conduz necessariamente ao aumento daquela. E não só a riqueza, também a maior esperança de vida ou o acréscimo de igualdade, não se refletem de modo automático na felicidade das pessoas. [...]

Para a análise dos dados, a autora primeiramente verificou as respostas fornecidas pelos funcionários ao questionário e com base nelas classificou-os como: muito infeliz; infeliz; um pouco feliz ou moderadamente feliz – satisfeito; feliz e muito feliz. Foram também analisadas as transcrições de conversas informais entre a autora e os funcionários. Por fim, observou-se toda a informação compactada, elaboraram-se quadros síntese da informação que foram comentados, estabelecendo assim, conclusões fundamentadas em forma de narrativa que pretende ser compreensível e esclarecedora para o leitor. A análise dos dados sempre esteve relacionada

com a questão levantada e estabelecida no início do estudo. Para Dencker e Da Viá (2001, p. 170) a “análise dos dados sempre deverá ser efetuada em função do referencial teórico que serviu de base para o pesquisador formular e operacionalizar os conceitos e as variáveis definidas para a observação no decorrer da pesquisa”.

De acordo com as classificações da pesquisa apontadas por Silva e Menezes (2001, p. 20) a presente pesquisa é qualitativa em função da abordagem do problema e exploratória, pois “envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Assume, em geral, as formas de Pesquisas Bibliográficas e Estudos de Caso”

9.1 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta pesquisa investigou a subjetividade da mensuração do sentimento de felicidade no trabalho de funcionários de uma agência bancária do interior do Estado de São Paulo, pois comportamentos levaram-nos a crer que tais funcionários não pareciam felizes no trabalho. Na tentativa de analisar esta hipótese, os funcionários responderam a um questionário com perguntas fechadas. Além disso, a autora transcreveu trechos de conversar informais entre ela e os funcionários, cujas respostas mostraram os seguintes resultados, conforme mostra **Quadro 1**:

Quadro 1 – Respostas dos funcionários ao questionário

Questões	A	B	C	D	E
	Nunca	Raramente	Às vezes	Bastante	Sempre
1 - Pratica exercícios físicos?	1	8	6	1	3
2 - Alimenta-se bem?	0	1	7	8	3
3 - Tem boa saúde?	0	2	1	8	8
4 - Considera-se bem remunerado?	1	14	3	1	0
5 - Gosta do trabalho que faz?	0	9	9	0	1
6 - Dorme bem?	0	1	3	14	1
8 - Volta para casa, do trabalho, com a sensação de dever cumprido?	0	2	6	8	3
9 - Consegue poupar parte de seu salário?	2	5	9	1	2
10 - Traça objetivos para o futuro dentro da empresa?	2	1	6	10	0

Questões	A	B	C	D	E
	Nunca	Raramente	Às vezes	Bastante	Sempre
11 - Costuma se comprometer com as metas estipuladas no trabalho?	0	10	4	4	1
12 - Sabe lidar com suas emoções?	0	1	7	11	0
13 - Sabe equilibrar sua vida profissional com vida pessoal?	0	0	3	11	5
14 - Durante a semana, torce para que o final de semana chegue logo?	6	5	5	3	0
15 - Durante o expediente, com que frequência olha para o relógio para ver se o expediente de trabalho esta acabando?	1	5	4	8	1
16 - Com que frequência, você chega do trabalho queixando-se para alguém do seu dia de trabalho?	2	0	10	6	1
17 - Durante o expediente de trabalho, com que frequência tem vontade de abandonar tudo o que está fazendo no momento e ir embora para casa?	1	2	7	9	0
18- Quando surge oportunidade de recrutamento interno, você se candidata?	3	4	5	3	4
19 - Chega bem disposto (a) do trabalho?	0	5	7	7	0
20 - Você costuma pensar em abandonar a sua estabilidade no emprego, caso receba uma proposta de trabalho para fazer aquilo que mais gosta (mesmo ganhando um salário menor)?	5	7	5	2	0

Ao analisar o questionário a pesquisadora verificou que 5 funcionários se declararam felizes no trabalho, 2 infelizes⁶ e 12 um pouco felizes ou moderadamente felizes - satisfeitos. Tal evidência nos leva à concepção de Freud (1930, p. 56) que diz que, se “a cultura impõe sacrifícios tão grandes, não somente à sexualidade, mas também a inclinação do homem à agressividade, nós compreendemos melhor que seja difícil ao homem se sentir feliz”.

