



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE



Artigo aprovado em 12 de junho de 2023.

ESTRESSE, CONFLITOS E BEM-ESTAR NO SECRETARIADO: UMA ANÁLISE ACERCA DE UMA ORGANIZAÇÃO DA CIDADE DE MAMANGUAPE – PB

*Stress, conflicts and well-being in secretarial work: an
analysis of an organization in the city of Mamanguape – PB*

Hélida de Alcântara Wanderley¹, Juliene Paiva de Araújo

Osias², Alberto Santos Arruda³, Ruth Marcela Bown

Cuello⁴

RESUMO:

O trabalho constitui uma das atividades à qual os indivíduos dedicam a maior porção do seu tempo, sendo evidente a sua importância e centralidade. Nele situações de bem-estar, estresses e conflitos estão inseridos. Cada vez mais, é crescente a preocupação quando se trata de conflitos, estresse e bem-estar dentro das organizações. Trata-se de uma pesquisa de campo descritiva, de caráter transversal e de cunho qualitativo. Foi aplicado através do Google formulário um questionário com uma amostra de 13 pessoas que atuam dentro de uma empresa de contabilidade na cidade de Mamanguape-PB. O trabalho constitui um fenômeno psicossocial fundamental à existência humana, sobretudo nas organizações. Por meio de esforços físicos e psíquicos, mediamos nossas relações com as pessoas com as quais nos relacionamos. A partir disso, conflitos que geram estresses podem existir e assim se faz necessárias ações para que seja possível induzir o bem-estar nas empresas. Um dos grandes desafios que se apresentam para os secretários é, justamente, perceber o conflito como um aspecto natural da vida organizacional e que pode proporcionar consequências positivas, desde que bem gerenciado, pois a mediação requer muita atenção e ação. Com isso, conclui-se que quanto mais articulados esse profissional é apto para minimizar os conflitos gerados dentro das organizações e assim trazer mais harmonia para o ambiente.

Palavras-chave: Secretariado. Organizações. Conflitos. Bem-estar.

¹ Estudante, UFPB, helida-oi@hotmail.com

² Orientadora, UFPB, Doutorado em Linguística, julieneosias@gmail.com

³ Examinador 1, UFPB, Doutorado em Psicologia, prof.alberto.arruda@gmail.com

⁴ Examinadora 2, UFPB, Mestrado em Psicologia, ruth.marcela@academico.ufpb.br

1 INTRODUÇÃO

O trabalho constitui uma das atividades à qual os indivíduos dedicam a maior porção do seu tempo, sendo evidente a sua importância e centralidade. O atual contexto de trabalho caracteriza-se pelo crescente uso de informação e tecnologias, pela diversidade existente no mercado e por uma mudança da própria natureza do trabalho. Esta mudança que se assiste inclui o desenho dos locais de trabalho, havendo espaço para os *home offices*, a adoção de novos processos, que passaram a incluir os horários de trabalho flexíveis, e os novos tipos de trabalho que surgiram, particularmente no âmbito das tecnologias de informação (RODNEY, 2006).

O processo de um mundo globalizado é manifestado constantemente no cotidiano das pessoas diretamente impactadas por esse acontecimento, tornando o mercado de trabalho ainda mais competitivo e fervoroso. A vida social é redirecionada para esse universo, tendo em vista a busca por melhores empregos que tragam a busca incansável por estabilidade financeira são motivos de estresse e preocupação para esses indivíduos (LIMA, 2018).

Outros fatores também são determinantes para gerar conflitos que desencadeiam descontentamento dentro das corporações, e, dentre eles, destaca-se, neste trabalho, a influência do mundo tecnológico. Para Silva (2013), esse paradigma instiga a sociedade a buscar ainda mais conhecimento técnico, causando no homem competições entre si, o que gera ainda mais conflitos sociais, ocasionando, inevitavelmente, desgaste psicológico, que resulta em problemas de saúde física e mental.

Diante do empenho da construção do termo de aprendizado sobre o comportamento das pessoas, serão abordados, basicamente, os pontos de conflito, estresse e bem-estar em um ambiente de trabalho. Partindo da hipótese apontada em meio social das pessoas serem todas diferentes, agirem diferentemente e terem comportamentos diferentes, de forma que o que se aborda das razões que causam o conflito é caracterizado por um processo de desentendimento entre as partes envolvidas. Com isso, surgirá o estresse, que em seu significado suscitado é perda de controle da situação, afetando assim o bem-estar do ambiente em que se dirige a relação indivíduo- trabalho.

Nesse contexto, faz-se necessária a realização de trabalhos que possam acompanhar essa dinâmica e compreender as formas para vislumbrar essa tríade presente nas organizações do mundo do trabalho. O Secretário Bilingue é fundamental nos estudos dessa área, uma vez que tem sua atuação pautada na administração junto à

empresa e, conseqüentemente, no desenvolvimento do seu trabalho no dia a dia, conseguindo minimizar impactos que podem estar relacionados ao clima organizacional dessas instituições, calibrando o estresse e conflitos e aumentando o bem-estar dos indivíduos que estão nesse mundo do trabalho.

