

ARTIGO ORIGINAL

CLIMA ORGANIZACIONAL, ESTRESSE LABORAL E COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Gustavo Pupo Carrijo de Andrade¹

Faculdade Estácio de Sá de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto/SP- Brasil

Luiza Cardoso Quintino²

Faculdade Estácio de Sá de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto/SP- Brasil

Henrique Venseslau Copola³

Faculdade Estácio de Sá de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto/SP- Brasil

RESUMO – Clima organizacional, estresse laboral, comportamento organizacional. É inegável a importância da análise do clima organizacional de uma empresa, e com esta a maneira da qual os funcionários sentem-se perante o clima da organização que trabalham. Pode-se suscitar que o emprego de tal entrevista e como fim do trabalho efetuado, avaliou-se os principais fatores que instigam e distanciam os funcionários em seu processo motivacional perante seus respectivos trabalhos. O método utilizado para tal pesquisa, foi o emprego de uma entrevista com pessoas do ramo de uma empresa de computação da cidade de Ribeirão Preto, nas quais escolheram-se aleatoriamente funcionários do local e foram efetuados os questionários. Como resultado chega-se a conclusão de que alguns dos entrevistados não se sentem confortáveis quanto ao clima organizacional, tanto pelo estresse, quanto pela falta de mobilidade de cargo, pela ausência de comunicação com seu superior e também, pelo local onde trabalham. Para alguns dos entrevistados, podemos concluir que onde trabalham, o ambiente não seria agradável ou bem iluminado, isso dificulta o rendimento não só desses mesmo mas também a todos de dentro da empresa, embora alguns dos entrevistados sintam-se contentes com o lugar onde trabalham, e estão satisfeitos em relação ao seu salário e as maneiras na qual a empresa os trata dentro de todo o contexto.

Palavras-Chaves: Clima Organizacional; Processo Motivacional; Ausência de Comunicação.

ABSTRACT – Organizational climate, labor stress, organizational behavior. It is undeniable the importance of organizational climate analysis of an enterprise, and the way that each employee feel about their Job. The main idea about this research was analyse the most significant factors that instigate and estranged the employees on motivacional process into theirs work. The used method of that research was the application of an interview/questionnaire that consist of different kind of employees into a computer store located in Ribeirão Preto. As a result it was found that some interviewees were not feeling comfortable about the organizational climate, both by stress, the lack of job mobility, absence of communication with their superiors and by the local they work. To some employees it was found that the place they work was not pleasurable or bright. That fact makes it difficult not only to the worker, but to all the members, although some interviewees feel good by the place they work and they are satisfied about salary and the ways that the companie respect them whitin the whole context.

Keywords: Organizational climate, motivacional process, absense of communication.

¹ Graduando do curso de Administração da Faculdade Estácio de Sá de Ribeirão Preto (SP). E-mail: Gustavo.pupo@hotmail.com

² Graduanda do curso de Administração da Faculdade Estácio de Sá de Ribeirão Preto (SP).

³ Graduando do curso de Administração da Faculdade Estácio de Sá de Ribeirão Preto (SP).

1 INTRODUÇÃO

Pode-se começar sobretudo analisando a fundo o que seria o clima organizacional. O clima é um conceito abrangente por ser um modo de resumir numerosas percepções em um pequeno número de dimensões. Embora o conceito de clima tenda a ser usado para descrever organizações, o termo também pode ser usado para caracterizar as percepções das pessoas sobre os grupos ou equipes em que trabalham. Pode também ser usado para descrever sistemas sociais tais como famílias, clubes e relações entre dois indivíduos. Hall et alii (1975), por exemplo, definem o termo da seguinte maneira: "o clima de uma organização é representado pelos conceitos que os indivíduos partilham a respeito do lugar em que trabalham. Como conceitos, as percepções de clima são abstrações significativas de conjuntos de indícios baseadas nos acontecimentos, condições, práticas e procedimentos que ocorrem e caracterizam a vida diária de uma organização". Water; Roach (1974) definem o clima como um conjunto de atributos específicos que caracteriza uma particular organização e que reflete o modo como ela lida com seus membros em seus respectivos ambientes. Payne; "Mansfield (1973) consideram o clima organizacional como o "elo conceitual" de ligação entre o nível individual e o nível organizacional no sentido de expressar a compatibilidade ou congruência das expectativas, valores e interesses individuais com as necessidades, valores e diretrizes formais (SBRAGIA, 1983).