Todavia, como salientou Bendassoli (2007, p. 61), “nem mesmo os

⁶ Para facilitar a identificação dos funcionários, principalmente, no que se refere a identificação dos mesmos na transcrição das conversas informais entre a pesquisadora e os funcionários, a pesquisadora numerou todos eles de 1 a 19. Funcionários de 1 a 5: felizes; funcionários de 6 a 7: infelizes; funcionários de 8 a 19: um pouco felizes ou moderadamente felizes - satisfeitos.

defensores das teorias americanas cometem o erro de confundir satisfação com felicidade, pois é no nível do desejo e não no da satisfação que o tema felicidade emerge com todas as suas cores”. Logo, não podemos associar a satisfação das necessidades com a felicidade, ou seja, não implica que os 12 funcionários que se declararam satisfeitos (um pouco felizes ou moderadamente felizes – satisfeitos) sejam felizes, pois satisfação não é sinônimo de felicidade (LIMA; FREGONEZZI, 2006). Para Nunes (2007, p.23):

[...] A própria terminologia usada (alegria, contentamento, satisfação, bem estar) indica as dificuldades em definir e controlar a felicidade, termo que expressa uma grande carga emotiva, mas que tem também uma dimensão cognitiva, pois cada uma representa a felicidade e seu modo. O termo “satisfação na/com a vida” realça a componente cognitiva. A expressão “bem estar (subjetivo)” pode ser mais abrangente, incluindo a satisfação e pressupondo a felicidade. Geralmente os autores consideram equivalentes ou sinônimos o bem-estar e a felicidade, enquanto vêem a satisfação como um factor sobretudo cognitivo do bem-estar. [...]

Todavia, dos 5 funcionários que se declararam felizes, a autora obteve relatos que evidenciam que talvez eles não sejam tão felizes como declararam, pois todos reclamavam diariamente das pressões que sofriam dos seus superiores para atingir as metas estipuladas pela empresa, de cansaço físico e mental e até mesmo de problemas de saúde decorrentes de stress: “Eu estou cheia dessas bolinhas nos meus dois braços! O médico disse que é stress. Só pode ser daqui. (Funcionário1)”. Por sua vez, o Funcionário 2 (F2) relatou que:

[...] Se você participasse todo dia das reuniões! Da vontade de largar tudo e ir embora. O negócio é a gente aproveitar enquanto é novo, prestar concurso e ir embora daqui, porque a tendência é piorar. To tentando ser transferida para algum departamento dentro da instituição, porque pelo menos deve ser melhor que isso aqui. Quero viver mais tranquila! Mais qualidade de vida. [...]

Neste trecho, F2 salienta que almeja qualidade de vida no trabalho. Parece que ele não tem uma boa percepção de si e do mundo que o rodeia, pois como afirmou Leal (2008, p.2):

[...] qualidade de vida está diretamente relacionada com a percepção que cada um tem de si e dos outros do mundo que o rodeia e pode ser avaliada mediante critérios apropriados, tais como, a educação, a formação de base, a atividade pro-

fissional, as competências adquiridas, a resistência pessoal, o otimismo, as necessidades pessoais e a saúde. Estes critérios são valorizados de forma diferente por cada indivíduo consoante as circunstâncias: físicas, psicológicas; sociais; culturais; espirituais e econômicas em que este se encontra. [...]

Mediante este desabafo de F2, surgem evidências de que talvez ele não seja tão feliz. Afinal, como relatou Ferraz *et al.* (2007, s.p) “a felicidade é um fenômeno predominantemente subjetivo, estando subordinada mais a traços de temperamento e postura perante a vida do que a fatores externamente determinados”. Este relato do funcionário também nos possibilitou refletir sobre a dificuldade de tentar mensurar a felicidade na prática, dada a sua alta subjetividade, pois como relatou Bendassolli (2007, p. 61), “o que nos faz felizes hoje pode ser radicalmente diferente amanhã; daí a dificuldade em se alcançar em definitivo, o graal da felicidade”

Durante o período em que a autora esteve com os funcionários, ela questionou se eles pensavam em abandonar a estabilidade no emprego, caso recebessem uma proposta para trabalhar com aquilo de que mais gostam de fazer. Como resultado, 7 dos funcionários declararam que raramente essa hipótese é cogitada e 2 pensam bastante nesta hipótese. O Funcionário 15 (F15) declarou: “Por mais que seja ruim trabalhar aqui, dificilmente seremos mandados embora. Além disso, se comparados aos outros salários, a gente não ganha tão mal assim”. Diante do relato do funcionário, verificou-se que, para este caso, Freud (1930) estava certo ao dizer que a felicidade pela realização de um trabalho é acessível a poucas pessoas, ou seja, torna-se possível para aqueles que não trabalham somente pela remuneração.

