



A UTILIZAÇÃO DAS MÉTRICAS DA CIÊNCIA DO BEM-ESTAR NO MUNDO CORPORATIVO DAS EQUIPES

THE USE OF WELL-BEING SCIENCE METRICS IN THE CORPORATE WORLD OF TEAMS

Simone Farias Moura Cabral¹

Luciane Albuquerque Sá de Souza²

RESUMO

A Ciência do bem-estar tem sido implantada no mundo das consultorias, como uma estratégia eficiente e prática moderna, apresentando resultados animadores. A partir dessas percepções, os gestores das empresas estão sendo convidados a visualizar a importância de cuidar da saúde emocional de suas equipes. A medição, a partir da aplicação das escalas quantitativas, contribui com dados numéricos, visando desvendar as realidades encontradas nos cenários de estudo, facilitando o gestor, a liderança e as equipes a terem uma noção de como está a realidade do aspecto geral da saúde mental. O trabalho contou com uma amostra representativa de quarenta e seis (46) colaboradores de uma empresa prestadora de serviços contábeis, havendo a ressalva de alguns que não responderam ao instrumento. As escalas foram inseridas no google docs e enviadas individualmente para cada colaborador; foram utilizadas as escalas: de engajamento, suporte social percebido e de otimismo. O objetivo geral deste trabalho foi entender o impacto que a prestação de serviço de consultoria, com respaldo na ciência do bem-estar, tem causado nos colaboradores de uma empresa prestadora de serviços contábeis a partir da aplicação de três (3) escalas socioemocionais. Nos resultados, percebeu-se que está acontecendo, nos aspectos gerais, mais bem-estar na empresa como um todo, a partir da realização dos encontros semanais fruto da consultoria baseada na ciência do bem-estar. Alguns pontos nos resultados chamaram a atenção, tais como: dificuldade de se desligar do trabalho nos momentos de descanso, e uma percepção de não rendimento quando se faz necessário um aumento na carga horária. São aspectos que podem e devem ser repensados, analisados para reajustes e melhoramento do bem-estar das equipes.

Palavras-chave: ciência do bem-estar; consultoria; estratégia socioemocional.

ABSTRACT

The Science of well-being has been implemented in the consulting world as an efficient and practical modern strategy, with encouraging results. From these perceptions, company managers are being invited to visualize the importance of taking care of the emotional health of their teams. The measurement, based on the application of quantitative scales, contributes

¹ Docente dos cursos de negócios da Faculdade Estácio Paraíba; e-mail: simone.cabral@estacio.br

² Docente dos cursos de negócios da Faculdade Estácio Paraíba; e-mail: luciane.souza@estacio.br

with numerical data, aiming to reveal the realities found in the study scenarios, facilitating the manager, leadership and teams to have a sense of how the reality of the general aspect of mental health is. . The work had a representative sample of forty-six (46) employees of a company that provides accounting services, with the exception of some who did not respond to the instrument. The scales were inserted in google docs and sent individually to each collaborator; scales were used: engagement, perceived social support and optimism. The general objective of this work was to understand the impact that the provision of consultancy services, supported by the science of well-being, has had on employees of a company that provides accounting services based on the application of three (3) socio-emotional scales. In the results, it was noticed that, in general aspects, more well-being is happening in the company as a whole, from the realization of the weekly meetings resulting from the consultancy based on the science of well-being. Some points in the results drew attention, such as: difficulty in disconnecting from work during rest periods, and a perception of non-performance when it is necessary to increase the workload. These are aspects that can and should be rethought, analyzed for readjustments and improvement of the well-being of the teams.

Keywords: wellness science; consultancy; socioemotional strategy.

INTRODUÇÃO

A Ciência do bem-estar tem sido utilizada no meio corporativo como uma forma moderna de gestão e uma estratégia inteligente de motivar pessoas a descobrir seus propósitos e significados de vida e, a partir disso, encontrar mais engajamento e sentido na vida pessoal e profissional. É uma área que tem cada vez mais difundido a importância de correlação e conexão forte entre corpo e mente, bem como, a interferência de cada uma na totalidade do ser humano.

O mundo do trabalho tem se deparado com a necessidade de inserir suas equipes cada vez mais em um mundo competitivo, repleto de cobranças e entregas mais assertivas possíveis. Porém, uma participação que possa beneficiar a todos os envolvidos é de extrema relevância. Espera-se de um proprietário, diretor, gerente, supervisor, dentre todos que compõem o corpo organizacional, sincronia, atitude, rapidez e agilidade no funcionamento interno nas equipes e, também, na abordagem frente aos clientes. Por isso, os gestores têm entendido que cuidar de suas equipes é a possibilidade mais concreta de diminuição de conflitos entre as pessoas, gerando, portanto, menor rotatividade de profissionais, diminuição de ações trabalhistas, aumento de produtividade e possibilitando um clima organizacional mais favorável.

Vários estudos têm demonstrado altos índices de adoecimento psíquico e falta de sentido nas atividades que são desenvolvidas, aumento no índice de depressão e transtornos emocionais. Tais pontos têm causado preocupação por parte dos estudiosos da área e possibilitado reflexão acerca de novas práticas de condução dessas realidades.