A organização das ideias e conceitos está dividida em: Introdução, Fundamentação Teórica, Procedimentos Metodológicos, Análise dos Dados a partir da observação em um escritório de contabilidade e as Considerações Finais, por meio da obtenção de informações sobre ambiente de trabalho da área estudada, para uma boa análise com o objetivo de observar os conflitos, estresse e bem-estar da empresa analisada. Os capítulos que serão apresentados são de fundamental importância para a compreensão do ambiente. Portanto, contextualizar meios de trabalho, relativizando aspectos sociais e históricos do que se entende por bem-estar corporativo foi de essencial relevância para os resultados deste estudo.

Nesse caso, justifica-se a realização desta pesquisa pela necessidade de que essas empresas possuam um ambiente de trabalho agradável e que, sobretudo, compreendam a seriedade do bem-estar daquele funcionário, que, muitas vezes, é surpreendido por questões cotidianas que desmotivam e pesam na permanência do mesmo no emprego. Portanto, esta pesquisa terá como abordagem um tema de muita relevância para os estudos acadêmicos e permeiam o lado comportamental da sociedade, uma vez que o profissional de secretariado é inserido diretamente no mercado de trabalho e afetado diretamente por causas, como os conflitos e estresse dentro do seu ambiente de trabalho.

Por este motivo, importa que se estude e se procure promover locais de trabalho saudáveis, bem como entender as variáveis que interferem no bem-estar dos trabalhadores dentro e fora do local de trabalho. Muitas vezes, esses fatores acontecem pela influência das novas tecnologias nas organizações. Nos dias atuais, em algumas empresas, há tanta cobrança e pressão psicológica entre eles que, às vezes, elas desencadeiam uma competição entre os funcionários, podendo, a partir disso, também causar danos mentais e físicos. Diante do exposto, partimos da seguinte questão norteadora: quais as relações entre conflitos, estresse e bem-estar em uma organização situada na cidade de Mamanguape, Paraíba?

Diante do exposto, este trabalho tem, por objetivo geral, investigar as relações de estresse, conflitos e bem-estar em uma organização que atua com contabilidade na cidade de Mamanguape, Paraíba, bem como por objetivos específicos, analisar os dados obtidos a partir de um questionário e discutir seus resultados com base em alguns autores.

O ambiente de trabalho é resultado de interações que acontecem no cotidiano, que formam uma atividade indispensável para a aferição das atividades da empresa em questão. Por circunstância, esse é um ambiente formado por pessoas que atuam na produção dessas atividades, tornando essas funções imprescindíveis para o funcionamento desse empreendimento.

Diante disso, as pesquisas na área são necessárias pois o levantamento de dados que nesse trabalho se obterá, fundamentará estudos que podem, futuramente melhor orientar os funcionários e líderes de uma corporação, além da percepção em relação à atuação do secretário bilíngue na problemática.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ESTRESSE, CONFLITOS E BEM-ESTAR

Cada vez mais, é crescente a preocupação quando se trata de conflitos, estresse e bem-estar dentro das organizações. Atualmente, as pessoas estão buscando seu aperfeiçoamento profissional, procurando se capacitar para se realizar profissionalmente. A preocupação com a qualidade de vida dos funcionários dentro das organizações tem aumentado e tomado espaço no mercado. Com a intenção de valorizar a saúde do funcionário, algumas empresas têm desenvolvido e investido em técnicas de qualidade de vida no trabalho, fazendo com que seus funcionários trabalhem mais motivados e sintam-se realizados (DE SOUZA, 2017).

Para Chiavento (2004), a qualidade de vida no trabalho:

[...] não é definida apenas como as condições físicas de trabalho. É preciso algo mais. Determinando causas como as condições no que tange o recurso social e psicológicas, que também somam no ambiente de trabalho. Ainda de acordo com o autor, pesquisas recentes demonstram que, para alcançar qualidade e produtividade, as organizações precisam ser dotadas de pessoas participantes e motivadas nos trabalhos que executam e recompensadas adequadamente por sua contribuição. Os conflitos nas organizações acontecem e é sempre como algo negativo, um rompimento, um fim. (CHIAVENATO, 2004, p. 7).

Os conflitos existem é presente na humanidade há anos, nesse aspecto, percebeu-se que os conflitos existentes, originados da própria natureza humana, poderiam ser estudados e compreendidos, através do estudo do comportamento humano, para então se estabelecer modelos de tratamento. Como por exemplo, o estudo do comportamento humano dentro das organizações, que faz uma análise sobre o comportamento de cada indivíduo em

seu local de trabalho (RODNEY, 2006).

Cada indivíduo se comporta de uma forma diferente, tendo ideias diferentes, ideias tais que podem muitas vezes contribuir para determinadas atitudes a serem tomadas dentro das organizações, e que possam causar conflitos, devido a forma de compreensão de cada pessoa, uma vez, que a percepção de cada indivíduo é de fato bem subjetiva variando em indivíduos devidos as mais distintas percepções.