É de fato importante citar que, o estudo seria importante para as organizações da seguinte maneira. O fenômeno do clima tem-se constituído num aspecto dos mais relevantes, uma vez que, diferentemente do que acontece nas organizações de natureza mais tradicional (empresas comerciais, industriais e de serviços, órgãos e agências públicas etc.), naqueles tipos de organização o ser humano tem desempenhado um papel crítico, representando, em maior ou menor amplitude, a própria tecnologia da organização. Em outras palavras, a competência técnica nas organizações de P&D situa-se muito mais ao nível do homem do que propriamente ao nível das máquinas e equipamentos. Nesse sentido, uma das preocupações

centrais nesse tipo de organização tem sido a de criar e manter um ambiente de trabalho (SBRAGIA, 1983).

Cita-se uma das contingências do Estresse. O burnout (esgotamento profissional) é definido como uma síndrome psicológica decorrente da tensão emocional crônica no trabalho. Trata-se de uma experiência subjetiva interna que gera sentimentos e atitudes negativas no relacionamento do indivíduo com o seu trabalho (insatisfação, desgaste, perda do comprometimento), mirando o seu desempenho profissional e trazendo consequências indesejáveis para a organização (absenteísmo, abandono do emprego, baixa produtividade). O burnout é caracterizado pelas dimensões exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal. A exaustão emocional é considerada pela literatura como a primeira etapa e o fator central da síndrome de burnout (CORDES; DOUGHERTY, 1993; GAINES; JERMIER, 1983; MASLACH; JACKSON, 1986).

Os resultados Apontaram uma relação direta entre exaustão e rotatividade voluntária e uma relação inversa entre exaustão e satisfação no trabalho (TAMAYO, 2002). Para que o objetivo proposto fosse cumprido, realizou-se uma pesquisa de campo na forma de entrevistas com agentes importantes e diversificados, ou seja, de diferentes atuações dentro da empresa do setor de computação de Ribeirão Preto.

Para tanto, neste estudo, primeiramente retoma-se o clima organizacional, o estresse laboral e o comportamento organizacional. A seguir, é evidenciada a metodologia utilizada, e são apresentados os resultados da pesquisa de campo realizada em Ribeirão Preto, que se focam principalmente em como o setor de computação dessa região se insere no contexto do clima e comportamento organizacional da empresa e quais fatores afetam o indivíduo para que leve-o ao estresse. Por último, são apresentadas as conclusões do estudo.

2. QUADRO TEÓRICO

Por se tratar de um assunto complexo, não foram encontrados, entre os autores, univocidade de conceitos. Frequentemente usado como sinônimo de atmosfera,

grande parte dos autores o atribuem ao relacionamento interpessoal, especialmente o estilo gerencial, que facilitaria confiança, expressão livre e participação. "Bennis" o resume claramente: "Para mim clima significa um conjunto de valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas se relacionam umas com as outras. Tais como "sinceridade", padrões de autoridade, relações sociais, etc".

Outros autores apontam, além do relacionamento interpessoal, uma gama mais ampla de causas, tais como: cultura, tipo de tarefa, tradição, relações com o ambiente, etc. Segundo Katz e Kahn, "O clima organizacional também reflete a história das porfias internas e externas, dos tipos de pessoas que a organização atrai, de seus processos de trabalho e leiaute físico, das modalidades de comunicação e do exercício da autoridade dentro do sistema" (SOUZA, 1977, p.144).

A escala de clima, David Kolb e sua equipe, inspirados nos trabalhos de Litwin e Stringer elaboraram uma escala tipo Likert, para medir clima organizacional. Este, segundo os autores, é associado aos três motivos sociais básicos, identificados por McClelland: realização, afiliação e poder. O motivo de realização leva as pessoas a assumir responsabilidades, adotar altos padrões de desempenho e figurar com clareza os objetivos que desejam alcançar. O motivo de afiliação leva as pessoas a procurar reconhecimento, calor humano e apoio. O motivo de poder leva as pessoas a valorizar a autoridade (normas e líderes) quer como chefes, quer como subordinados (SOUZA, 1977, p.144).