As métricas da ciência do bem-estar, nomeadamente a escala do engajamento, a escala de otimismo e a escala de suporte social percebido, têm o intuito de identificar a partir de números e percentuais extraídos, como também, a partir de algumas perguntas subjetivas complementares, um parâmetro acerca do impacto causado pelas ações de consultoria realizadas, assim como seus ganhos e observações construtivas a respeito das práticas. A seriedade e credibilidade do trabalho de consultoria se torna maior ao demonstrar para o cliente, o coeficiente e os resultados quantitativos acerca de mudanças percebidas no ambiente em estudo. Por isso a importância de se aproximar a teoria das técnicas científicas, através do uso de uma linguagem apropriada ao mercado de trabalho.

O objetivo geral deste trabalho foi o de entender o impacto que a prestação de serviço de consultoria, com respaldo na ciência do bem-estar, tem causado nos colaboradores de uma empresa prestadora de serviços contábeis a partir da aplicação de três (3) escalas socioemocionais. Os objetivos específicos foram: a) entender como a ciência do bem-estar tem contribuído para as práticas diárias no exercício do trabalho; b) verificar os percentis e analisá-los; e c) compreender as contribuições do Núcleo de desenvolvimento de pessoas positivas (Nudp) para a saúde emocional das equipes.

A metodologia da pesquisa foi aplicada em uma empresa que possui quarenta e seis (46) colaboradores. Sendo que, vinte e quatro (24) mulheres e vinte e dois (22) homens. As escalas foram aplicadas no formato *on-line*, pelo *google docs*, em que cada uma pôde ao término do preenchimento da escala verificar seu percentil e em que nível: baixo, médio ou alto se encontra atualmente. As escalas foram aplicadas depois de seis (6) meses de realização de encontros semanais com as equipes através do Nudp, iniciando os encontros em março a agosto de 2020 para serem verificados o impacto das intervenções.

Percebeu-se aceitabilidade por parte dos colaboradores e *feedbacks* de entusiasmo e maior entendimento de como suas emoções e sentimentos acontecem no dia a dia de cada um, dentre outros aspectos

O trabalho transcorreu a nível de conteúdo sobre como surgiu a psicologia positiva e suas contribuições científicas; as aplicações da psicologia no mundo; as métricas estudadas que foram o engajamento, suporte social percebido e por último o otimismo.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção serão apresentados os contextos que envolvem os estudos da psicologia positiva no mundo e no Brasil, indicando suas aplicações com resultados relevantes, além das métricas que são adotadas no mundo corporativo e seu efeito potencializador.

Os primeiros estudos da Psicologia Positiva no mundo e no Brasil

No mundo, a Psicologia Positiva foi se desdobrando ao longo do tempo. Maslow em 1954, porventura foi o primeiro a usar essa terminologia, no capítulo “*Toward a positive psychology*”. Os psicólogos humanistas também, como Rogers, com conceitos do aqui e agora, dentre outros, tiveram fortes contribuições. Os principais elementos da Psicologia Positiva começaram a ser pesquisados já na década de 1960, com o conhecido pesquisador Rosenberg, e seus estudos de autoestima. Nos anos 1980, tiveram estudos sobre resiliência com Werner e Smith e, mais adiante, foram realizadas investigações sobre a satisfação de vida, conduzidas por Diener et al., em 1985. No mesmo ano, estudos sobre otimismo com Scheier e Carver. Além do desabrochar de estudos sobre a esperança, com Staats, em 1989. Na década de 1990, os afetos positivos e negativos, com Watson e Clark, foram visualizados e mais adiante novos estudos sobre esperança com Snyder et al., em 1991.

Tais trajetórias demonstram que a ciência do bem-estar estava em processo de desdobramento científico desde meados da década de 1960. No Brasil, a pesquisa na área começou na década de 1990, no Laboratório de Mensuração da UFRGS. Os primeiros estudos foram sobre resiliência, e acredita-se ser a primeira publicação na área, no Brasil, com Hutz, Koller e Bandeira, em 1996. Faziam-se estudos também sobre autoestima e satisfação de vida. Uma estudiosa chamada Claudia Giacconi deu início ao laboratório em 1996, trabalhando com bem-estar subjetivo de crianças e seguiu o doutoramento com essa temática, desenvolvendo instrumentos de medida.

Taylor (2001), relatou que existe uma tradição de pesquisa com Willian James, considerado o primeiro psicólogo positivo. O positivo em Psicologia Positiva não se refere ao estudo do positivismo; refere-se sim, ao estudo dos aspectos saudáveis do indivíduo, aspectos

capazes de fazer com que ele e sua comunidade prosperem e se desenvolvam de forma saudável.

Froh (2004) oferece uma ideia na versão da história que afirma a postura da fenomenologia e o existencialismo como teorias que impactaram sobre o crescimento da psicologia humanista. Havia uma insatisfação com o modelo baseado na doença, adotado pela psicologia, fazendo os psicólogos sustentarem a ideia de que as pessoas têm uma tendência natural para buscar seu crescimento e seu desenvolvimento.

Somente em 2000, com Seligman e Csikszentmihalyi, ao serem mencionados por Paludo e Koller (2007) foi quem começou a efetivação do novo enfoque da Psicologia, absorvendo o estudo das forças e dos aspectos preservados das pessoas. Hoje já existem vários pesquisadores e universidades que desenvolvem essas temáticas.