Bem-estar voltado ao comportamento organizacional tem sido visto como um adicional interessante, e não como um imperativo estratégico para as organizações, ou seja, não é visto como diferencial nas organizações e não é usado como um marketing interno e sim como motivação ao funcionário, pois, um funcionário bem motivado produz mais e se torna cada vez mais eficaz em sua função dentro da organização. Os conflitos estão presentes em todas as organizações, são características encontradas em toda equipe, mesmo que ela seja unida e treinada (SANTANA, 2016).

Os Conflitos podem ser divididos em: interpessoais, que podem ser originados em uma ou mais pessoas e causam tensões no próprio indivíduo. Envolve diferenças entre opiniões, valores, estilos, e raças no grupo da equipe. Interpresarias, ou seja, originados na própria empresa, onde há competitividade a tipos de recursos. Para Pinto (2018), na visão positiva do conflito era considerado como uma característica do indivíduo, que não consegue se relacionar com outros e era excluído do grupo, hoje o conflito é visto de forma bastante diferente, ele é um fenômeno normal e estrutural dentro de todos nós. O conflito é fonte de ideias novas, podendo levar a discussões abertas sobre determinados assuntos.

Ainda segundo Pinto (2018) os conflitos surgem por razões tipo competição entre as pessoas por vários motivos, dentre eles, a experiência de frustração que é considerada a incapacidade de atingir ou realizar suas metas. Diferenças de personalidade que são as desavenças como no ambiente familiar como no ambiente de trabalho. Metas diferentes que é bem comum recebermos metas ou objetivos a serem atingidos que podem ser diferentes dos de outra pessoa, o que nos leva a geração de tensões em busca de seu alcance.

Habitualmente cada indivíduo tem uma forma de obter informações e apresentar suas ideias, e ao expor suas ideias com o outro pode gerar um conflito, devido à forma que cada pessoa analisa suas ideias. O estresse, por exemplo, surgiu através de Observação do médico canadense Hans Selye, nos anos 1930 que foi o primeiro a estudar sobre o estresse. O estresse pode ser entendido não como uma doença limitada e sim como estado de desequilíbrio de um

indivíduo, a fazer uma série de tensões bastante persistente. Cientificamente o estresse faz com que o cérebro se coloque em alerta. A reação do cérebro colocar o corpo em uma ação defensiva (SANTOS, 2018).

Os desgastes profissionais, que as pessoas estão submetidas diariamente em seu local de trabalho, poderá gerar o estresse. Os sintomas físicos do estresse mais comuns são: fadiga, dores de cabeça, insônia, dores no corpo, palpitações, alterações intestinais, náusea, tremores e esfriados constantes.

No entanto, os fatores que geram os sintomas depressivos podem estar relacionados ao estresse. Os fatores são: ruído, alterações do sono, sobrecarga, falta de estímulos, mudanças determinadas pela empresa e mudanças devido a novas tecnologias. O ruído exagerado pode causar o estresse, gerando irritações, diminuindo a concentração, o que comprometerá o desempenho do indivíduo. A insônia que acontece quando trabalhos são executados em turnos alternativos. Fazendo com que o indivíduo aumente o desgaste, diminuindo seu desempenho deixando-o com sono quando acordado. Além disso, a sobrecarga que é um dos motivos que gera estresse em seu ambiente de trabalho, devido às cobranças estabelecidas na organização que extrapola o limite de capacidade de cada pessoa (SANTOS, 2018).

Com isso, também é possível considerar que a falta de estímulos é um problema uma vez, que a ausência de estímulos na organização acontece quando o indivíduo obtém tarefas repetitivas e não gerando importância, resultando de um profissional estressado e desmotivado com o seu trabalho. Ao mesmo tempo a mudança é um fator para conflitos e estresse pois o profissional que sofre com as mudanças da empresa, passa por ansiedade por medo de que seja mudado de setor (PINTO, 2018). Nesse mesmo contexto, a mudança para adequação a novas tecnologias pode ser considerada como um fator que leva ao estresse (SANTANA, 2016).

Toda boa organização deve ter em mente que funcionários saudáveis produzem muito mais, evitam faltas e diminuem os gastos dos planos de saúde. E para ter uma boa equipe saudável, a empresa tem que aplicar o bem-estar entre seus funcionários em seu local de trabalho (SANTOS, 2018).

As empresas hoje em dia tem em mente proporcionar a seus colaboradores momentos de descontração, como por exemplo, conversas animadas, participação ativa na vida de cada funcionário e pausa pequena durante o dia estabelecendo assim uma equipe de funcionários muito mais preparados para lidar com a rotina dentro da organização (PINTO, 2018).

Para Frazão (2019) um programa de bem-estar pode atrair os melhores profissionais para empresa, elevar a moral de todos evitando assim o estresse dentro da empresa. Esses programas de bem-estar no trabalho incluem campanhas de prevenção ao tabagismo e apoio para os que querem abandonar o vício, atividade física regular, estratégias para redução e administração do estresse, oferta de exames físicos e laboratoriais, educação nutricional e programas para

controle do peso. O bem-estar pode ser definido como uma satisfação e a realização de desejos dos funcionários dentro da organização.

