

Comprometimento organizacional, fatores estressantes do trabalho e identidade social. Um estudo exploratório

Resumo:

Este trabalho estuda, do ponto de vista psico-social, as relações entre comprometimento organizacional, fatores estressantes do trabalho e identidade social, numa indústria de colchões da Paraíba. Para tratamento dos dados, utilizo-se a análise correlacional e de variância do programa estatístico SPSS. Em relação aos fatores estressantes, em geral, foi observado que o conjunto dos empregados apresenta um nível mediano de fatores estressantes. Os resultados confirmaram as nossas hipóteses principais. Constatou-se que o fator de estresse: *relações sociais de trabalho*, apresentou uma correlação negativa com o comprometimento organizacional. Também foi confirmada a hipótese de uma relação significativa entre a *identidade social* e o *comprometimento organizacional*.

Palavras chaves: Comprometimento organizacional, Fatores estressantes, Identidade social.

Abstract:

This paper is concerned, from the psico-social standpoint, about the relationships between the organizational engagement, stressful factors of employment and the social identity, in one of the mattresses factory from Paraíba. The treatment of data was made through the analysis of Pearsons' correlations and the analysis of SPSS program' variance. Related to the stressful factors, was observed that a set of employments shows medium level of stressful factors. The results confirm our main hypothesis, the stressful factor of the social relationships of employment keep a negative correlation whit the organizational engagement and there is a significance relation between social identity and engagement organizational.

Key Words: Organization engagement, Stressful factors, Social identity.

1. Introdução

O comprometimento dos assalariados para com a organização tem sido uma preocupação constante, especialmente desde a década do 40, com a descoberta de Elton Mayo sobre a importância das Relações Humanas nos lugares de trabalho. Entretanto, surge, como premissa teórica destacada a partir da década dos 90; por um lado, com a extensão da qualificação do trabalho no processo de reconversão industrial e a introdução de máquinas-ferramentas mais complexas sustentadas na cibernética e na microeletrônica e, por outro, com a difusão do isomorfismo das novas formas de gestão empresarial, baseadas na descentralização das decisões e no enriquecimento dos postos de trabalho. Nesse contexto, a necessidade de um maior comprometimento dos trabalhadores tornou-se prioritário para a classe gerencial. Neste estudo, tentaremos mostrar, do ponto de vista psicossocial, as relações entre o comprometimento organizacional, a identidade coletiva e os fatores estressantes do trabalho.

2. Comprometimento Organizacional

Diversas pesquisas se caracterizam por estudar o vínculo do comprometimento organizacional com outros fenômenos psicossociais, tais como ética do trabalho, estresse e qualidade de vida no trabalho. Estudos na área de comportamento organizacional levam a afirmação de que, a exposição a fatores de tensão no trabalho pode provocar efeitos nocivos na produtividade e na satisfação dos membros de uma organização. Entre esses fatores que provocam estão o conflito de papéis, a ambigüidade e a sobrecarga de papéis. As tensões no trabalho também podem ser originadas pela própria estrutura do papel, pois aqueles que determinam os papéis podem ter expecta-

tativas conflitantes através de comunicações incompatíveis, ou difíceis, de priorizar. Diversos autores encontraram correlações positivas significativas entre a sobrecarga de trabalho e a insatisfação com a função exercida (Rodríguez & Apocada, 2001).

Alguns autores definem o comprometimento organizacional como a força da identificação com uma organização e de seu envolvimento com ela.

Outros o definem como:

“a identificação do indivíduo com a organização, caracterizada pela crença e aceitação dos valores e objetivos desta, acompanhado pelo desejo de permanecer como um membro e por esforços realizados em benefício da organização” (Mowday, Porter, & Steers, 1986).

Amorin (1996), por sua vez, apresenta dados coletados no Brasil sobre a possível influência das tensões e do comprometimento organizacional sobre a satisfação no trabalho, prevendo que:

– O comprometimento organizacional e a ambigüidade tolerável apresentaram correlações positivas com a satisfação com o trabalho.

– O conflito de papéis e sua sobrecarga apresentaram correlações negativas com a satisfação com o trabalho.

A pesquisa sobre comprometimento parece indicar que este seria uma resposta do indivíduo a organizações que oferecem suporte para os seus objetivos de crescimento e de desenvolvimento pessoal e profissional, em um contexto de equidade no tratamento dos seus recursos humanos.