Entretanto, para que uma área evolua, realizar pesquisa é fundamental. É a partir da pesquisa que acontecem os avanços teóricos, entendimentos das relações e interconexões dos diferentes construtos entre si e com outras variáveis, como características de personalidade, por exemplo, além de, por fim, permitir a aplicação de um novo conhecimento desenvolvido na prática profissional. Além das definições teóricas, o campo da aplicabilidade nas organizações, por exemplo, é um bálsamo para se pôr em prática. Um aspecto interessante de se destacar é que para se poder realizar pesquisa na área, necessita-se de instrumentos, métodos e técnicas de avaliação. Sem esses critérios pré-estabelecidos não se consegue avançar.

Para se transformar os dados de pesquisa, como os apreendidos nas empresas e alinhar com a teoria, é preciso ter instrumentos de avaliação validados nos laboratórios brasileiros. Por isso, a importância do rigor e do cuidado nessas ferramentas de averiguações.

Seligman e Csikszentmihalyi (1998), propuseram que o objetivo da psicologia positiva fosse promovido, ou seja, ajustar o foco da psicologia para que os aspectos saudáveis também recebessem atenção. Tanto a psicologia voltada à cura e à reparação precisa ser mais bem ajustada, quanto também a Psicologia com foco nos estudos das qualidades e características positivas do ser humano são aspectos que merecem atenção.

As experiências pessoais na vida de Seligman e Csikszentmihalyi os ajudam a entender que outros focos em psicologia se faziam necessários de serem estudados. Cintra e Guerra (2017) relatam uma experiência memorável na vida de Seligman, que foi situação em que estava acompanhado de sua filha no jardim ao gritar com ela. A menina olhou para ele e disse: “eu sou chorona, mas agora que fiz cinco (5) anos, decidi não ser mais assim” e disse ao pai

que, se ela poderia fazer isso, ele também poderia ser menos resmungão. Ao vivenciar essa experiência, ele se deu conta que educar uma criança não era apenas corrigi-la quando necessário, mas estimular o crescimento das boas qualidades. A partir dessa experiência, ele começou a enxergar outras possibilidades e filosofias de vida.

Csikszentmihalyi, ao ser mencionado por Citra e Guerra (2017) e também passou por uma experiência que lhe fez mudar o foco. Ele relata que durante a Segunda Guerra Mundial, presenciou muitas pessoas perderem tudo. Observou que algumas delas ficaram sem nada. Percebeu que algumas delas, nem sempre as com maior escolaridade, as mais respeitadas ou aquelas com maiores habilidades, conseguiam manter-se íntegras e auxiliavam outros a manterem a esperança e a não se perderem no caos. Tal realidade, o fez pensar sobre quais eram as fontes de força dessas pessoas.

A Psicologia Positiva, a partir de resultados de pesquisa, tem demonstrado sistematicamente que o enfoque quantitativo é perfeitamente adequado. Tem surgido inúmeros artigos com metodologia quantitativa que têm contribuído para o entendimento dos aspectos positivos do ser humano e suas relações com outros elementos de estudo.

A Psicologia Positiva e suas aplicações com resultados relevantes

O termo Psicologia Positiva é considerado como um termo guarda-chuva para o estudo das emoções, das características individuais e das instituições positivas centrado na prevenção e na promoção da saúde mental. Desta forma, o principal interesse na Psicologia Positiva é ter um entendimento científico sobre as forças e vivências humanas com foco na felicidade e nas possíveis intervenções, no sentido de aliviar as dores e incrementar o bem-estar subjetivo. O aspecto científico sinaliza que a Psicologia Positiva não deve ser confundida com autoajuda ou com afirmações baseadas no esoterismo ou com qualquer tipo de religião.

Consiste também em um chamado para a ciência psicológica em se ocupar mais com as forças humanas do que com as fraquezas, a ajudar a construir vidas melhores do que reparar o que está ruim, enfim, centrar-se no que faz a vida valer a pena. A Psicologia Positiva não ignora o sofrimento humano e os problemas que as pessoas experienciam, tampouco desvaloriza ou afirma que o estudo das patologias mentais e comportamentais deva ser descartado ou substituído. Na verdade, o intuito desse movimento é complementar e ampliar o foco da psicologia, que tem sido, desde seu surgimento como ciência, predominantemente patológico.

É válido, que a Psicologia Positiva, enquanto movimento, não está criando uma nova área do saber psicológico, mas propondo um exercício teórico e, principalmente, metodológico, no sentido de orientar a visão que se lança aos fenômenos investigados pela psicologia para os aspectos positivos e saudáveis do desenvolvimento, visando priorizar a prevenção ao tratamento. Para Seligman e Csikszentmihalyi (2000), ao serem citados por Wright (2003), a Psicologia Positiva possui três (3) áreas de investigação científica situadas nos níveis subjetivo, individual e grupal. No aspecto subjetivo, o interesse concentra-se nos estudos das experiências subjetivas de valor, como bem-estar subjetivo e satisfação de vida (no passado), otimismo e esperança (no futuro), felicidade e *flow* (no presente). A nível individual, busca-se compreender os traços positivos ligados às características e ao funcionamento de cada pessoa, como capacidade para o amor, talentos, habilidades interpessoais, generosidade, perdão e sabedoria. Já no tocante ao aspecto grupal, são analisadas as virtudes cívicas e as instituições que contribuem para que os indivíduos se tornem cidadãos melhores, com foco em responsabilidade, altruísmo, tolerância e ética no trabalho.

A Ciência do bem-estar ainda possui outras escalas que buscam encontrar parâmetros comparativos e traçar estratégias de aplicabilidade, visando estimular as pessoas a visualizarem seus aspectos positivos e saudáveis enquanto seres humanos.