Em conformidade com o que acabamos de expor até aqui, verificou-se que os funcionários dessa agência não parecem felizes no trabalho, pois como relatou Freud (1930), a felicidade é uma meta difícil na vida do homem devido não só aos limites impostos pela cultura (os quais não discutimos nesta pesquisa), mas, sobretudo, por aqueles estabelecidos por nossa própria constituição psíquica, ou seja, por nós mesmos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo cumpriu o objetivo que foi investigar a subjetividade da mensuração do sentimento de felicidade no trabalho de funcionários de uma agência bancária localizada no interior do Estado de São Paulo. Com base no questionário aplicado, verificou-se que 5 funcionários se declararam felizes, 2 infelizes e 12 um pouco felizes ou moderadamente felizes - satisfeitos.

Todavia, trechos de conversas informais entre os funcionários participantes desta pesquisa e a autora evidenciaram a dificuldade de mensurar a felicidade na prática, dada a sua alta subjetividade, pois funcionários que se declararam felizes no questionário, demonstraram, em relatos transcritos pela autora, que não parecerem felizes.

Segundo a Teoria dos Dois fatores de Herzberg (1997), os fatores que causam satisfação estão relacionados com a própria tarefa, reconhecimento pela realização da tarefa, natureza da tarefa, responsabilidade, promoção profissional e capacidade de melhor executá-la, fatores estes subjetivos e de natureza pessoal. Neste sentido, mensurar a satisfação do funcionário também se torna difícil, pois depende da particularidade da organização e das pessoas que fazem parte dela. Afinal, como relatam Davis e Newstrom (1992, p. 125):

[...] A satisfação no trabalho é um fator crítico dentro do tema comportamento organizacional. Necessita, portanto, ser compreendido, acompanhado e trabalhado de modo a evitar os problemas potenciais da insatisfação que podem vir a prejudicar a vida das organizações [...].

Por sua vez, com relação à felicidade, talvez Freud (1930) estivesse certo ao dizer que a felicidade pela realização de um trabalho é acessível a poucas pessoas, ou seja, torna-se possível para aqueles que não trabalham somente pela remuneração. Uma das perguntas do questionário abordou justamente este assunto: “Você costuma pensar em abandonar a sua estabilidade no emprego caso receba uma proposta de trabalho para fazer aquilo de que mais gosta (mesmo ganhando um salário menor)?” (grifos nossos). Para esta pergunta, 5 funcionários responderam que nunca pensam nesta hipótese, 7 raramente, 5 às vezes e 2 bastante.

Em conformidade com o que acabamos de expor até aqui, é possível entender que a concepção de Freud (1930) acerca da felicidade é negativa, pois a felicidade é determinada pelo princípio do prazer. Sendo assim, a felicidade é uma meta inatingível ao homem não só por causa dos limites impostos pela cultura, mas acima de tudo por aqueles estabelecidos pela sua própria constituição psíquica, daí a dificuldade de mensurá-la na prática.

Talvez uma alternativa para o aumento da motivação no trabalho seria o que Herzberg (1997) denominou de enriquecimento do trabalho que ocorre com níveis mais elevados de desafio no trabalho, estímulo para realizações, existência de oportunidades para crescimento e previsão de responsabilidade, *feedback* e reconhecimento do trabalhador.

Sendo assim, talvez possamos dizer que a felicidade no trabalho pode ser algo atingível não só pelo enriquecimento do trabalho, mas principalmente se seguirmos o pensamento de Masi (2000) e nos libertarmos da idéia tradicional do trabalho como obrigação ou dever e formos capazes de apostar num sistema de atividades, onde o trabalho se confunda com o tempo livre, com o estudo e com o jogo, enfim, com o “ócio criativo” (grifo nosso).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, M.; GUTIERREZ, G.. Políticas Públicas de lazer e qualidade de vida: a contribuição do conceito de cultura para pensar as políticas de lazer. (67-84). In: VILARTA, R.. **Qualidade de vida e políticas públicas**: saúde, lazer e atividade física. Campinas, SP: IPES editorial, 2004.