Num amplo estudo, foram identificadas quatro dimensões bipolares de comprometimento: a primeira é o *Pró-sindicato-Anti-sindicato*, no qual o primeiro pólo apresenta um baixo comprometimento com a organização e a carreira, ocorrendo o inverso no segundo; a segunda dimensão é o *profissional comprometido x profissional descomprometido* com a sua profissão, em que o primeiro

pólo apresenta um comprometimento alto, exclusivamente com a profissão, e o segundo, apresenta só, um alto compromisso com a organização e o sindicato. A terceira dimensão, por sua vez, é o *profissional-sindicalista x profissional localista*, em que o primeiro pólo apresenta um alto compromisso com o sindicato, mas um nível muito baixo de comprometimento com a carreira e a organização. Já o profissional localista apresenta apenas um moderado compromisso com a organização. Por fim, a quarta e última dimensão se refere ao pólo dos *comprometidos em geral x os descomprometidos em geral*, na qual, o primeiro é comprometido com a profissão, a organização e o sindicato, enquanto o segundo têm muito baixo nível de comprometimento em geral (Bastos, 1994).

Outros trabalhos destacam que os estudos deveriam incluir os casos de experiências de autogestão operária e de cooperativas, geralmente omitidas nas pesquisas acadêmicas (Mendoza, 2004).

3. Identidade com o Trabalho

As recentes transformações que estão ocorrendo no espaço organizacional põem, em evidência, o chamado fator humano, com sua importância e implicações sobre o processo produtivo. O fator humano, apesar de já ter sido foco de estudo de escolas de administração, ressurge agora com outras abordagens, tendo em vista a complexa e múltipla dimensão considerada. O caráter subjetivo e sua relevância no cotidiano laboral ensejam o aprofundamento de temas específicos, procurando, com isto, fornecer subsídios para uma melhor compreensão e análise dos aspectos que lhes são inerentes. Além disso, o aumento da procura por serviços de assistência à saúde e a constatação da relação entre os processos de saúde e doença da população além do cotidiano laboral, propõem o exame e a articulação entre a

dimensão subjetiva e objetiva representada pelo trabalho.

Os temas Identidade e Trabalho têm, em comum, uma interpretação controversa de ordem conceitual, extensiva às suas origens etimológicas. *Identidade* vem do latim e significa *idem, o mesmo*, propondo uma idéia de estabilidade. A tendência atual é de concebê-la como uma síntese dialética, dando às relações sociais, papel de destaque na sua constituição.

A relação entre as ações coletivas de grupos sociais e a adoção ou construção de uma identidade social comum por parte de seus membros é enfatizada por diversos autores (Mendoza, 2004; Reicher, 1984).

Como se processa esta relação? De acordo com Tajfel (1983), o comportamento social pode ser analisado tanto ao nível das relações entre indivíduos como ao nível das relações entre grupos. O comportamento ao nível inter-individual é aquele em que as relações entre dois ou mais indivíduos, se acham inteiramente determinados ou influenciados pelas características singulares das pessoas que interagem e pela história passada do seu relacionamento. Já o comportamento ao nível inter-grupal corresponde àquele que é determinado não pelas características singulares dos indivíduos, nem pelo passado interpessoal, mas pelas categorias sociais as quais as pessoas pertencem (grupos profissionais, movimentos sociais, classes sociais). Neste sentido a identidade social do indivíduo se constrói nesse processo de identificação cognitiva, emocional e avaliativa com seu grupo de pertença e do qual ele participa; identidade com seu próprio grupo – “ingroup” – que lhe permite comparar-se com indivíduos de outros grupos – “outgroups” – semelhantes, opostos, superiores ou inferiores, mantendo dessa forma sua auto-estima individual e uma identidade social positiva de si próprio e de seu grupo.

Segundo Rouhana (1997), a identi-

dade coletiva é algo que reside no grupo mais que nos indivíduos que o integram. Esta adquire uma maior saliência, visibilidade social, num momento histórico determinado, porque sua centralidade se baseia numa valência positiva ou negativa, produto de conflitos inter-grupais. De acordo com o autor, a identidade coletiva integra aspectos cognitivos e afetivos. No primeiro aspecto, o cognitivo, se distingue o nível formal-legal, o político e o sócio-cultural. No segundo, o afetivo, se diferencia a lealdade ao grupo, o apego afetivo e a convicção de destino. O aspecto cognitivo é elaborado em conjunto pelo grupo, enquanto que o aspecto afetivo serve para dar unidade e coesão à estrutura da identidade coletiva.

Segundo Tajfel (1983), existiriam relações importantes entre as ações sociais e os sistemas de crenças predominantes na sociedade, particularmente as crenças na mobilidade e/ou mudança sociais.