As métricas no mundo corporativo e seu efeito potencializador

As empresas são organismos vivos, pensantes e em processo de evolução constante. Por isso, a importância de se acompanhar o desenvolvimento do seu capital intelectual presente nos órgãos correspondentes.

Os níveis estratégico e tático das empresas querem acompanhar seu próprio desenvolvimento e sua autossuperação porque estimulam a motivação, alinhada ao propósito pessoal de cada ser humano em processo de construção interior e de autodescoberta.

É através das pesquisas e das medições que se conseguem avanços teóricos, entendimento das relações e interconexões dos diferentes construtos entre si e com outras variáveis (como características da personalidade e habilidades, por exemplo), além de permitir aplicação dos novos conhecimentos desenvolvidos na prática profissional. No entanto, para que se possa realizar pesquisa na área de Psicologia Positiva aplicada ao mundo organizacional, precisa-se de instrumentos, métodos e técnicas validadas de avaliação. Sem essa premissa, não

se consegue avançar. Por isso, a importância de perceber a evolução do autoconhecimento na vida pessoal e seus desdobramentos no mundo do trabalho (Hutz, 2016).

Em meio a essas reflexões, as consultorias e mentorias que oferecem essa percepção ao longo dos processos têm uma atratividade e ganho maior para os envolvidos, quer sejam a empresa, as equipes, os clientes, os parceiros e os familiares dos colaboradores.

A Psicologia Positiva pode ser aplicada utilizando-se de intervenções no campo clínico, escolar e organizacional. Snyder e Lopez (2009), mencionados por Hutz (2019) propuseram um modelo básico no tocante à prevenção e à potencialização, ou seja, pode-se auxiliar no processo de prevenir, como também, potencializar os comportamentos e ações já presentes.

Segundo os autores supracitados, com relação à prevenção, elemento necessário de ser observado, ela é subdividida em dois (2) aspectos, que são: 1) primário; e 2) secundário. No primeiro momento, o primário verificará o que pode ser ruim e pará-lo, antes mesmo que aconteça. Por exemplo: um comportamento repetitivo de um líder que tem dificultado a comunicação entre os outros líderes, antes que possa gerar um “mal-entendido”, é necessário mudar de perspectiva. Em relação ao aspecto secundário, este se desenvolve quando a problemática já se faz presente. Como, por exemplo: na área colaborativa, na dificuldade de se fazer parcerias na liderança quando se sabe de uma ‘história nos corredores’, provocando fofoca.

Na área referente à potencialização de ações já presentes, tem-se a potencialização primária, a qual consiste em ações no sentido de tornar a vida boa. Um exemplo de tal prática no mundo corporativo é degustar e contemplar os resultados alcançados nos processos desenvolvidos e a sensação de bem-estar e de dever cumprido. Com relação à potencialização secundária, a ênfase acontece em tornar a vida o melhor possível, aumentando os níveis positivos para se chegar ao máximo em termos de satisfação e desempenho na vida. Um exemplo é o reconhecimento ao nível da comunicação verbalizada entre os envolvidos, a clareza e a fluidez no trabalho em equipe, proporcionando empoderamento e sensação de continuidade.

O acompanhamento com as métricas no mundo corporativo traz muitos benefícios para a gestão na empresa, como também, um engrandecimento para a vida pessoal e no ambiente de trabalho por parte das pessoas envolvidas. Diga-se mais, não só as pessoas nas organizações sentem esse processo de evolução, mas sim todos os parentes, familiares mais próximos e até os próprios clientes.

Segundo Cabral (2020), com a utilização das medições, possibilita-se:

- Acompanhamento do crescimento individual e coletivo por parte dos líderes, colaboradores envolvidos, gestão e clientes;
- Reconhecimento e desenvolvimento das potencialidades e forças pessoais impulsionadas pelo trabalho de Psicologia Positiva;
- Aumento da autoestima e bem-estar subjetivo (BES) pessoal e, conseqüentemente, junto às equipes;
- Fluidez maior na comunicação entre os líderes e respeito no posicionamento de cada um;
- Maior união e parceria com clientes e nas equipes envolvidas, com sensação de pertencimento.

O mundo corporativo começou a perceber que a Psicologia Positiva muda o foco das fraquezas para as virtudes das pessoas, e essa deve ser a essência da sua cultura organizacional. Em uma cultura em que se foca nos aspectos positivos, os colaboradores se sentem mais valorizados, reconhecidos e livres para compartilhar ideias, projetos novos, e também, aprendem a encarar os erros como um aprendizado necessário.

De acordo com Santos (2018), o estímulo à comunicação aberta, programas de reconhecimento e foco na inclusão possibilitam:

a) Oferecer oportunidades de desenvolvimento

A aplicação da psicologia positiva significa a crença no potencial humano e o realce dos pontos fortes de cada profissional. Uma forma de colocar em prática é desenvolver programas de capacitação profissional e planos de carreira que ampliem as oportunidades de desenvolvimento na empresa. Com esse alinhamento, há um enriquecimento da área de T&D (treinamento e desenvolvimento) com a abordagem positiva, criando formações engajantes e abertas aos diferentes perfis de aprendizagem.

b) Utilizar o método da investigação apreciativa

Trata-se de uma metodologia que direciona seus esforços de mudança para os pontos fortes da organização, ao invés de tentar corrigir problemas. Porém, essa postura não significa

ignorar as falhas da empresa, mas sim implementar uma visão mais positiva em relação ao futuro, focando no que já está dando certo.