2.2 COMUNICAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONFLITOS NA PROFISSÃO DE SECRETARIADO

Toda organização é constituída por regras e normas, determinando assim, como deve ser a conduta, comportamento e relacionamento de seus colaboradores no ambiente de trabalho, porém poucos funcionários sabem que essas diretrizes são definidas pela cultura organizacional. A orientação da equipe e as atividades executadas na busca dos resultados são instruídos por essa cultura. Quando uma empresa tem sua cultura bem alinhada e definida proporciona coerência e credibilidade à suas ações, possibilitando melhores condições de alcançar metas desejadas.

Nessa discussão, o corpo profissional é importante para uma boa condução das empresas, ou seja, é força motriz para os desenvolvimentos das atividades. A configuração de trabalho de uma organização será definida pela forma de pensamento dos seus idealizadores. Os precursores influenciam a configuração dos valores iniciais de qualquer empreendimento, baseados em seus sistemas de valores pessoais.

Empresa com processos bem estruturados e foco no desempenho dos colaboradores, entretanto, é pouco flexível e não existe espaço para aprimoramento de atividades e novas idealizações e como consequências tendem a ter profissionais que se acomodam e dão pouca importância ao crescimento na organização; Cultura de pessoas, que tem como representatividade principalmente seus colaboradores, são muito valorizados pois são ponto chave dessa cultura, os profissionais se sentem acolhidos, sugerem ideias e contam com um bom plano de carreira. Esse tipo de cultura é bastante verificado em empresas novas, especialmente startups, há pouca hierarquia e o serviço é mais autogerenciado.

Cultura de tarefas, organização que tem como objetivo ter profissionais específicos executando algumas atividades, colaboradores voltados à solução de problemas, tem como característica grande flexibilidade, criatividade bastante valorizada, clima organizacional tranquilo, o que traz satisfação nas atividades realizadas diariamente; Cultura do poder, onde há a centralização de poder, dificuldade em desenvolver competências, alta possibilidade de conflitos internos devido ao poder centralizado em uma única pessoa, empresas que normalmente tem esse tipo de cultura são as pequenas empresas. A partir disso, o profissional

secretário bilíngue pode atuar como gerenciador de conflitos, minimizando tal problemática e otimizando os relacionamentos interpessoais.

A partir do contexto histórico da profissão de Secretariado é possível trazer à tona que esses atuam nesta área e estão submersos em um regime de competição no âmbito do mercado de trabalho, ou seja, estão sempre inseridos uma pressão constante para que assim seja possível se destacar frente ao mercado que requer muito. Esses profissionais de Secretariado são levados a acompanhar as mudanças e adequar o seu perfil às novas exigências das organizações (FREITAS; BÍSCOLI, 2019).

Para que seja possível se aperfeiçoarem, caem em uma busca por conhecimento melhorando sua performance profissional nas organizações. Essa busca por conhecimento contribui também para ultrapassarem as fronteiras organizacionais, seguindo outros ramos da profissão e o seu novo perfil surge em consequências desse mercado que agora não só permite como solicita o seu ingresso. Assim, com as novas exigências do mercado e a evolução das teorias organizacionais, novas funções têm sido atribuídas ao Secretário, aumentando suas responsabilidades dentro da empresa, tornando-o um profissional capaz de pensar estrategicamente (FREITAS; BÍSCOLI, 2019).

[...] as atribuições básicas antes ou até então designadas ao secretário executivo eram: de redigir cartas, memorandos e documentos de todos os tipos, organizar a mesa do executivo e atendê-lo, selecionar assuntos e pessoas que serão atendidas pelo executivo, manter contato com outros departamentos, secretariar reuniões e preparar roteiros de viagem. Hoje, frente às exigências organizacionais e a mudança de perfil, para exercer estas atividades é preciso idealizações e como consequências tendem a ter profissionais que se acomodam e dão pouca importância ao crescimento na organização; Cultura de pessoas, que tem como representatividade principalmente seus colaboradores, são muito valorizados pois são ponto chave dessa cultura, os profissionais se sentem acolhidos, sugerem ideias e contam com um bom plano de carreira. Esse tipo de cultura é bastante verificado em empresas novas, especialmente startups, há pouca hierarquia e o serviço é mais autogerenciado.

Cultura de tarefas, organização que tem como objetivo ter profissionais específicos executando algumas atividades, colaboradores voltados à solução de problemas, tem como característica grande flexibilidade, criatividade bastante valorizada, clima organizacional tranquilo, o que traz satisfação nas atividades realizadas diariamente; Cultura do poder, onde há a centralização de poder, dificuldade em desenvolver competências, alta possibilidade de conflitos internos devido ao poder centralizado em uma única pessoa, empresas que normalmente tem esse tipo de cultura são as pequenas empresas. A partir disso, o profissional secretário bilíngue pode atuar como gerenciador de conflitos, minimizando tal problemática e otimizando os relacionamentos interpessoais.

A partir do contexto histórico da profissão de Secretariado é possível trazer à tona que

esses atuam nesta área e estão submersos em um regime de competição no âmbito do mercado de trabalho, ou seja, estão sempre inseridos uma pressão constante para que assim seja possível se destacar frente ao mercado que requer muito. Esses profissionais de Secretariado são levados a acompanhar as mudanças e adequar o seu perfil às novas exigências das organizações (FREITAS; BÍSCOLI, 2019).