A mobilidade social refere-se às crenças dos indivíduos acerca da natureza e estrutura das relações entre grupos sociais dentro da sociedade. Esta crença está baseada na suposição geral de que a sociedade em que o indivíduo vive, é uma sociedade flexível e permeável, de forma que se ele ou ela não está satisfeito, por quaisquer razões que sejam, com as condições impostas às suas vidas por membros dos grupos sociais e das categorias sociais a que pertencem, é possível que eles emigrem ou se transfiram-se individualmente ao grupo que mais lhe convenha. Já a crença na mudança social implica que a natureza e a estrutura das relações entre grupos sociais na sociedade se caracterizam por uma estratificação rígida, o que tornaria impossível ou muito difícil para a pessoa enquanto indivíduo, desfazer-se de uma pertença de grupo insatisfatória, pobre e estigmatizada. Assim, acredita-se que a única maneira de mudar ou perpetuar a conjuntura social é através de ações grupais. Os sistemas de

crenças correspondentes à mudança social, estariam associados a conflitos inter-grupais intensos (Amancio, 1993).

A palavra trabalho, por sua vez, também propõe uma associação controversa, relacionada ao sofrimento e à transformação da natureza humana através das próprias atividades humanas. Etimologicamente significa “tripalium”, isto é, tortura, dor, sofrimento. Os autores reconhecem uma dificuldade em delimitá-lo com precisão, e sugerem o emprego de aproximações conceituais.

No processo de trabalho, o ser humano gasta energia mental, afetiva, nervosa e muscular. Por outras palavras, gastam sua força de trabalho, que é o conjunto das capacidades do homem e da mulher para o trabalho. Portanto, nesse sentido, o trabalho é o processo de desgaste da força, da energia de trabalho. Por outra parte, a atividade laboral tem um caráter dual, que se manifesta num sistema de relações indissoluvelmente ligadas entre si: a relação do sujeito com o objeto de trabalho, e sua relação com as outras pessoas da organização e da sociedade. É uma atividade psicofísica-afetiva e social, que se realiza fazendo incidir a ação no objeto, o transformando com ajuda de instrumentos. Este processo se realiza para adequar o objeto à satisfação de uma ou outra necessidade da sociedade humana, historicamente condicionada pelos interesses coletivos. Em outras palavras, é uma atividade que se realiza com outros e, na sociedade atual, podemos dizer que se realiza para outros.

A articulação entre identidade e trabalho vem de uma tradição que confere, ao papel social, expressividade na constituição da identidade. A crescente importância conferida ao trabalho na sociedade ocidental concede, ao papel de trabalhador, um local de destaque, ao qual se agregam as qualificações exigidas pelo exercício laboral. Estudos empíricos revelam que a identidade social de trabalhador se constitui precocemente através da identifi-

cação com modelos adultos significativos (trabalhadores adultos) e/ou através da inserção concreta no mundo do trabalho.

Na fase adulta da vida, a inserção no mundo concreto do trabalho aparece como seqüência lógica de uma vida tida como normal e como atributo de valor em uma sociedade que vive em função do fator produtivo. A variedade de espaços de trabalho oferecida constitui oportunidades diferentes para a aquisição de atributos qualificativos da identidade social de trabalhador, a pesar de que, nas últimas décadas, a reconversão produtiva tenha alterado os papéis e postos de trabalho.

São inúmeros os estudos que têm, como tema, a investigação de características identificatórias próprias da classe operária e/ou de determinada categoria profissional. O termo identidade social pode ser encontrado, às vezes, referindo-se à consciência de pertencer a determinado grupo social e à carga afetiva que isto implica. A associação de identidade e trabalho pode, muitas vezes, explicar a doença, a saúde e o sofrimento do trabalhador.

4. Estresse laboral

Um dos problemas mais discutidos na atualidade é o estresse nas organizações laborais, que ultrapassa as esferas meramente trabalhistas, afetando também as esferas pessoais, familiares e sociais. O termo *stress* vem da física e, neste campo do conhecimento, tem o sentido do grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço. Segundo Rios e Sanchez (1997), Selye utilizou este termo para denominar o conjunto de reações que um organismo desenvolve, ao ser submetido a uma situação que exige um esforço para sua adaptação. Percebeu em seus estudos, que quando se submete um organismo a estímulos que ameaçam sua homeostase, ele tende a reagir com um conjunto de respostas

específicas que constitui uma síndrome, que é desencadeada independentemente da natureza do estímulo. A este fenômeno, ele chamou estresse. O estado de estresse reflete um conjunto de reações e de respostas do organismo necessário para a preservação de sua integridade (Rios & Sanchez, 1997).

Os estímulos psíquicos e físicos presentes no ambiente, quando percebidos pelo indivíduo como pressões, podem, ou não, descompensar o equilíbrio e a homeostase do seu corpo. Se o equilíbrio orgânico é rompido de alguma forma, ocorrerão necessariamente respostas específicas ou generalizadas de ajustamento que, segundo Rios e Sanchez (op. cit.), visam recuperar o equilíbrio e fornecer meios adequados para o enfrentamento das pressões que provocam o desajuste. Tais respostas podem envolver componentes comportamentais, afetivos, cognitivos e fisiológicos. Em seu conjunto, essas respostas adaptativas são chamadas de estresse.