A escala de Kolb mede o estilo motivacional subjacente através de um questionário de sete perguntas que abrangem as seguintes dimensões:

1. conformidade com as normas e grau de obediência exigido pela organização;
2. responsabilidade atribuída aos membros organizacionais;
3. padrões de desempenho e níveis de qualidade exigidos;
4. recompensas e reconhecimentos distribuídos;
5. clareza e definição dos objetivos organizacionais;
6. calor humano e apoio existentes na organização;
7. liderança reconhecida e estimulada.

As questões 2, 3 e 5 medem a motivação para a realização; as questões 4 e 6 medem afiliação; as questões 1 e 7 avaliam o motivo de poder existente no clima organizacional. As pessoas marcam, numa escala de 10 pontos, onde percebem que a organização se encontra no presente e onde gostariam que estivesse, do ponto de vista ideal, em cada uma das sete dimensões discriminadas (SOUZA, 1977, p.145).

Podemos comentar sobre o ambiente organizacional, o qual tem participação fundamental na mudança organizacional, segundo LAUGHLIN (1991). O autor sugere que a organização pode ser conceitualizada como sendo formada por esquemas interpretativos (parte mais intangível), arquétipo e subsistemas (parte tangível da organização), e que existe equilíbrio entre esses três elementos. São distúrbios no ambiente que provocam desequilíbrio entre eles, obrigando-os a alguma mudança que restaure o equilíbrio. São sugeridos quatro modelos de mudança: modelos de transição, modelos de transformação, modelos de colonização e modelos de evolução. Os modelos de transição abrangem os subtipos de refutação ou rebuttal, e o reorientação. Os modelos de transição não alteram os esquemas interpretativos e, no caso do rebuttal, somente o arquétipo sofre mudança e, mesmo assim, temporária, porquanto passado o distúrbio, volta ao que era antes. Na reorientação o arquétipo e os subsistemas mudam, trazendo o equilíbrio. Os modelos de transformação são a colonização, em que a mudança começa pelos arquétipos e depois é transferida aos esquemas interpretativos e subsistemas, e a evolução, na qual os esquemas interpretativos é que mudam, trazendo mudança no arquétipo e nos subsistemas.

Compreender o conceito de ambiente é fundamental para o entendimento da mudança. Dentro do estudo da administração nem sempre o ambiente foi visto como parte importante nas definições dos caminhos tomados pela organização. Inicialmente, como aponta MORGAN (1996), as organizações eram tratadas como sistema fechado, no qual a ênfase recaía sobre o planejamento interno. O ambiente começa a receber importância quando a organização passa a ser vista como sistema aberto, em que existe um processo contínuo de troca com o ambiente.

Entretanto essa visão do ambiente não é homogênea. BURRELL E MORGAN (1994), quando descrevem as dimensões subjetiva e objetiva, mostram a diferença das visões realista, onde o ambiente é visto como sendo concreta e tangível, e uma visão nominalista, com o ambiente sendo constituído de nomes, conceitos e rótulos utilizados para estruturar a realidade. Essas duas visões são explicadas como extremos de um continuum, isto é, são visões dependentes e entre elas aparecem visões intermediárias. (NASCIMENTO; BULGACOV, 1999, p. 3).

Atualmente a atuação das organizações é permeada pela pressão por flexibilidade, o que as capacita para agir e influenciar seu segmento. Essa pressão não é exclusiva das organizações, mas se estende aos indivíduos, que foram obrigados também a moldar o planejamento de suas carreiras de forma mais independente e proativa.

Apesar de as grandes empresas hierárquicas continuarem a influenciar a maneira como as pessoas pensam o emprego e a carreira, as chamadas carreiras organizacionais deixaram de ser a opção predominante. E surge a forte tendência de que as carreiras sejam condicionadas a outros fatores, como por exemplo, necessidades pessoais e familiares dos trabalhadores. Os indivíduos, então, são chamados à responsabilidade pela própria carreira e devem assumir sua evolução profissional (ARTHUR; INKSON; PRINGLE, 1999).