Para que seja possível se aperfeiçoarem, caem em uma busca por conhecimento melhorando sua performance profissional nas organizações. Essa busca por conhecimento contribui também para ultrapassarem as fronteiras organizacionais, seguindo outros ramos da profissão e o seu novo perfil surge em consequências desse mercado que agora não só permite como solicita o seu ingresso. Assim, com as novas exigências do mercado e a evolução das teorias organizacionais, novas funções têm sido atribuídas ao Secretário, aumentando suas responsabilidades dentro da empresa, tornando-o um profissional capaz de pensar estrategicamente (FREITAS; BÍSCOLI, 2019).

[...] as atribuições básicas antes ou até então designadas ao secretário executivo eram: de redigir cartas, memorandos e documentos de todos os tipos, organizar a mesa do executivo e atendê-lo, selecionar assuntos e pessoas que serão atendidas pelo executivo, manter contato com outros departamentos, secretariar reuniões e preparar roteiros de viagem. Hoje, frente às exigências organizacionais e a mudança de perfil, para exercer estas atividades é preciso ainda que seja gestor, que possua habilidade para tomar decisões, que tenha capacidade para entender o negócio e as estratégias da organização, que seja um solucionador de problemas e seja a pessoa a quem o diretor da organização delega atividades extremamente importantes, com toda confiança (FREITAS; BÍSCOLI, 2019, p.4).

É devido a todas essas competências e habilidades que para muitos seria mais adequado a construção de um perfil profissional generalista especializado, ou seja, um profissional que possui uma forte especialidade sem desconhecer as implicações do que faz para toda a estrutura organizacional de uma forma interconectada. Um dos grandes desafios que se apresentam para os secretários é, justamente, perceber o conflito como um aspecto natural da vida organizacional e que pode proporcionar consequências positivas, desde que bem gerenciado, pois a mediação requer muita atenção, ação e investimento, o que resultam um processo trabalhoso, mas quando articulados por indivíduos com competência esse processo propicia uma administração equilibrada (MARTINS et al., 2010).

Neste contexto, o Secretário deve estar atendo as situações ocorrentes na organização a fim de mediá-las de maneira positiva. Observando às necessidades organizacionais para se destacar no mercado de trabalho, buscando o aperfeiçoamento em sua maneira de se comunicar e trabalhar em equipe, pois estes itens são de fundamental importância para a atuação deste profissional. Com isso, gerenciar conflitos, minimizar estresse e proporcionar bem-estar pode ser compreendida por esse campo profissional, todavia é importante uma

atualização e constante acompanhamento da evolução das organizações dentro dos mais variados âmbitos e proporcionando assim, mais tranquilidade e relacionamento saudáveis entre a empresa e os empregados ou até mesmo entre os funcionários que atuam dentro das organizações.

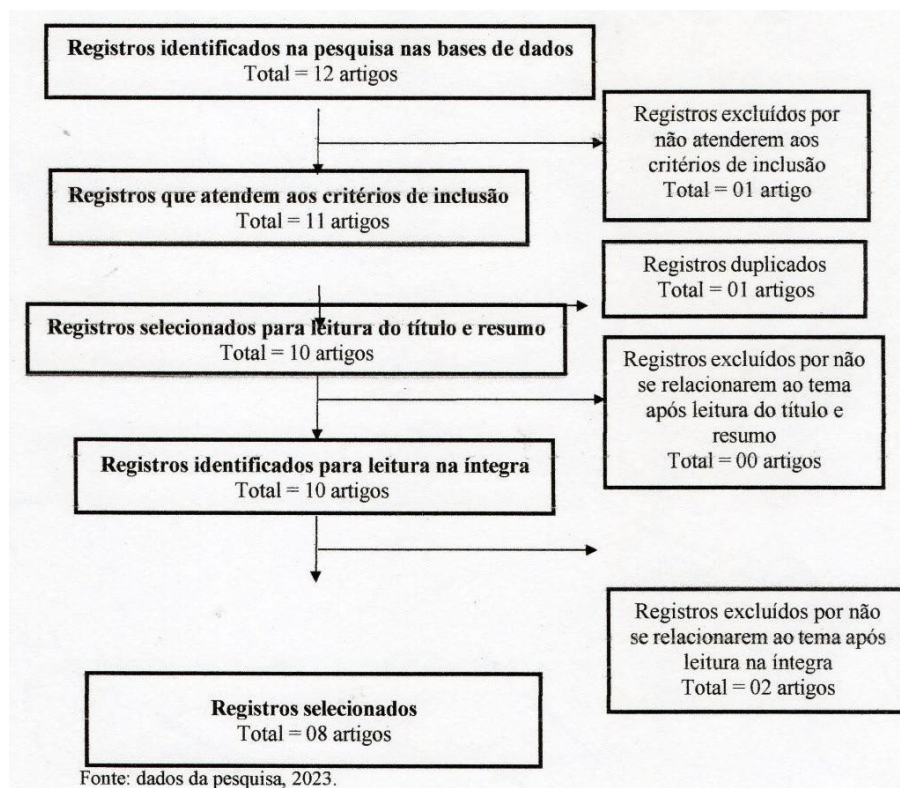
3 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa de campo descritiva, de caráter transversal e de cunho qualitativo. Tal método pode ser considerado como um conjunto de processos que possibilitam conhecer uma determinada realidade, produzir objeto ou desenvolver procedimentos e comportamentos. A abordagem qualitativa é recomendada para interpretar fenômenos realísticos, vivenciais, históricos, sociais ou grupais, tal interpretação é dada através da interação entre a observação e a formulação do conceito, entre o desenvolvimento teórico e a pesquisa empírica, e entre a explicação e a percepção (DA SILVA, 2016).