O estresse pode caracterizar-se como de natureza crônica, quando o agente agressor age continuamente ou quando o indivíduo não consegue se adaptar, satisfatoriamente, a alguma pressão em seu ambiente; ou como de natureza aguda, quando a reação se dá em virtude de alguma pressão específica ou momentânea.

Classicamente, dividisse, em três fases, o conjunto de modificações não específicas que ocorrem no organismo diante de situações de estresse e nomeou-se de Síndrome Geral de Adaptação. A primeira fase é chamada de *reação de alarme*, caracterizada por: aumento de frequência cardíaca, pressão arterial e frequência respiratória, dilatação da pupila, dos brônquios e ansiedade. A segunda fase foi chamada de *reação de resistência*, por existir a continuidade da ação pelo agente estressor, podendo o indivíduo apresentar ulceração no aparelho digestivo, irritabilidade, insônia, diminuição

no humor, e diminuição de desejo sexual. A terceira fase, chamada de *reação de exaustão*, dá-se em função de falhas no mecanismo de adaptação do indivíduo, a reação de alarme, seguido pelo esgotamento e sobrecarga fisiológica, com possibilidade de morte da pessoa. As reações não precisam, necessariamente, desenvolver-se até o final para que haja estresse e, em situações mais graves, é que atinge a última fase. O estresse, relacionado ao trabalho, é definido como situações em que a pessoa percebe seu ambiente laboral como ameaçador de suas necessidades de realização profissional, ou de sua saúde física ou mental, prejudicando a interação da pessoa com os outros e com o ambiente de trabalho, na medida em que este ambiente contém demandas excessivas a ela, ou que ela não dispõe de recursos adequados para enfrentar tais situações.

Quando o estresse funciona como um elemento motivador, capaz de acelerar, despertar e ajudar o indivíduo a vencer desafios aumentando sua criatividade e adaptabilidade ao meio, foi denominado de *Eustress*, ou Estresse positivo, revelando as conseqüências vantajosas desse fenômeno sobre a vida das pessoas. O estresse se torna *distress* quando absorve as energias do indivíduo, debilitando o organismo e favorecendo o aparecimento de doenças. Quando as demandas do ambiente exigem mais do que a estrutura psíquica que o indivíduo é capaz de suportar, evidencia-se o *distress* de sobrecarga. Responsabilidades acima da competência intelectual, psicológica e física do indivíduo, ou um ambiente de trabalho permanentemente conflituosos e tensos, são alguns exemplos. Por outro lado, há a possibilidade de ocorrência de um *distress* de monotonia, quando a estrutura psíquica do indivíduo é pouco estimulada pelas exigências do meio, como é o caso de trabalhos pouco desafiantes e monótonos, relacionamentos interpessoais empobrecidos dentre outras circunstân-

cias (Delgado, 2001).

Estudos desenvolvidos por Lazarus (1985), enfatizaram as interações entre o indivíduo e o ambiente, deixando mais clara a idéia de que as pessoas determinam, em alguma medida, o estresse que experimentam. A partir desses estudos passou-se a considerar a forma como o indivíduo interpreta e confere significado aos eventos como um elemento importante na discussão do estresse (Delgado, op.cit). Colaborando com essa perspectiva, Voguel (1993, *apud* Ladeira, s/d) entende que as percepções dos eventos baseadas, sobretudo em fatos experenciais e de natureza cognitiva, são um elemento fundamental para a transformação de estressores potenciais em manifestações reais de estresse. Fato que reforça a afirmação de que existe um nível apropriado de estresse para cada indivíduo, determinado, em grande parte, por variáveis de ordem pessoal. Duas destas variáveis sobressaem-se na explicação de uma maior ou menor vulnerabilidade das pessoas quanto a manifestações de estresse: o comportamento do Tipo A e o Locus de Controle do Indivíduo.

Ladeira (s/d), caracteriza o comportamento do tipo A como intenso, direcionado para as realizações pessoais e elevadas metas de desempenho. Um grande número de pesquisas, em diferentes amostragens e ocupações, confirma a associação direta entre o comportamento do tipo A e os sintomas característicos de estresse, em especial, os problemas coronarianos. O Locus de Controle é percebido pelo indivíduo diante de inúmeras situações de sua vida. A predominância de uma orientação interna, quanto ao Locus de Controle está positivamente relacionado à capacidade do indivíduo em lidar com as circunstâncias e situações de pressões evidentes. A orientação externa do Locus de Controle está presente em pessoas que acreditam ter pouca ou nenhuma influência sobre os fatores da vida.

5. Objetivos

Neste trabalho, pretendemos estudar as relações entre o Comprometimento Organizacional, os Fatores Estressantes do trabalho e a Identidade Social.