Tal fenômeno decorre da realidade de que o mundo tornou-se mais global, complexo, diversificado e individualista, e também do fato de que hoje é mais difícil que as organizações consigam controlar e gerenciar a carreira de seus membros (SCHEIN, 2007). Essa realidade se instala gradativamente na vida das organizações e das pessoas e passa a exigir novas abordagens para compreendê-la. Uma dessas abordagens é a das carreiras sem fronteiras, pensando a carreira da pessoa transcendendo as fronteiras da organização. De um lado, a pessoa é estimulada a pensar sua carreira tomando a si mesma como ponto de partida e, de outro lado, a organização é estimulada a incentivar a pessoa a pensar que sua carreira de forma mais ampla para, com isso, desenvolver uma visão crítica sobre a relação com seu trabalho e elevar o seu poder de contribuição para o desenvolvimento da

organização. Nas abordagens das carreiras organizacionais, as pessoas eram estimuladas a pensar sua carreira vinculada à organização e com isso eram estimuladas a manter as regras do jogo, ou seja, manter o status quo (ARTHUR; ROUSSEAU, 1996). (DUTRA; VELOSO; FISCHER; NAKATA, 2009).

Cita-se o estresse nas organizações o qual, tem sido estudado com a finalidade de esclarecer suas causas e consequências. A origem do termo é latina sendo conhecido popularmente como "adversidade" ou "aflição". Com o correr do uso seu significado se alterou para expressão de "pressão" ou "esforço" exercida por pessoa, corpo e/ou mente.

As Ciências Sociais e do Comportamento Humano iniciaram a investigação do estresse e seus efeitos na saúde física e mental das pessoas à partir do século XX. O estresse tem sido visto pelos especialistas como resultado de um desequilíbrio entre a demanda ambiental e as capacidades individuais e atendê-lo, ou seja, a incapacidade individual de lutar contra as exigências do dia a dia de nossa existência, sejam elas profissionais ou não.

O ajustamento do ser humano ao meio ambiente está relacionado a fatores internos e externos oriundos da natureza do próprio indivíduo e do meio em que se encontra inserido. O homem busca no seu desenvolvimento biopsicossocial um equilíbrio entre o físico, a mente e o meio ambiente. Nos últimos tempos se tornou comum ouvir pessoas dizendo-se "estressadas". Esta queixa decorre do número de tarefas nas quais se encontram mergulhadas e, das quais, muitas vezes não conseguem se desvencilhar, por questões de ordem profissional e/ou emocional.

Quando as pessoas ditas "estressadas" tentam entender os motivos pelos quais não conseguem levar adiante seus projetos de vida e não encontram respostas que lhes satisfaçam, muitas vezes, são levadas a se julgarem incompetentes. Esta dificuldade em não encontrar respostas para suas "mazelas" poderá, em certos casos, desencadear frustrações que poderão dar origem a circunstâncias patológicas emocionais.

O que ocorre é, na verdade, a existência de uma estrutura na qual todos estes aspectos interferem sobre o processo final, que acaba por gerar, nos profissionais,

desânimo e confusão desfigurando-lhes o prazer no exercício da profissão. Descubrem, que ao perder o rumo do seu destino, perdem também na qualidade de seu desempenho profissional. Na verdade, estas questões não podem ser analisadas assim tão simplismente, pois é preciso considerar-se o fato de que o Homem, a cada dia que passa, vem obtendo menos por seu trabalho e que as pressões sociais vem aumentando e frustando-se na experiência do dia a dia. (FEIX; PONTALTI; FERNANDES, 1998).

Quase todas as emoções têm seu lado físico. Quando uma pessoa se encontra tensa seus músculos se encontram prontos para reagir, decorrendo daí a dificuldade em relaxar, a manutenção dos músculos rígidos e, com tempo, a dor provocada por esta situação.

As reações estão relacionados ao instinto de "luta e fuga" tão utilizado por nossos ancestrais pré-históricos. O estresse tem dois elementos que costumam andar de mãos dadas: a reação emocional e a reação física. Ele ameaça a integridade física e emocional da pessoa.

Como resposta fisiológica ao estresse temos sintomas e efeitos físicos tais como alterações: músculo-esqueléticas, cardiovasculares, respiratórias, gastrointestinais e imunológicas. Entender as respostas fisiológicas contra o estresse é o primeiro passo contra o mesmo pois uma vez detectadas podem ser evitadas (MENDES, 1997).