A coleta de dados foi realizada em uma organização na cidade de Mamanguape-PB. Se trata de um escritório de contabilidade que a partir de um levantamento prévio, de forma subjetiva a partir de relatos dos indivíduos que atuam na empresa, existe uma grande ocorrência de estresses e conflitos e nesse mesmo âmbito tem a presença de um secretário bilíngue que atua há mais de um ano neste setor.

Foi realizado a aplicação de um questionário com 10 perguntas a partir do Google Forms com perguntas objetivas que se relacionam com estresses e conflitos dentro do ambiente de atuação e caracterização sociodemográfica dos participantes da pesquisa como forma detalhar a informação para servir de base para trabalhos futuros.

Em seguida, foi realizado um levantamento bibliográfico por meio de busca eletrônica nas seguintes bases de dados disponíveis na Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Google Acadêmico. Diante da busca, foram encontrados 12 artigos que abordavam o tema, porém considerando os critérios de inclusão e exclusão desta pesquisa, restaram apenas 8 estudos, conforme apresentado no fluxograma a seguir:

Figura 1 – Fluxograma de seleção dos artigos

Inicialmente, os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, bem como foram informados do caráter voluntário e do sigilo referente à sua identificação e, na sequência, a aplicação do questionário. Se necessário para a análise dos dados, será utilizado o Pacote Estatístico para as Ciências Sociais SPSS (versão 17.0), sendo realizadas estatísticas descritivas e inferenciais.

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

Com o intuito de responder ao objetivo de analisar o perfil sociodemográfico dos participantes, os dados provenientes do questionário sociodemográfico foram processados pelo, estão contidos gênero, idade, escolaridade, os quais estão expostos na Tabela 1.

Tabela 1. Frequência e porcentagem (%) das variáveis sociodemográficas dos pacientes com DRC (N=12).

<i>Variáveis</i>	<i>Frequência</i>	<i>%</i>
<i>Gênero</i>		
<i>Masculino</i>	05	38,5
<i>Feminino</i>	08	61,5
<i>Idade</i>		
<i>18 - 29 anos</i>	08	61,5
<i>30 - 39 anos</i>	02	15,4
<i>40 - 49 anos</i>	03	23,1
<i>Formação</i>		
<i>Ensino Médio</i>	04	30,8
<i>Graduação</i>	07	53,8
<i>Especialização</i>	02	15,4

Fonte: elaboração própria, 2023.

O questionário foi aplicado através do Google Formulário com uma amostra de 13 pessoas que atuam dentro de uma empresa de contabilidade na cidade de Mamanguape-PB. O formulário foi enviado a partir do grupo de WhatsApp da organização e a partir da caracterização sociodemográfica fica perceptível que nesta organização há uma predominância do gênero feminino o que corresponde a 08 pessoas, ou seja, 61,5% dos entrevistados, contra 38,5% do sexo masculino. A idade dos participantes se destaca da seguinte forma: 61,5% tem entre 18 e 29 anos, 15,4% tem entre 30 e 39 anos e 23,1% tem entre 40 e 49 anos. Em relação a formação 30,% tem Ensino Médio completo, 53,8% possui graduação e 15,4% são especialistas.

No mesmo formulário aplicado foram caracterizados 07 perguntas que permeiam fatores de bem-estar, estresses e conflitos. As respostas para as perguntas podiam ser respondidas em relações de frequência com quatro alternativas: muito frequente, frequentemente, eventualmente e nunca. A primeira pergunta foi realizada da seguinte forma: *quão feliz você está no trabalho?* Nesse item 66,7% responderam frequentemente e 33,3% muito frequente.

Gráfico 1. Percentual das respostas da questão 4 do questionário de sondagem



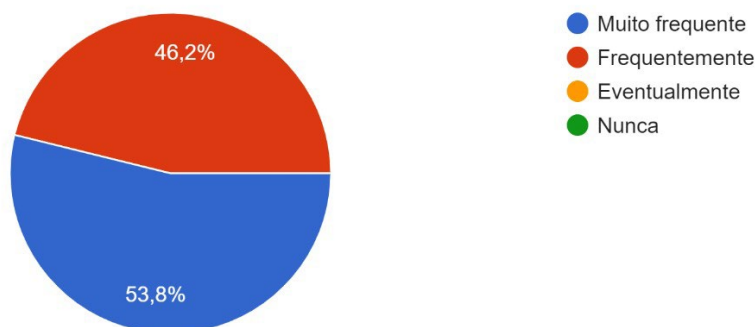
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Segundo Silva e Tolfo (2012) o trabalho constitui um fenômeno psicossocial fundamental à existência humana, sobretudo nas organizações. Por meio de esforços físicos e psíquicos, mediamos nossas relações com as pessoas com as quais nos relacionamos. Portanto, o trabalho se caracteriza como uma categoria central da vida humana associada, ao mesmo tempo que essas relações estão a todo momento proporcionando experiências que geram na maioria das vezes felicidade nos indivíduos.