Consideramos que a um maior nível de estresse percebido, menor será o nível de comprometimento organizacional dos trabalhadores e funcionários. Por outra parte, ponderamos que existe uma relação positiva entre identidade social e o comprometimento organizacional.

6. Metodologia

A pesquisa envolve funcionários de uma indústria de colchões de Campina Grande, e foi realizada no período de janeiro e fevereiro de 2004.

Para a análise dos resultados utilizou-se à estatística descritiva, o análise correlacional e a ANOVA.

6.1. Tamanho da amostra e os sujeitos

Para escolha da amostra da fábrica foi obedecida a divisão de setores já existente na empresa. A amostra contou com 40 sujeitos escolhidos aleatoriamente, de um universo de 80 pessoas.

A idade dos sujeitos oscilou entre 18 e 44 anos. 20% foram de mulheres e 80% de homens. Somente 18% tinham nível superior. O estado civil mostra que 48,7% são solteiros e 51,3% são casados. Quase 1/3 dos funcionários tinha somente 1 ano de trabalho na empresa

6.2. Os Instrumentos

Utilizamos questionários de uma versão brasileira do *Organizational Commitment Questionnaire* (OCQ), elaborado por Mowday & Cols. (1982), validada para o contexto brasileiro e utilizado por Bastos (1994). O questionário compreende 19 itens e destina-

se a avaliar o grau de comprometimento do empregado com a empresa em que trabalha. Em cada um desses itens do questionário pedia-se ao sujeito para indicar sua concordância, numa escala de 1 a 7, sendo 7 a maior concordância.

Foi usado também o *Questionário de Identidade Social* (Costa, 2003), composto de 11 perguntas com uma escala de 1 a 5, com as seguintes alternativas de resposta: Não pertença, pertença mas não é importante, pertença e é importante, pertença e é muito importante e pertença, mas gostaria de não pertencer.

Utilizamos por último o questionário de *Estresse Laboral* contendo 13 questões sobre condições de emprego, 9 questões sobre condições de trabalho, 10 sobre relações sociais no trabalho e 19 sobre o conteúdo do trabalho elaborado pelo Instituto Nacional de "Seguridad e Higiene en el trabajo" da Espanha (Delgado, 2001). Neste questionário, os sujeitos tinham que responder numa escala de sim/não. Também foi utilizado um questionário (com 10 perguntas) sobre dados sócio-demográficos.

6.3. Aplicação do instrumento

A aplicação dos questionários foi feita individualmente para não interromper a produção e o andamento da fábrica. Na oportunidade da aplicação foram explicados os objetivos da pesquisa e a sua relevância e o total sigilo das respostas obtidas. Além disso, foi dada plena atenção e liberdade aos sujeitos para esclarecer as dúvidas sobre como responder as questões ou quaisquer outras perguntas.

7. Análise dos resultados.

A análise dos resultados obedecerá a seguinte ordem: a) Dados de percepção dos fatores estressantes do trabalho (análises descritivas de contingência); b) Dados dos níveis de identidade

social, gerais e específicos; e por fim, c) Dados sobre relações entre os fatores de estresse, comprometimento organizacional e identidade social.

a) Dados de percepção dos fatores estressantes do trabalho

De acordo com a análises descritivos de contingência, o setor administrativo, em relação ao fator *condições de emprego*, apresenta um maior índice de percepção de fatores estressantes (58,2), comparado com setor de produção (55,7).

No fator de *condições de trabalho*, o setor de produção apresentou um índice bem maior de condições estressantes (40,5) que o índice do setor administrativo (28,57).

No fator de *relações sociais*, o setor de administração é o que apresentou maior índice de percepção de condições estressantes (42,8) contra 30,6 do setor de produção.

E, finalmente, no fator *conteúdo do trabalho*, o setor administrativo e produtivo, tem quase o mesmo índice de percepção de fatores estressantes (39,1) e (38,9) respectivamente.

Por outra parte, quase em igual proporção, ambos setores apontam haver excessiva vigilância sobre os trabalhado-

res (71,4% e 75%), respectivamente.

Por último, no gráfico 5, a análise nos indica que apenas uma pequena parte da administração (14,3%) percebe que o trabalho seja emocionalmente exigente. Para a produção ocorre o inverso, a maioria do setor (90,3%), consideram o trabalho como emocionalmente exigente.

b) Dados dos níveis de identidade

No gráfico 1 (ver anexo), as análises nos indicam que os maiores níveis de identidade foram verificados com as categorias brasileiros (90%), trabalhadores (87,5%) e trabalhadores da indústria de colchões (82,5%). Os três menores níveis de identidade foram constatados na categoria: "é mais importante ser nordestino do que brasileiro" (12%); "pessoas que pensam ser mais importante serem brasileiros do que nordestinos" (12,5%) e trabalhadores de escritório (20%).

c) Dados sobre relações entre percepções dos fatores estressantes do trabalho, comprometimento organizacional e identidade social.