A insatisfação no trabalho está baseada na depressão e hospitalidade que se enfrenta no dia a dia profissional e pelas características pessoais. Manifestações clínicas como cefaléia e dores musculares atingem tanto o homem como a mulher, isto é, a resposta de ambos os sexos são similares frente ao estresse. (PACKARD, 1998).

Salienta-se que sintomas e efeitos físicos são similares frente ao estresse e que este, somado ao fator salarial, pode levar à evasão profissional. Saliente-se, todavia, que manifestações clínicas orgânicas só ocorrem quando os mecanismos defensivos caracteriais ou comportamentais foram burlados ou foram neutralizados e

a tradução desta situação se dá através do aparecimento de doença somática. (ROSSI, 1989).

Como já citamos anteriormente a fadiga faz com que a pessoa perca sua versatilidade mental; a frustração gera insatisfação na execução da tarefa e a falta de liberdade na organização do trabalho, se opõem à vontade criativa do indivíduo gerando desconforto mental.

Segundo Dejours (1992) não existem psicoses nem neuroses do trabalho. Existe, sim, uma importância no estudo da correlação entre a exploração do sofrimento e a organização do trabalho como fator desencadeante de descompensações psicóticas e/ou neuróticas.

Se a atividade laboral não é considerada fonte de doença mental, pode ser responsável por alterações mentais, desencadeando uma entidade psicopatológica denominada de "Síndrome Subjetiva Pós-Traumática" (DEJOURS, 1992).

Muitas vezes estes sintomas subjetivos retardam a volta ao trabalho, uma vez que provocam medo e sofrimento ao indivíduo, reportando-o às situações desagradáveis do ambiente de trabalho. O fato que o afastou do trabalho, temporariamente volta como que para comprovar os riscos a que se expõem diariamente, as frustrações a que se submete. Funcionaria como se naquele momento tomasse consciência exata do risco presente durante a execução da tarefa.

Outro fator importante de ser analisado neste momento é que somente o sofrimento físico é reconhecido pela organização do trabalho e, que o sofrimento mental é tratado com desdém e marginalizado pela sociedade como se não fosse real. Atentamos para o fato de que o sofrimento físico e sofrimento mental existem e carecem de tratamento em igual nível.

Temos ainda que, se encontra em jogo, nesta questão, a sensação de invalidez e toda sua conotação social. As questões de subsistência que envolvem as situações de trabalho x doença, o medo da desaprovação do grupo e/ou sociedade e os sentimentos de auto-estima e auto-imagem prejudicados, também poderão vir a se tornar fontes de estresse. (FEIX; PONTALTI; FERNANDES, 1998).

3. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de campo, descritivo, de corte transversal. A coleta de dados foi feita em uma cooperativa de médio porte de uma cidade do interior do estado de São Paulo. Participaram deste estudo 5 sujeitos, de ambos os sexos e de idades distintas, que ocupavam diferentes cargos dentro da organização. Na coleta de dados, os seguintes instrumentos foram utilizados:

1. Entrevista Semiestruturada: elaborada pelos pesquisadores, teve por objetivo coletar dados Sociodemográficos e investigar nível de satisfação sobre algumas dimensões do contexto de trabalho, como autonomia, demandas e motivação.
2. Escala de Estresse no Trabalho (EET): escala do tipo Likert composta por 23 itens, cujos resultados indicam o nível de estresse percebido do sujeito em seu contexto de trabalho.
3. Escala de Clima Organizacional (ECO): escala do tipo Likert composta por 63 itens, cujos resultados indicam a percepção do clima organizacional pelo sujeito em 5 domínios (apoio da chefia e da organização; recompensa; conforto físico; controle/pressão; coesão entre colegas).

Os dados do presente estudo foram analisados de forma quantitativa, com uso de estatística descritiva. Os dados dos instrumentos padronizados (EET e ECO) foram avaliados de acordo com os critérios apontados por seus autores.

Os pacientes participaram da pesquisa mediante interesse pessoal e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, elaborado seguindo as orientações da Resolução 196 do Conselho Nacional de Saúde (CONEP/96) para pesquisa com seres humanos.

4. RESULTADOS

A avaliação 1 contando com um número total de 5 trabalhadores, de ambos os sexos e com idade superior a 18 anos. Avaliou-se sexo, nível de escolaridade, estado civil, renda mensal, profissão, situação empregatícia como pode ser visto na Tabela 1.