Tal condição também se confirma no trabalho realizado por Paschoal e Tamayo (2008) que afirma que na sociedade atual, o trabalho adquire um papel de categoria sociológica, se configurando como o principal fato social em virtude da sua importância como organizador da sociedade e dos indivíduos e pelas mudanças que vem passando como instituição. Essas alterações também ocorrem nas atribuições de significados e sentidos ao trabalho pelos sujeitos, bem como às vivências de felicidade e bem-estar relacionadas ao seu fazer.

A segunda pergunta foi realizada da seguinte maneira: *sinto-me bem com minha função laboral*. Dessa forma, 53,8% dos entrevistados reponderam que muito frequente se sentem bem em relação a função que desempenha na organização, ao mesmo modo, 46,2% disseram que frequentemente se corroboram em relação a sua atuação. Essa relação pode ser compreendida a partir de diversas forma, contudo como forma de facilitar o entendimento foi gerado um gráfico que representa as respostas dos indivíduos que participaram da pesquisa.

Gráfico 2. Percentual das respostas da questão 5 do questionário de sondagem



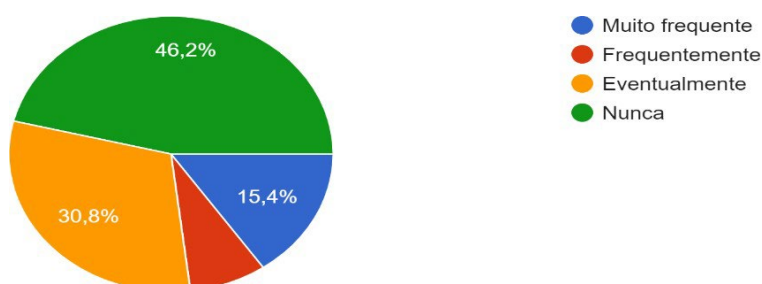
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

A satisfação no trabalho vai além o entendimento empírico dos indivíduos, ou seja, refere-se a uma avaliação em geral da vida ou na realidade de domínios específicos que estão atreladas a dimensões psicológicas, onde de um lado está os estados emocionais e sentimentos, sejam, positivos ou negativos, já em outro momento o lado cognitivo que diz respeito às avaliações de satisfação com a vida em geral e, em particular, com os aspectos do trabalho (FERREIRA, 2009).

São poucos as definições de bem-estar no trabalho, todavia para alguns autores podem ser compreendidas como um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de experiências de trabalho; Envolvimento com o trabalho: grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta a sua auto-estima, representando vínculos positivos com o trabalho; Comprometimento organizacional afetivo: estado no qual o indivíduo se identifica com a organização particular e seus objetivos, desejando manter-se afiliado a ela com vista a realizar tais objetivos (FERREIRA, 2009).

A terceira pergunta foi realizada da seguinte forma: *a competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado irritado?* 15,4% responderam que muito frequentemente, 7,7% frequentemente, 30,8% eventualmente e 46,2% nunca. Os resultados são apresentados no gráfico a seguir:

Gráfico 3. Percentual das respostas da questão 6 do questionário de sondagem

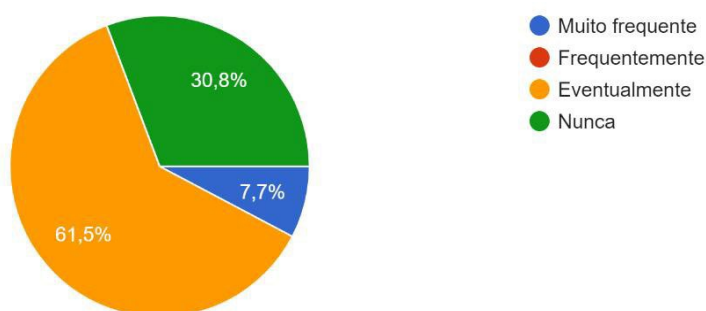


Fonte: dados da pesquisa, 2023.

A competição está inserida no ambiente de trabalho, principalmente em relação a culturas organizacionais que inserem modelos de promoções onde o trabalhador precise muitas vezes gerar resultados palpáveis, e assim, a partir desse contexto, os indivíduos acabam gerando conflitos que geram angustias pessoais trazendo mal-estar para o seu lado pessoal e profissional, ou seja, a relação à influência da divisão do trabalho, no estabelecimento da competição associa a duas variáveis que seriam: a recompensa diferenciada, isto é, o grau de compensação atribuído ao esforço individual dispendido para consecução de uma tarefa, e a interdependência do trabalho, isto é, em que grau cada membro do grupo precisa do outro para completar a sua tarefa. Com essa dinâmica, é comum perceber irritações em alguns colaboradores (QUARESMA, 2016).