Podemos observar, na tabela I, que o estresse laboral se correlaciona negativamente no seu fator de Relações Sociais, com o Comprometimento or-

ganizacional. Isto é, quando há uma pontuação mais alta nesse fator dentro da empresa (mais problemas nas relações sociais), menor comprometimento organizacional. Os outros fatores do estresse não estão relacionados com comprometimento.

Podemos ver, na tabela II, que existe uma relação significativa entre Alta identidade com ramo de trabalhadores da indústria de colchões e comprometimento ($F(2; 33) = 5,595, P < 0,05$). Isto quer dizer que quanto maior a identidade maior será o comprometimento com esse setor da indústria.

8. Conclusões

Em relação aos fatores estressantes, em geral, observamos que o conjunto dos empregados percebe um nível mediano de fatores estressantes. O setor administrativo tem, em três, dos quatro fatores, um nível maior de percepção de estressores que o setor produtivo. Este último só apresenta um índice evidentemente maior no fator de *condições de trabalho*.

Especificamente, em relação ao fator *condições de emprego*, no que se refere ao estressor *remuneração monetária*, o setor administrativo possui um maior nível educacional e tem mais possibilidade de comparar sua remuneração com outras empresas, o que explica seu descontentamento neste sentido, ao passo que o produtivo quase não tem parâmetros de comparação daí sua maior conformidade com a remuneração recebida.

Quanto ao fator estressante, *condições de trabalho*, o setor produtivo percebe, em geral, que possui menor qualidade nas condições de trabalho do que o setor administrativo, o que é comum na maioria das indústrias (levantar objetos pesados, posturas incômodas, etc.).

No que se refere ao fator *relações sociais no trabalho*, que tem haver principalmente, com as relações hierárqui-

TABELA I – COEFICIENTE DE CORRELAÇÃO DE PEARSONS ENTRE OS FATORES DO QUESTIONÁRIO DE FATORES ESTRESSANTES DO TRABALHO E O COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Variáveis	Condições de emprego	Condições de trabalho	Relações Sociais	Conteúdo do trabalho	Comprometimento Organizacional
Comprometimento Organizacional	0,002	-0,137	-0,354*	-0,294	-----

* = Significativo a $P < 0,05$
Fonte: pesquisa de campo

TABELA II: ANOVA – IDENTIDADE COM TRABALHADORES DA INDÚSTRIA DE COLCHÕES EM RELAÇÃO AO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Identidade	Comprometimento		Estatísticas (Teste F)
	MÉDIA	D. PADRÃO	
Baixa	3,86 ab	0,38	$F(2; 33) = 5,592$ $P < 0,05$
Média	4,48 b	0,73	
Alta	4,99 bc	0,51	
Total	4,51	0,72	

Obs: As médias que não compartilham do mesmo sub-escrito são significativamente diferentes a $P < 0,05$, no teste de Scheffe.
Fonte: Pesquisa de campo.

cas e com o nível gerencial, tanto o setor administrativo quanto o produtivo percebem alta vigilância, discriminação e não valorização do trabalho realizado. Apesar de que a empresa tem aprovado a ISO 9001/2000.

Em relação ao fator estressante, *conteúdos do trabalho*, tanto o setor produtivo quanto o administrativo consideram que o trabalho é repetitivo (cíclico e breve), que a organização dos horários de trabalho se dá de modo incorreto e que não são consultados regularmente sobre o conteúdo do trabalho. Por outro lado, o setor produtivo se diferencia do setor administrativo porque percebe o *trabalho emocionalmente mais exigente*; sente-se mais pressionado pela exigência em cumprir os prazos de tempo, porque percebe em maior medida um mau funcionamento das equipes, máquinas e programas e finalmente, porque percebe uma impossibilidade de decidir o ritmo de trabalho, situações que não acontecem no setor administrativo.

Nas análises de correlação realizada, somente o fator estressante *relações sociais*, apresentou uma relação significativa com o *comprometimento organizacional*, o que possibilita afirmar que quando há uma pontuação maior nos estressores deste fator, menor será o comprometimento dos empregados com a empresa ($r = (40) -0,354$, $p < 0,05$). Lembremos que as perguntas deste fator fazem referência às relações com os níveis hierárquicos, o que significa dizer que o relacionamento dos entrevistados com os superiores era um fator ativo de estresse, o que produzia um baixo comprometimento por parte dos trabalhadores com a empresa (tabela I).

Quando analisamos o nível geral de identidade social, observamos que os maiores níveis de identificação aconteceram com os itens relativos à condição operária (trabalhadores, trabalhadores da indústria de colchões) e com a condição de identidade nacional, ser brasileiro (tabela II).