Tabela 1 – Características Sócio Demográficas

Características Sócio Demográficas	N	%
Sexo		
Masculino	2	40
Feminino	3	60
Total	5	100
Nível de Escolaridade		
Analfabetos a Ensino Fundamental Incompleto	0	0
Ensino Fundamental Completo e acima	5	100
Total	5	100
Estado Civil		
Com parceiro (casado ou amasiado)	4	80
Sem Parceiro (solteiro, separado ou viúvo)	1	20
Total	5	100
Renda Mensal em Salários Mínimos*		
Entre 1 e 3 SM	3	60
Mais de 3 SM	2	40
Sem Renda	0	0
Total	5	100

*O salário mínimo considerado foi de 678,00 reais, vigente para o Estado de São Paulo no ano de 2013.

Na tabela acima, observa-se que a maior parte da amostra era composta por

sujeitos do sexo feminino (60%) e (40%) masculino, com nível intermediário de escolaridade (100%), com presença de parceiros (80%) e uma renda média mensal de até 3 salários mínimos (60%).

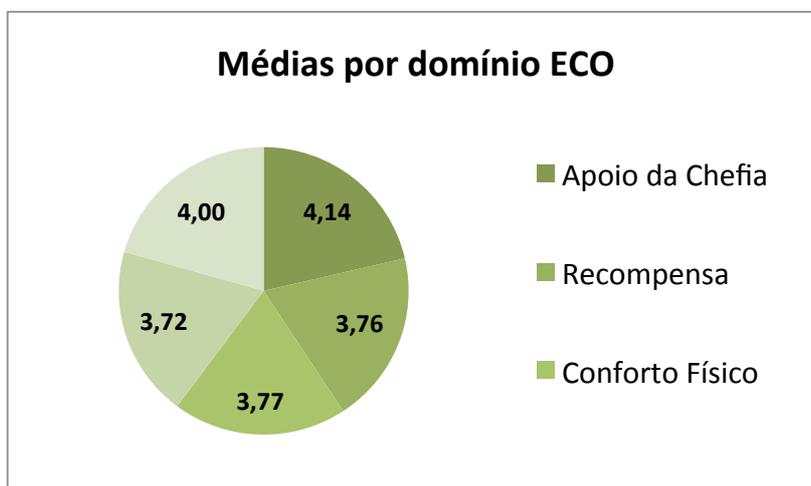


Gráfico 1. Médias obtidas para cada domínio da Escala de Clima Organizacional (N=1).

De acordo com o gráfico acima, pode-se perceber que do total dos sujeitos avaliados percebe o domínio "apoio da chefia" como o mais positivo de seu contexto de trabalho (Média = 4,14), enquanto o domínio com pior avaliação foi o "controle/pressão" (Média = 3,72).

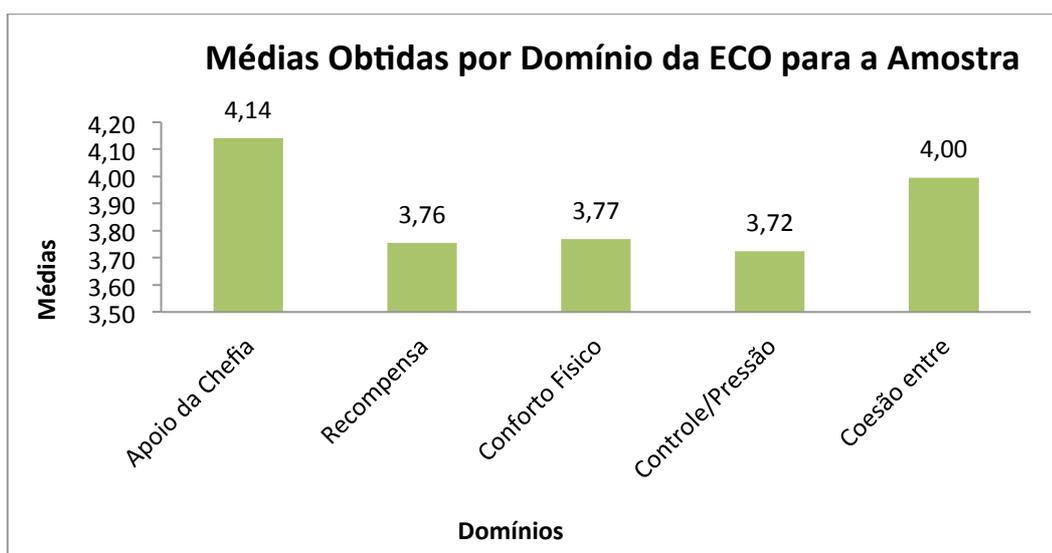


Gráfico 2. Médias obtidas para cada domínio da Escala de Clima Organizacional (N=5)