Na gestão de pessoas, essa abordagem ajuda a promover o autoconhecimento entre os colaboradores, fazendo com que reconheçam suas qualidades e virtudes acima dos erros. É claro que as fraquezas continuam sendo trabalhadas, mas o feedback é muito importante e motivador quando se ressalta o melhor dos colaboradores.

c) O capital psicológico positivo

Ele é chamado também de “psycap” e é um conceito que permite mensurar as competências comportamentais dos colaboradores a partir da Psicologia Positiva. Fred Luthans se dedicou a estudar a relação entre emoções e performance profissional.

O capital intelectual representa o conhecimento acumulado pelos colaboradores; já o capital psicológico diz respeito a quatro (4) virtudes fundamentais dos profissionais, que são:

- vontade: motivação para cumprir objetivos;
- otimismo realista: confiança na resolução positiva do futuro;
- resiliência: capacidade de superar condições adversas e se adaptar;
- autoconfiança: confiança na própria capacidade.

O novo KPI (Key Performance Indicator), consiste no indicador-chave de desempenho da área de RH (Recursos Humanos), que indica como as características positivas estão evoluindo entre as pessoas.

d) Desenvolvimento da liderança positiva

O líder age como um potencializador das virtudes humanas, pronto para reconhecer e estimular os talentos e competências de seus liderados. Os líderes positivos conseguem inspirar e motivar suas equipes a darem o seu melhor, focando nas suas capacidades ao invés de expor suas fraquezas.

METODOLOGIA

Este estudo teve uma abordagem de natureza qualitativa, a partir da análise dos resultados da aplicação de escalas da ciência do bem-estar seis (6) meses após a realização de intervenções semanais às equipes de uma empresa do setor da contabilidade, com a participação

de quarenta e seis (46) funcionários. Os encontros semanais começaram de forma presencial e, por conta da pandemia do covid 19, passaram a acontecer no formato remoto.

As equipes receberam, de forma individual, via link do *google docs*, as escalas para serem preenchidas. Após o preenchimento, os participantes anotaram, separadamente, os resultados e, no momento final do encontro com as equipes, os colaboradores já tinham um resultado de que nível estavam em relação aos parâmetros: baixo, médio ou alto. As escalas eram explicadas e mostradas a eles, em etapas, no que se refere à importância que esse acompanhamento trazia para a compreensão e a conscientização desses entendimentos de sua saúde mental. Por conta do formato remoto de consultoria, as reuniões aconteciam pela plataforma *google meet* e assim os resultados das escalas eram expostos.

Na primeira etapa, participaram dezenove (19) colaboradores que responderam à escala de engajamento. Ela possui dezessete (17) itens com estrutura fatorial em três (3) dimensões:

- a) Vigor (6 itens);
- b) Dedicção (5 itens);
- c) Concentração (6 itens).

O Vigor é medido quanto ao aspecto da energia e à força que o indivíduo põe em seu trabalho, que são persistentes mesmo quando as coisas não dão certo; a Dedicção caracteriza o significado e o propósito que é atribuído ao trabalho e que o realiza profissionalmente; já a Concentração expressa o estado de imersão e absorção na execução da tarefa em que a pessoa perde a noção da passagem do tempo e se vincula plena e prazerosamente ao trabalho que está executando. Essas dimensões juntas definem o engajamento no trabalho enquanto estado mental positivo e disposicional de bem-estar e realização profissional.

Na segunda etapa, participaram da pesquisa nove (9) colaboradores que preencheram a escala de Suporte Social Percebido. Trata-se de uma escala composta por vinte (20) proposições, que avalia não apenas o suporte, o apoio que o indivíduo recebe, mas também sua percepção do suporte que dá a outras pessoas ou grupos. Percebe-se que as relações sociais são importantes para a manutenção e promoção da saúde e bem-estar das pessoas. Alguns estudos demonstram que pessoas que percebem ter suporte social apresentam melhor ajustamento emocional, tendem a se recuperar mais rapidamente de situações traumáticas e demonstram mais sobrevida no decorrer das doenças crônicas.

O suporte social para este trabalho foi composto por dois (2) elementos, que são o dar e receber, desenvolvendo uma escala que contempla quatro (4) fatores: a) dar suporte

emocional (DE); b) dar suporte instrumental (DI); c) receber suporte emocional (RE); e d) receber suporte instrumental (RI). O suporte emocional envolve a percepção por parte do indivíduo da afetividade recebida de outras pessoas. Essa fonte de suporte está interligada ao senso de ser amado, apreciado e ter consciência de que as pessoas se preocupam com ele.

Já o suporte instrumental, se refere à percepção de auxílio de forma prática, ou seja, relaciona-se a recursos de ordem financeira, como emprestar dinheiro ou pagar contas. Pode ser expresso também por meio de comportamentos como, por exemplo, levar o indivíduo ou alguém da família ao médico, preparar refeições em caso de impossibilidade por parte dele.

Na terceira etapa, participaram da pesquisa nove (9) colaboradores que preencheram a escala de Suporte Social Percebido. Trata-se de uma escala do tipo likert que envolve dez (10) questões e opções que vão desde o 0 (discordo totalmente) até o 5 (concordo totalmente), possibilitando uma maior reflexão de como se está. O otimismo, conceitualmente falando, remete às obras de Cândido (1759), de Voltaire, e Pollyanna (1913), de Porter. São dois personagens incrivelmente otimistas em face das desgraças que se abateram em suas vidas.