Igualmente tivemos a possibilidade de constatar que o nível de identificação com a indústria de colchões está relacionado positivamente com o comprometimento organizacional ($F(2;33) = 5,592$ $p < 0,05$). A identificação com esse ramo da indústria significa que os trabalhadores, enquanto se percebem como trabalhadores desse ramo industrial, constroem uma identidade social positiva, salientando a percepção de si próprios como trabalhadores da indústria de colchões e, só nessa medida, comprometem-se mais com essa empresa em particular. Contudo, não significa que “vestem a camisa da empresa”.

Finalmente, podemos afirmar que estes resultados confirmam, parcialmente, as nossas hipóteses. Os fatores de estresse não apresentaram uma relação com as variáveis sócio-demográficas, e as diferenças entre os setores de produção e administração não foram significativas. No entanto, devemos ter em conta que a amostra era pequena (40 pessoas).

Por outro lado, constatou-se que o fator de estresse *relações sociais*, constituídos por uma lista de 10 estressores, relacionada, principalmente, à percepção de distância hierárquica na empresa, apresentou uma correlação negativa com o comprometimento organizacional, o que confirma a nossa hipótese. Além disso, também foi confirmada a hipótese de uma relação entre a identidade social e o comprometimento organizacional.

Estes tipos de dados demonstram, em geral, o comprometimento e identificação dos trabalhadores com a empresa, mas não o inverso, o comprometimento e identificação da gerência com os trabalhadores. A classe gerencial, sempre utiliza a estratégia de fazer uma interpelação à identidade individual dos trabalhadores para que, num processo de mobilidade social, se identifiquem e comprometam com a empresa. Nunca, no interior da organização, fazem uma interpelação à

identidade coletiva dos trabalhadores, enquanto classe. Como diz Tajfel (1980), a mobilidade social refere-se à suposição geral de que a sociedade em que o indivíduo vive é uma sociedade flexível e permeável, de forma que se ele ou ela não está satisfeito com as condições impostas às suas vidas é possível que eles possam emigrar, ou se transferir individualmente, ao grupo que tem uma melhor condição social. É evidente a coerência desta crença geral com os valores da ideologia liberal (Sahuquillo, 2003).

Uma identificação e um comprometimento maior é verificado nas empresas que têm plena participação dos operários na gestão da mesma, como nos casos das cooperativas e das empresas de autogestão operária (Mendoza, 2003, Santos, 2000). Um *comprometimento menor* significa *uma cultura sustentada nos valores da heterogestão e mais hierarquizada* (Tomas et al, 2000; Tamayo et al, 1996).

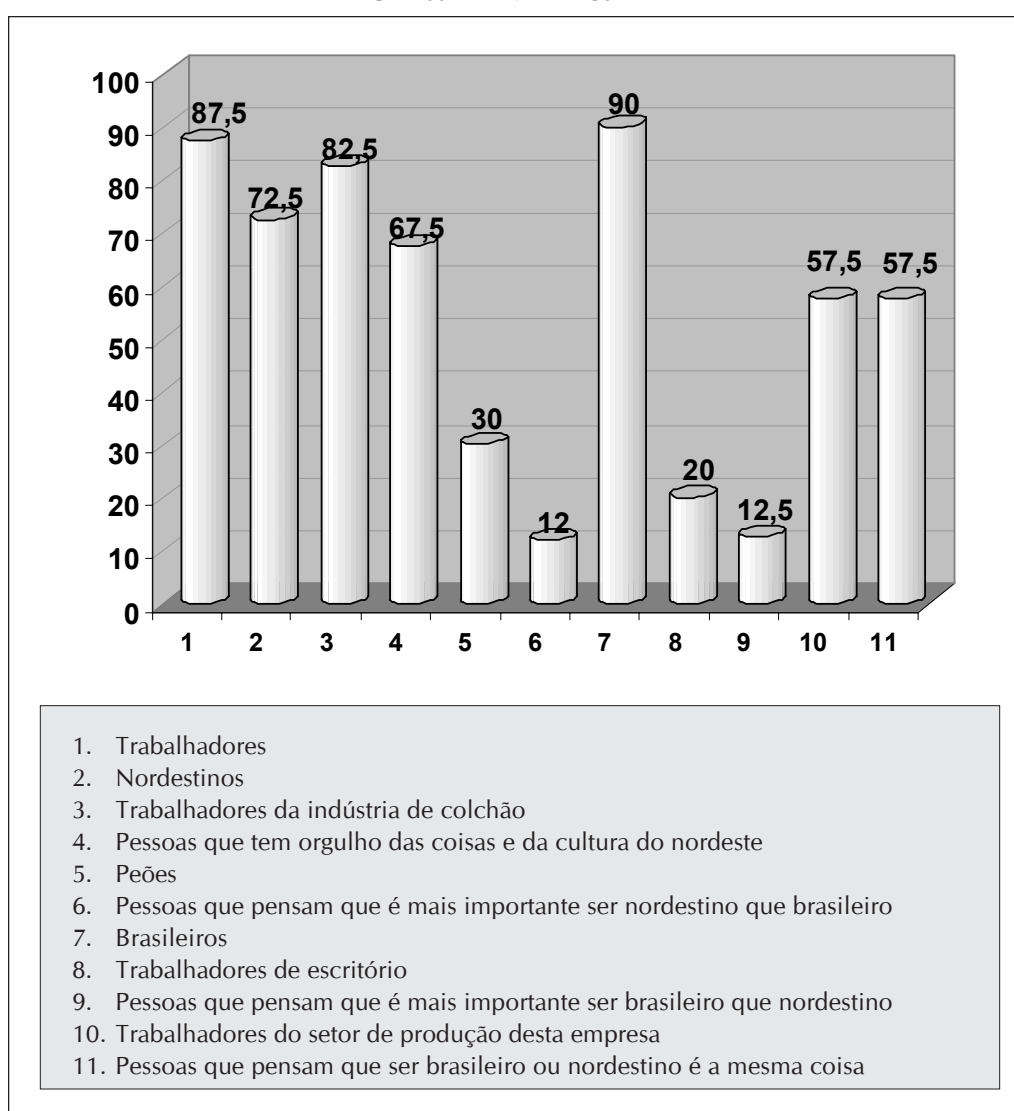
9. Bibliografia.