No gráfico acima, tem-se que, para a amostra de cinco sujeitos considerada, o clima organizacional desta empresa, de um modo geral, encontra-se sem grandes discrepâncias entre os domínios considerados, com médias nem muito elevadas nem muito baixas, indicando uma percepção “nem muito boa, nem muito ruim” do clima organizacional. Ainda assim, pode-se apontar o domínio "Apoio da Chefia" como o melhor avaliado pelos sujeitos (Média = 4,14) e o domínio “controle/pressão” aquele com pior avaliação (Média = 3,72), considerando-se sua proporção inversa.

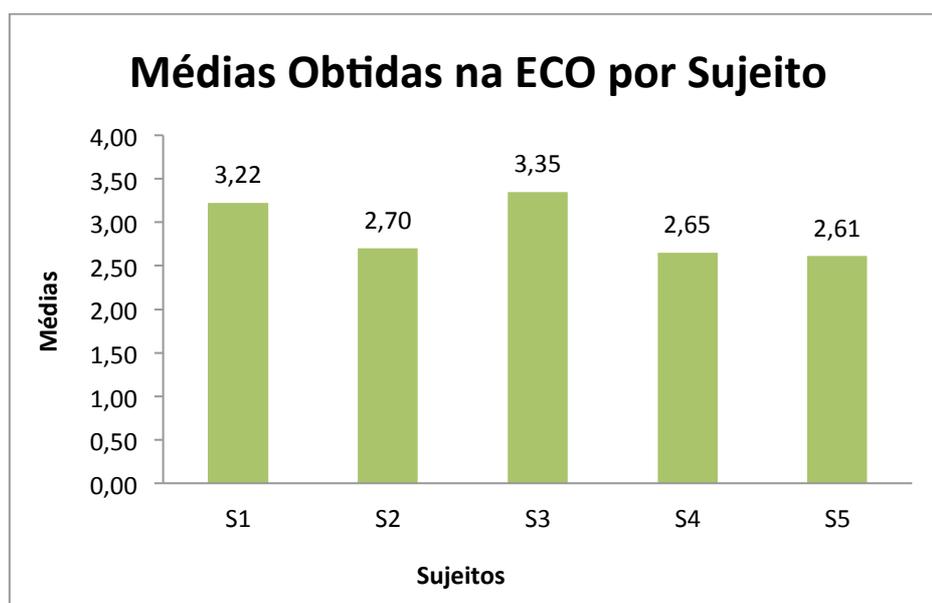


Gráfico 3. Médias obtidas na Escala de Clima Organizacional para cada sujeito da amostra.

No Gráfico 3, analisam-se as médias obtidas, por cada sujeito da amostra, na avaliação geral do clima organizacional da empresa. Assim, tem-se que o Sujeito 3 pode ser considerado aquele com melhor percepção acerca do clima da organização em que trabalha (Média = 3,35), enquanto o Sujeito 5 foi aquele que pior avaliou o clima organizacional (Média = 2,61).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo apresenta algumas conclusões preliminares inferidas em uma pesquisa exploratória inicial. Trata-se de uma pesquisa em curso que tem por objetivo entender de forma mais aprofundada como as empresas do setor de computação da região de Ribeirão Preto é avaliada de maneira comportamental pelos seus

funcionários, e fatores nos quais prejudicam ou auxiliam o desenvolvimento do trabalho. É interessante analisar que, independentemente dos cargos ocupados, a maneira na qual o "Apoio da Chefia" é vista, tem se mostrado positivo perante qualquer outro fator analisado.

Entretanto, a análise de "Controle/Pressão" gerou o menor dos resultados, ou seja, a conclusão que pode-se chegar é que, seria um ponto a ser melhorado tanto individualmente como coletivamente, já que não é bem vista pelos funcionários dentro da empresa.