Esse conceito otimista emergiu, nas últimas décadas do século XX, de pesquisas pioneiras como as de Carver e Scheier (1982, 1983; SCHEIER; CARVER, 1985), dentro do campo da Psicologia Positiva, área que se propõe a estudar as experiências subjetivas positivas e as potencialidades humanas.

O otimismo é entendido como disposicional, ou seja, consiste em um ato de vontade própria. É caracterizado por expectativas positivas generalizadas sobre eventos futuros. Compreende-se que os otimistas são pessoas que esperam que boas coisas aconteçam com elas, enquanto pessimistas esperam que coisas ruins ocorram.

Na seção a seguir serão apresentados os resultados e as discussões com vistas ao atingimento dos objetivos geral e específicos, propostos neste estudo.

RESULTADOS

As escalas de medição da Ciência do Bem-estar vêm trazer aspectos científicos ao trabalho de consultoria nas corporações. São escalas com uma linguagem apropriada ao mundo do trabalho, sendo seu manuseio e aplicação de forma rápida, além de possibilitar um retorno imediato de como o colaborador se encontra naquele momento de aplicação. Na literatura em

estudo, ressalta-se a inexistência de pesquisas na área, reforçando a importância de se coletar dados, analisá-los e fazer ciência a partir de práticas de consultoria nas empresas.

Em se tratando da escala do engajamento, é interessante observar que o engajamento no trabalho não é uma sensação momentânea, mas sim um fenômeno disposicional que, embora estável ao longo do tempo, pode ser modificado pelas condições laborais. Tem a ver com disposição de realizar e partir para ação. Faz-se necessário que seja analisado não apenas como um indicador de saúde ocupacional ou na prospecção de desempenho individual. Ele precisa estar sempre contextualizado nas demandas e nos recursos de trabalho específicos do trabalhador.

No trabalho desenvolvido pela consultoria na empresa estudada, percebeu-se um envolvimento nos projetos do Núcleo de desenvolvimento de pessoas positivas (NUDP), quase que de 100% de presença nas reuniões, a partir de posicionamentos, reflexões e participação ativa nos relatos de situações vividas. Percebeu-se ainda, um encantamento por poder ter acesso às informações em seu auto-desenvolvimento. Muitos colaboradores têm a percepção de ser uma ideia antes inacessível a eles, por isso tamanho encantamento e engajamento nos encontros.

Na análise das respostas ao questionário do *google docs*, perceberam-se índices altos de 80 a 100% no item Dedicção da equipe ao ambiente de trabalho, demonstrando assim um agradável clima organizacional percebido na convivência com os colaboradores da empresa estudada, pois há um elevado índice de humor, espírito de companheirismo e compartilhamento de informações.

No aspecto da Concentração, foram encontrados: - percentual de 16% de algumas vezes não se sentir com tanta energia e vigor pelo trabalho; - percentual de 16% para não conseguir esquecer suas outras realidades quando está no trabalho. Apesar de serem percentis considerados pequenos, o intuito desse trabalho é analisar com uma relativa profundidade tais aspectos. A sensação de desenergização tem se transformado em uma realidade mais comum.

Quanto ao Receber suporte social instrumental (RI), percebeu-se uma dificuldade maior de disponibilidade para receber suporte social, em um percentual de 60%, que é: “existe alguém que pode me ajudar a cumprir minhas responsabilidades quando eu não consigo”, gerando nesse ponto a ser abordado uma necessidade e cobrança interna maior por atingimento de resultados e pela expressão de insegurança diante do trabalho a ser cumprido. Muitas pessoas,

ainda na realidade, sentem dificuldade em pedir ajuda, quando não dominam alguma área técnica de trabalho.

Em relação ao aspecto de Dar suporte social instrumental (DI), cerca de 80% afirmaram que existe sim o suporte instrumental e financeiro; porém, no quesito de ajudar aos outros, vividas nas firmas e repartições por conta (talvez) das variedades de demandas que eles precisam atender, como assuntos diversos para demonstrar *expertise*, foi identificado um certo cansaço natural de quem precisa estar à frente passando informações atualizadas correntemente. No ponto referente a não esquecer a vida fora da empresa, os respondentes encararam como um aspecto natural, já que não se tem como fragmentar a profissão do lado pessoal, pois se acredita na total inteireza do ser humano, por ser um fator que interfere um no outro.

Obteve-se ainda, no aspecto da escala do engajamento, o percentual de 21% de não se deixar levar pela empolgação quando se está no trabalho. Tal profissional percebe que o equilíbrio é a melhor forma de resolução das demandas que aparecem à sua frente. É claro que para se ter uma compreensão maior sobre essa reserva na empolgação, seria necessário realizar uma análise mais profunda dos porquês e quais temas estariam envolvidos. O percentil de 40% de dificuldade de se desligar do trabalho foi o ponto considerado como mais preocupante, pois todos os profissionais que assumem responsabilidade e lidam com as adversidades constantes dos clientes, tendem a levar preocupações e prováveis soluções de decisões para casa. O volume de variedade de problemáticas é grande, aumentando o estresse e a indefinição nas tratativas de solucionar as demandas. Confirma-se aí, a importância de um trabalho preventivo de cuidado com a saúde mental dos colaboradores.