BALBI, S.. O preço da felicidade. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 27 nov. 2006. Folha + dinheiro. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/especial/2006/maisdinheiro2/rf2711200608.shtm>> Acesso em setembro de 2010.

BENDASSOLLI, P. F.. **Felicidade e trabalho**. FGV-EAESP. Vol 6, nº 4, jul/ago 2007. Disponível em: <<http://www.pedrobendassolli.com/textos/felicidade.pdf>> Acesso em agosto de 2010.

BONINI, A. *et al.* **História**. Curitiba: SEED – PR, 2006. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/6280826/Apostila-SEED-Historia>> Acesso em setembro de 2011.

BORN, A. M. H.. **Em busca da felicidade**. Matrizes Nº 2, Abril 2008 (227-230) Disponível em: < <http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/MATRIZES/article/viewFile/5247/5269>> Acesso em de 2010.

BRANDALISE, L. T.. **Modelos de medição de percepção e comportamento** – uma revisão. 2005. Disponível em: <www.lgti.ufsc.br/brandalise.pdf> Acesso em agosto de 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância e Saúde. Clipping. 28 de dezembro de 2009. Disponível em: < <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/clipping26272812.pdf>> Acesso em setembro de 2010.

CARRILHO, M. M.. Medir a Felicidade? **Diário de Notícias**. Fevereiro de 2008. Disponível em: < http://dn.sapo.pt/inicio/interior.aspx?content_id=1002340> Acesso em outubro de 2010.

CODO, W.. Um diagnóstico do trabalho (em busca do prazer), In: TAMAYO, A.; ANDRADE, B; EDUARDO, J.; CODO, W. (org): **Trabalho, organizações e cultura** (Coletâneas da Anpepp nº 11, pag. 36-55). Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Psicologia, 1996.

COLSON, C. – Cours d'économie politique. Paris. F. Alcan, 1924 *apud* CODO, W. Um diagnóstico do trabalho (em busca do prazer), In: TAMAYO, A.; ANDRADE, B; EDUARDO, J.; CODO, W. (org): **Trabalho, organizações e cultura** (Coletâneas da Anpepp nº 11, pag. 36-55). Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Psicologia, 1996.

DARTON, R.. A procura da felicidade. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 3 nov. 1996. Caderno Mais!

DAVIS, K.; NEWSTROM, J.W.. **Comportamento Humano no Trabalho – Uma Abordagem Psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992.

DENCKER, A. de F. M.; DA VIÁ, S. C.. **Pesquisa empírica em ciências humanas: com ênfase em comunicação**. São Paulo: Futura, 2001.

DIAS, S. M. O.. **Fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira: um estudo com profissionais de tecnologia da informação (TI)**. 2008. Disponível em: <http://www.face.fumec.br/cursos/mestrado/dissertacoes/completa/sheila_mara.pdf> Acesso em outubro de 2010.

FERRAZ, R. B.. *et al.* Felicidade: uma revisão. **Revista de Psiquiatria clínica**. 2007. Disponível em: <<http://www.hcnet.usp.br/ipq/revista/vol34/n5/234.html>> Acesso em setembro de 2010.

FLECK, M. P. de A.. *et al.* Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). **Revista Brasileira de Psiquiatria**. vol. 21 nº 1 São Paulo Jan./Mar. 1999. Disponível em: <www.scielo.br/scielo.php?pid=S1516-44461999000100006&script=sci_arttext&tlng=es#back> Acesso em setembro de 2010.

FRAGA, E.; FILHO, V. B. **Afastamentos por doenças mentais disparam no país**. Folha de São Paulo. 25 de novembro de 2011.

FREUD, S.. Moral sexual, civilizada e doença nervosa moderna (1908). In: **Edição Standard brasileira das obras completas de Sigmund Freud**. Trad. J. Salomão. Rio de Janeiro: Imago, 1976, v. 9, p. 187-208.

_____. **O Mal-Estar na Civilização**. 1930. Disponível em: <http://www.opopssa.info/Livros/freud_o_mal_estar_na_civilizacao.pdf> Acesso em setembro de 2010.

_____. **O Mal-Estar na Civilização**. 1930. *Apud* BENDASSOLLI, P. F. Felicidade e trabalho. FGV-EAESP. Vol 6, nº 4, jul/ago 2007. Disponível em: <<http://www.pedrobendassolli.com/textos/felicidade.pdf>> Acesso em agosto de 2010.