- AMANCIO L. (1993). Identidade social e relações intergrupais. Em: J. Vala e M. B. Monteiro (orgs.) *Psicologia social*. Lisboa, Calouste Gulbenkian Editora.
- AMORIM, M. Alice (1996). Relação entre as tensões ligadas ao papel, comprometimento organizacional e Satisfação no trabalho. *Trabalho, Organização e Cultura*. ANPEPP 11. São Paulo.
- BASTOS, A. Virgílio B. (1994). *Comprometimento no Trabalho: a estrutura dos vínculos do trabalhador com a organização, a carreira e o sindicato*. Tese de Doutorado. Instituto de Psicologia. Universidade de Brasília.
- COSTA, J. B. da (2003). *Identidade social e comprometimento nas organizações*. (Trabalho inédito).
- DELGADO, Maria Angeles (2001). *Estrés Laboral*, Folleto N° 3, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

- FRANÇA, Ana Cristina & RODRIGUES, Avelino Luiz (1997) *Stress e Trabalho: guia básico com abordagem psicossomática*, São Paulo, Editora Atlas.
- LADEIRA, M. Bronzo (s/d). *O Que é Stress Ocupacional?* São Paulo, Editora.
- LAZARUS, R. (1985): If it changes it must be a process, study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of personality and Social Psychology*, nº 48, p.150-170.
- MENDOZA, Roberto (2003). *Da heterogestão do trabalho a autogestão operária: o caso das trabalhadoras de Brukman* (Trabalho inédito).
- MOWDAY, R. T.; PORTER, L. W. & STEERS, R. M. (1986). *Employee-Organization linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press
- RENTSCH, Joan R. (1990). Climate and Culture: Interaction and Qualitative Differences in Organizational Meanings, *Journal of Applied Psychology*, v. 75, p.60-73.
- RIOS, Fernandez e SANCHEZ, José C. (1997). *Manual de Practicas de Psicologia Organizacional*, Salamanca, Amaru Ediciones.
- REICHER, S. D. (1984) The St. Paul's riot: Na explanation of the limits of crowd action in terms of a social identity model. *European Journal of Social Psychology*. V. 14; p 1-21.
- RODRIGUEZ, M. & APOCADA, P. (2001) *La cultura organizacional: um conceito integral*, Espanha, UPV.
- ROUHANA, N. (1997): *Palestinian citizens in an Ethic Jewish. Identities in conflict*. New Haven: Yale University, Press
- SAHUQUILLO, Irene Martínez (1994). William Morris y la critica a la sociedad industrial: una síntesis singular de radicalismo romántico y marxismo, *Madrid, Revista Reis* nº 66, p.104-118.
- SANTOS, Felix (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. *Madrid, Revista Reis* nº 92, p.140-160.
- TAJFEL, M (1983). *Grupos Humanos e Categorias Sociais*. Lisboa. Livros Horizontes.
- TAMAYO, Álvaro; EDUARDO, Jairo & CODO, Wanderley (1996). *Trabalho, Organização e Cultura*. São Paulo, Editora.
- TOMAS, E.; REMESSEIRO, A. & CODO, José (2000) – *Psicología del trabajo, de las organizaciones y de los recursos humanos*, Espanha, Biblioteca Nueva Editora.

ANEXO

GRÁFICO 1: IDENTIDADE COLETIVA



Fonte: Pesquisa de campo.