No que se refere ao Vigor, percebeu-se 26% de dificuldade de se manter vinculado ao trabalho por períodos de tempo muito longos, ou seja, quando ultrapassa o número de horas dedicadas à concentração, o cansaço se faz presente, como preocupações e desengajamento da equipe. Um outro percentil que chamou a atenção foi o relato de 42% de dificuldades em as equipes se adaptarem às situações difíceis que acontecem no ambiente de trabalho. E o interessante de se observar é que o que mais se enfrenta no dia a dia são as adaptações que necessitam ser feitas, seja diante do cliente, como também, no relacionamento com colegas e nos fatores circunstanciais que são identificados e percebidos. Demonstrando, dessa forma, um índice de estressores e, talvez, uma provável propensão ao adoecimento psíquico.

Na escala de suporte social percebido, foram levados em consideração seus quatro (4) aspectos: RE, DE, RI e DI. Quanto ao aspecto de Receber suporte emocional (RE), percebeu-se que em um percentual de 90% de respostas, os colaboradores sentem suporte social e emocional entre as pessoas mais próximas, como também, possuem pessoas com quem contar. Tal aspecto é de extrema relevância, principalmente nos dias atuais, pois se percebe um maior individualismo e distanciamento entre as pessoas de modo geral. Inclusive, o ter suporte social, possibilita aumento de concentração, otimismo e engajamento.

Em relação ao aspecto Dar suporte emocional (DE), verificou-se um índice de 80% em dar suporte emocional, principalmente no ponto que se refere a “animar as pessoas quando elas estão se sentindo para baixo”. Tal postura possibilita a crença de existência de um ambiente com clima organizacional saudável, pois se acredita ser feito tal amparo no próprio ambiente constitutivo do trabalho.

Quanto ao aspecto receber suporte emocional (RE), 70% dos respondentes afirmaram ter alguém para conversar em momentos em que estão “se sentindo para baixo”. Momentos de baixa de energia e de estados de tristeza são oscilantes na vida, provocando ajustes e resignificação quando necessários. Um outro ponto a ser considerado é ao que se refere a possuir um círculo de amizades que valorizam. Percebeu-se um índice de 70% também de valorização nas relações estabelecidas. No aspecto das pessoas confiarem em contar as preocupações mais temidas, 60% dos respondentes, demonstraram tal realidade acontecer.

No item receber suporte instrumental (RI), houve um pequeno declínio nas respostas, que foi de 33% não sentir esse amparo entre as pessoas ao seu redor. Verifica-se uma desconfiança nesse ponto.

Quanto à análise da escala do otimismo, percebeu-se que, nas proposições abordadas em que se reflete sobre o impacto das dificuldades e como superá-las, há um percentil de 50% de crença de que é possível sim acreditar que vai dar tudo certo. No item que se refere à facilidade em relaxar, apenas 20% defenderam a ideia de ser fácil esse relaxamento, demonstrando o grau de comprometimento e responsabilidade diante das atividades realizadas. Além, de que se ressalta a importância da inserção de práticas de prevenção ao adoecimento psíquico, já que a dificuldade de desaceleração é um dos pontos sintomáticos de futuras doenças psiquiátricas a serem desenvolvidas.

Cerca de 55% dos respondentes se dizem otimistas diante do futuro a ser oferecido. Estar ocupado, como também possuir amigos, é um ponto a ter o percentil de 80%. Tais

respostas ressaltam muito bem que cuidar das relações e ter uma visão numa perspectiva otimista ajuda no atingimento de um futuro mais saudável. Em sua maioria, os entrevistados demonstraram acreditar em aspectos positivos da vida.

Nos *feedbacks* dos colaboradores, que foram geralmente solicitados em questões subjetivas, em sua maioria, as respostas demonstraram interesse na ideia de se autoperceber e poderem ter um domínio maior de si mesmo e diante das situações do dia a dia. Portanto, passando a ter uma compreensão mais profunda de si mesmo, é possível descobrir suas qualidades e capacidades, assim como identificar os pontos que devem ser melhorados. Em complemento, ainda é possível encontrar oportunidades para se desenvolver constantemente e compreender melhor as pessoas que estão ao seu redor (MARQUES, 2021).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As escalas da ciência do bem-estar demonstraram que são extremamente necessárias de serem aplicadas nos processos de consultoria como um termômetro perceptivo de como está sendo desenvolvido o trabalho e como tem impactado as equipes. Os números encontrados em formato de percentis são sinalizadores para que a gestão, a equipe e a consultoria possam refletir, aprimorar e buscar formas de intervenção mais assertivas, já que o ambiente de trabalho é uma área que necessita desse olhar mais cuidadoso com suas equipes, posto que, o índice de adoecimentos no trabalho vem aumentando, por meio das dificuldades de tratativas com as atuais demandas e um mercado de trabalho tão exigente.

Além das respostas qualitativas, outros os pontos também foram realçados utilizando-se questões subjetivas, sobre as contribuições que a consultoria do núcleo de desenvolvimento de pessoas positivas (Nudp) veio a agregar e a entender como contribuir com as equipes. Foi perguntado, ao final de cada escala, como o trabalho de consultoria tem contribuído para a visão de mundo de cada colaborador. Foram evidenciadas algumas respostas como serão expostas abaixo.