_____. A questão de uma Weltanschauung (Conferência XXXV). In: **Edição Standard**. Rio de Janeiro: Imago, 1974, p. 193-220.

GLOBECO. **The Financial Crisis is not the whole story! Words hapiness**. 2011 Edition. Translation: Hazel Duncan. Disponível em: <<http://www.globeco.fr/public/pdf/bonheur->

-mondial-2011-English.pdf> Acesso em setembro de 2011.

GOLEMAN, D.. **Verdades simples, mentiras essenciais**: a psicologia da auto-ilusão. Rio de Janeiro: Objetiva, 1997.

HERZBERG, F. I.. Novamente: como se faz para motivar funcionários? 1959 In: BERGAMINI, C., CODA; R. (Org.). **Psicodinâmica da vida organizacional** – Motivação e liderança. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

HERZBERG, F. I.. One more time: how do you motivate employees? **Harvard Business Review**, Boston, v. 46, nº 1, p. 53-62, jan./fev. 1959 *apud* PILATTI, L. A. Qualidade de vida no trabalho e a teoria dos dois fatores de Herzberg: possibilidades-limite das organizações. In: Roberto Vilarta; Gustavo Luis Gutierrez. (Org.). Qualidade de vida no ambiente corporativo. 1 ed. Campinas: IPES Editorial, 2008, v., p. 51-62 .

HERZBERG, F.. Novamente: como se faz para motivar funcionários? In: In: BERGAMINI, C., CODA; R. (Org.). **Psicodinâmica da vida organizacional** – Motivação e liderança. 2ª edição São Paulo: Atlas, 1997.

HOUAISS, A. (Ed.). **Novo dicionário Folha Webster's**: Inglês/português, português/inglês. Co-editor Ismaelo Cardim. São Paulo: Folha da Manhã, 1996. Edição exclusiva para assinantes da Folha de S. Paulo.

IACocca, L.. **Economia da Felicidade**: Quanto Vale a Sua? Disponível em: < <http://admnews.sytes.net/informe-se/artigos/economia-da-felicidade-quanto-vale-a-sua/32564/>>. Acesso em setembro de 2011.

INADA, J. F.. O conceito de felicidade em Freud. **Kinesis**. Vol. I, nº 01, Março 2009, p. 58-67.

INSTITUTO DE PESQUISAS DATAFOLHA. **Os brasileiros e o trabalho**. Instituto Datafolha. 2 de janeiro de 2002. Disponível em < http://datafolha.folha.uol.com.br/po/ver_po.php?session=96> Acesso em setembro de 2011.

KIMURA, M; SILVA, J. V.. Índice de Qualidade de Vida de Ferrans e Powers. **Revista Esc Enferm USP**. 2009. p. 1098-1104.

LAMA, D.; CUTTER, H. C.. **A Arte da Felicidade** – Um manual para a vida. Tradução: Waldéa Barcellos – São Paulo: Martins Fontes: 2000. Disponível em: < <http://www.scribd.com/doc/14706782/Dalai-Lama-Howard-C-Cutler-A-Arte-da-Felicidade>> Acesso em setembro de 2010.

LAYARD, R.. **A felicidade está de volta**. 17 de junho de 2010. Disponível em: <<http://evolucaocriadora.blogspot.com/2010/06/felicidade-esta-de-volta-richard-layard.html>> Acesso em setembro de 2011.

LEAL, C. M. da S.. **Reavaliar o conceito de qualidade de vida**. 2008. Disponível em: < <http://www.porto.ucp.pt/lusobrasileiro/actas/Carla%20Leal.pdf>> Acesso em setembro de 2010.

LIMA, R.; FREGONEZZI, M. D. T. Freud, a psicanálise e a felicidade. **Revista Espaço Acadêmico**, nº 59, Abril de 2006 – ISSN 1519.6186. Ano V.

LIPOVETSKY, Gilles. **A sociedade da decepção**. São Paulo: Manole, 2007 *apud* BORN, A. M. H. **Em busca da felicidade**. Matrizes nº 2. Abril 2008 (227-230) Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/MATRIZES/article/viewFile/5247/5269>> Acesso em de 2010.

LOES, J.. Qual o seu índice de felicidade? **Revista Isto É**. Edição 2089. 25 de novembro de 2009. Disponível em: <http://www.istoe.com.br/reportagens/14228_QUAL+O+SEU+INDICE+DE+FELICIDADE> Acesso em setembro de 2010.