Sobre esses fatores, pode-se alocar o estresse, no qual seria um quesito negativo para a execução efetiva do trabalho, e que esse viés seria um ponto prejudicial tanto para o ambiente de trabalho onde estão inseridos todos, não só funcionários mas seus superiores e outros indivíduos, quanto para a saúde dos mesmos. Já para o restante dos elementos coletados, o valor amostral manteve-se em média o mesmo, demonstrando opiniões semelhantes quanto ao ambiente de trabalho no qual estão inseridos.

REFERÊNCIAS

DUTRA, J.S.; VELOSO, E.F.R.; FISCHER, A.L.; NAKATA, L.E. As Carreiras Inteligentes e Sua Percepção Pelo Clima Organizacional. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, 10(1), pp. 55-70, 2009.

FEIX, M.A.F.; PONTALTI, G.; FERNANDES, T.M.S. Reflexões Acerca Do Estresse Ocupacional. **R. Gaúcha Enferm. Porto Alegre**. v.19, n.1, p.11-14, janeiro,1998.

SOUZA, E.L.P. Diagnóstico de Clima Organizacional. **Rio de Janeiro. R.A.P.** 2/77, 2007.

TAMAYO, M.R.; TRÓCCOLI, B.T. Exaustão Emocional: Relações com a Percepção de Suporte Organizacional e com as Estratégias de coping no Trabalho. **Estudos de psicologia**, 7(1), 37-46, 2002.

HALL, DT. et alii. **Experiences in management and organizational behavior.** Nova Iorque, St. Clair Press, 1975.

WATERS, L.K.; ROACH, D. Organizational climate dimension and job related attitudes. **Personnel Psychology**, **27**: 465-76, 1974.

PAYNE, R.; MANSFIELD, R. Relationships of perceptions of organizational climate to structure, context and hierarquical position. **Administrative Science Quarterly**, **4**, 1973.

SBRAGIA, R. Um estudo empírico sobre clima organizacional em instituições de pesquisa. **Revista de Administração. São Paulo**, v. 18, n. 2, p. 30-9, abr./jun, 1983.

MASLACH, C.; JACKSON, S. Maslach Burnout Inventory Manual. **Palo Alto: Consulting Psychological Press, 1986.**

GAINES, J.; JERMIER, J.M. Emotional exhaustion in a high stress organuizations. **Academy of Management Journal**, **26**, 567-586, 1983.

CORDES, C.L.; DOUGHERTY, T. W. A review and a integration of research on job burnout. **Academy of Managemente Review**, **18**, 621-656, 1993.

LAUGHLIN, R.C. Environmental disturbances and organizational transitions and transformations: some alternative models. **Organization Studies**, v .12, n.2, p.209-232, 1991.

MORGAN, G. **Imagens da organização.** São Paulo: Atlas, 1996.

BURRELL, G; MORGAN, G. **Sociological paradigms and organisational analysis.** Inglaterra: Arena, 1994.

NASCIMENTO, M.R.; BULGACOV, S. Mudança organinizacional e estresse ocupacional. **Medtrab, UFRP, Paraná, 1999.**

ARTHUR, M.B.; INKSON, K.; PRINGLE, J.K. **The new careers: Individual action and economic change.** Londres: Sage, 1999.

SCHEIN, E.H. Foreword: Career research - some personal perspectives. Em H. Gunz & M. Peiperl (Orgs.), **Handbook of career studies. Thousand Oaks, California: Sage, 2007.**

ARTHUR, M.B.; ROUSSEAU, D. Introduction: The boundaryless career as a new employment principle. Em M. B. Arthur & D. Rousseau (Orgs.), The boundaryless career: A new employment principle for a new organizational era (pp. 3-20). **New York: University Press, 1996.**

MENDES, R. **Patologia do trabalho.** Rio de Janeiro: Atheneu, 1997.

PACKARD, J. The impact on work-stress. **Journal of Social Behavior and Personality, v. 3, p. 103-106, 1998.**

ROSSI, A.M. Stress at merck: identification of physiological responses to occupational stressors. **Official Journal of The American Association of Occupational Health Nurses, p. 258-260, 1989.**

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho.** 5.ed. São Paulo: Cortez-Obbré, 1992.