Na escala referente ao Otimismo, foram encontradas as seguintes respostas:

Respondente 1: “Tem ajudado a trazer à memória coisas que nos afetam e, equilibrar o que podemos deixar que nos afetem. O crescimento e percepção do que somos e poder nos enxergar”

Respondente 2: “Agora percebo que preciso melhorar em alguns aspectos, e saber como posso me ajudar”

Respondente 3: “Melhorou minha auto-estima, aumentando o meu otimismo”

Essas falas reforçam a importância das Consultorias e da realização de trabalhos que estimulem a vivência de auto-percepção das equipes, bem como, causam um melhoramento de suas entregas, como também uma eficiência no cumprimento de prazos. Além de mais vontade, sentido e significado nas funções que desempenham.

Na escala de suporte social percebido, quando foi perguntado sobre as suas percepções de dar e receber esse suporte, obtiveram as seguintes respostas:

Respondente 4: “Antes do Nudp eu já sentia que me doava mais emocional e instrumental do que eu recebo, no qual confirmou na pesquisa”

Respondente 5: “Não percebia como o emocional é importante para o bem-estar em todos os ambientes”

Respondente 6: “Percebi que preciso dar mais suporte social”

Respondente 7: “Eu sempre tive cuidado com essa questão, e o Nudp ajuda ainda mais a nos percebermos”

São respostas como essas que confirmam a eficiência de um trabalho de consultoria e de desenvolvimento de pessoas no ambiente corporativo. Percebe-se, entretanto, que o objetivo geral deste trabalho foi atendido, pois houve um entendimento maior do impacto que a prestação do serviço de consultoria realiza no mundo do trabalho. Além de que, a utilização de estratégias de intervenção com amparo na Ciência do bem-estar, traz resultados e perspectivas de conscientização maior de práticas de comportamentos e atitudes antigas que necessitam ser reavaliadas e mais bem posicionadas ao longo das vivências junto a liderança e nas equipes.

É entendido que é necessário um aprofundamento maior a partir das respostas subjetivas obtidas. Porém, os funcionários devem continuar progredindo em termos de conhecimento interior, o que será de grande valia para a gestão, equipes e o detalhamento da aplicabilidade da ciência do bem-estar no mundo corporativo. Além de uma contribuição efetiva para a ciência do bem-estar no âmbito de pesquisas.

REFERÊNCIAS

CABRAL, Simone Moura (2020). **A importância das métricas ou medições humanas na liderança do mundo corporativo.**

Disponível em: <<https://www.cabraladvogadosassociados.com/post/a-import%C3%A2ncia-das-m%C3%A9tricas-ou-medi%C3%A7%C3%B5es-humanas-na-lideran%C3%A7a-do-mundo-corporativo>>

CAMPOS (2020). **Psicologia positiva: o que é, impactos no bem-estar e como aplicar na sua empresa.** Disponível em:

<<https://www.poderdaescuta.com/psicologia-positiva-o-que-e-e-como-aplicar-na-empresa>> Acessado em: 29 de abril de 2021.

CINTRA, C. L.; GUERRA, V. M. (2017). **Educação Positiva: A aplicação da Psicologia Positiva a instituições educacionais.** Psicol. Esc. Educ. vol.21 no.3 Maringá set./dez. 2017

Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572017000300505&lng=pt&tlng=pt>. Acessado em: 29 de abril de 2021.

HUTZ, C. S. (organizador). **Avaliação em Psicologia Positiva: técnicas e métricas.** São Paulo: CETEPP, 2016.

HUTZ, C. S. (organizador). **Avaliação em Psicologia Positiva.** Porto Alegre: Artmed, 2014.

MARQUES, J. R. (2021). A importância do autoconhecimento profissional e pessoal. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-e-psicologia/importancia-do-autoconhecimento/> Acessado em: 29/04/2021

OROFINO, Maria Augusta. **Índice de felicidade no trabalho: é possível medir.** Disponível em: <<https://www.mariaaugusta.com.br/indice-de-felicidade-no-trabalho/>>. Acessado em: 28 de abril de 2021

PALUDO, S. dos S.; KOLLER, S. H. (2007). **Psicologia Positiva: uma nova abordagem para antigas questões.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil.

Disponível em <<https://www.scielo.br/pdf/paideia/v17n36/v17n36a02.pdf>>. Acessado em: 29 de abril de 2021.

RIVETTI, Renata (2019). **Sabe qual a nova métrica em empresas? A felicidade dos funcionários.** Disponível em:

<<https://claudia.abril.com.br/carreira/felicidade-no-escritorio/>>. Acessado em: 29 de abril de 2021.

SANTOS, R. O. dos (2018). **A importância da comunicação no processo de liderança.** Rev. Adm. Saúde - Vol. 18, nº 72, jul. - set. 2018. Disponível em:

<<http://dx.doi.org/10.23973/ras.72.128>>. Acessado em: 29 de abril de 2021.

SELIGMAN, M. E. P. Felicidade autêntica: usando a nova Psicologia positiva para a realização permanente. Tradução de Neuza Capelo - 1 ed. - Rio de Janeiro: Objetiva, 2004.

SELIGMAN, M. E. P. Aprenda a ser otimista: como mudar sua mente e sua vida. Tradução Débora Landsberg - 1 ed. - Rio de Janeiro: Objetiva, 2019.

WRIGHT, T. A. (2003) Positive Organizational Behavior: An Idea Whose Time Has Truly Come. Journal of Organizational Behavior. Vol. 24, No. 4 (Jun., 2003), pp. 437-442 (6 pages)
Positive Organizational Behavior: An Idea Whose Time Has Truly Come