MACIEL, R. H.. *et. al.* Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. **Psicologia & Sociedade** Soc. vol. 19 nº 3 Porto Alegre Sept./Dec. 2007. Disponível em: <www.scielo.br/scielo.php?pid=S010271822007000300016&scritp=sci_arttext&tlng=es> Acesso em setembro de 2010.

MACIEL, S. E. V.; SÁ, M. A. D.. Motivação no trabalho: Uma aplicação do modelo dos dois fatores de Herzberg. **Studio Diversa**, CCAE – UFPB, Vol. 1, nº 1, Outubro de 2007. Disponível em <http://www.ccae.ufpb.br/public/studia_arquivos/arquivos_01/saulo_01.pdf> Acesso em dezembro de 2011.

MARTINS, M.C.F.. **Satisfação no trabalho**: elaboração de instrumento e variáveis que afetam a satisfação. Brasília, 1985. 204 p. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Brasília.

MASI, D. De. **O Ócio Criativo**. Entrevista a Maria Serena Palieri. Tradução: Léa Manzi. Rio de Janeiro: Sexante, 2000, 3ª Edição.

MAUTNER, A. V.. Felicidade vai-se embora. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 10 set. 2006, p. C1.

MARX, K.. O Capital, Livro III, Rio de Janeiro, Civilização Brasileira. 1974 *apud* CODO, W. Um diagnóstico do trabalho (em busca do prazer), In: TAMAYO, A.; ANDRADE, B, EDUARDO, J.; CODO, W. (org): **Trabalho, organizações e cultura** (Coletâneas da Anpepp nº 11, pag. 36-55). Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Psicologia, 1996.

MICHAELIS (Ed.). **Moderno Dicionário da Língua Portuguesa**. Co-editor Rosana Trevisan, Editora Melhoramentos Ltda., 2007. Disponível em: < <http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?typePag=creditos&languageText=portugues-portugues>> Acesso em dezembro de 2011.

NUNES, P.. **Psicologia Positiva**. 2007. Disponível em: < <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0115.pdf>> Acesso em setembro de 2011.

PILATTI, L. A.. Qualidade de vida no trabalho e a teoria dos dois fatores de Herzberg: possibilidades-limite das organizações. In: Roberto Vilarta; Gustavo Luis Gutierrez. (Org.). **Qualidade de vida no ambiente corporativo**. 1ª ed. Campinas: IPES Editorial, 2008, v., p. 51-62.

PRADO, L. J.. **Esqueça o trabalho formal, inove e viva feliz e melhor!** 20 de março de 2004. Disponível em: <<http://lauroprado.tripod.com/ezine/ed41.html>> Acesso em setembro de 2011.

REISS, S.. **Secrets of happiness.** Psychology Today. New York; Jan. 2001. Disponível em: <<http://www.psychologytoday.com/articles/200101/secrets-happiness>> Acesso em setembro de 2010.

REISS, S.. **Secrets of happiness.** Psychology Today. New York; Jan. 2001 *apud* AMORIM, M. V.; CAMPOS, A. C. C. F. A felicidade no trabalho: estudo sobre sua revelação e articulação com a produtividade. **XXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção.** Curitiba – PR, 23 a 25 de outubro de 2002. Disponível em: <<http://www.psychologytoday.com/articles/200101/secrets-happiness>> Acesso em setembro de 2010.

REVISTA GALILEU. Editora Globo. **O que conta para ser feliz.** 2002. Disponível em <<http://galileu.globo.com/edic/128/rdossie2.htm>> Acesso em setembro de 2011.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M.. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** 3º ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

TINOCO, M. D.. **Preconceito e discriminação com as mulheres negras da EJA Via-mão – RS e sua inclusão no mundo do trabalho.** Porto Alegre, 2009. Disponível em: <<http://tccproeja201.pbworks.com/f/PRECONCEITO+E+DISCRIMINA%C3%87%C3%83O+COM+AS+MULHERES+NEGRAS+E+SUA+INCLUS%C3%83O+NO+MUNDO+DO+TRABALHO.pdf>> Acesso em setembro de 2011.

WRIGHT, S.. **Oxford Happiness Questionnaire.** 2008. Disponível em: <http://www.meaningandhappiness.com/oxford-happiness-questionnaire/214/>> Acesso em setembro de 2010.