A quarta pergunta foi realizada da seguinte forma: *Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações pelos colegas de trabalho?* Dos entrevistados, 7,7% responderam muito frequentemente, 61,5% eventualmente e 30,8% responderam nunca, como representado a seguir no gráfico:

Gráfico 4. Percentual das respostas da questão 7 do questionário de sondagem



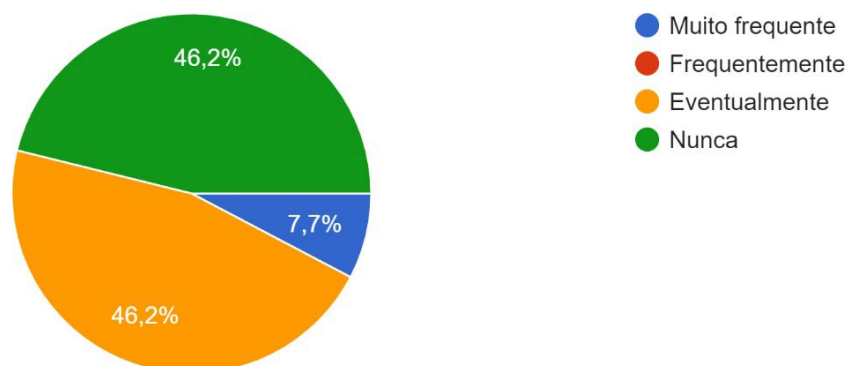
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Segundo Alves (2011) em seu trabalho indica que alguns fatores influenciam no compartilhamento de informações dentro das organizações, como por exemplo: como a motivação, a reciprocidade, o sentimento de pertencimento, a cultura organizacional, o prestígio e as premiações. Essa repetição pode indicar a possibilidade de existência de um grau de relação mais alto entre estes itens com as trocas diretas relacionadas ao sistema colaborativo.

Ainda segundo o autor, esses fatores devem ser levados em consideração como forma de minimizar os conflitos que são gerados dentro das empresas devido o entendimento de quem não recebe a informação de não pertencimento, de como está fora do grupo de trabalho, diminuindo assim, o vínculo e a cooperação nas organizações nos seus mais diversos níveis.

A quinta pergunta foi realizada da seguinte maneira: *meus colegas de trabalho não colaboram comigo?* Desses, 7,7% muito frequente, 46,2% eventualmente e 46,2% nunca. Nesse sentido é perceptível uma insatisfação por parte dos entrevistados em relação a cooperação de trabalho, onde da amostra de treze pessoas, seis disseram não ter ajuda dos colegas de trabalho.

Gráfico 5. Percentual das respostas da questão 8 do questionário de sondagem

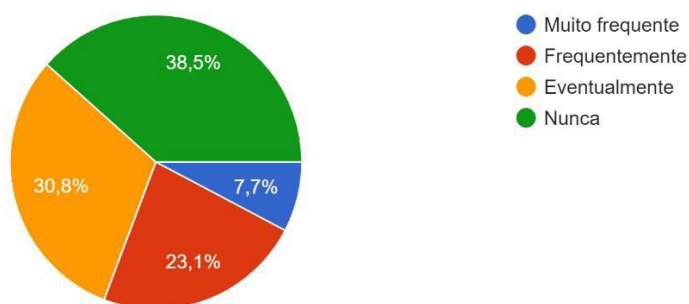


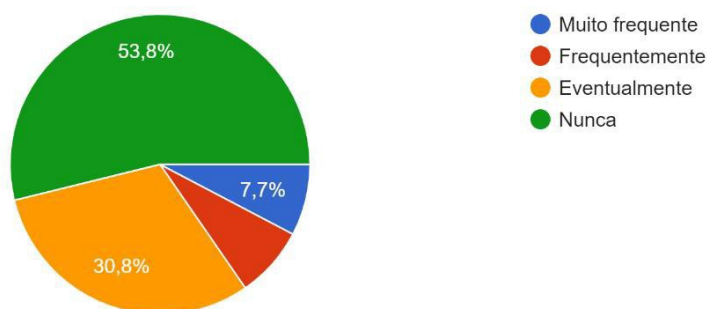
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Segundo Paula et al., (2011) a falta de colaboração dos colegas de trabalho aumentam ainda mais os conflitos e consequentemente o mal-estar gerados dentro das organizações. Esses resultados permite examinar os resultados sob uma ótica interligada, ou seja, os distintos eixos e núcleos temáticos se constituem em fontes de dados relativos às condições de trabalho, à organização do trabalho e às relações sociais de trabalho. Além disso, esses dados apontam para aspectos específicos sob os quais devem ser implementadas ações de mudanças para a promoção do bem-estar no trabalho.

A sexta e sétima pergunta se relacionam e forma realizadas da seguinte forma, respectivamente: *Segunda feira, ao pensar em trabalhar, sinto um grande desânimo? Sinto raiva quando estou trabalhando.* Em relação a primeira pergunta, 7,7% responderam muito frequente, 23,1% frequentemente, 30,8% eventualmente e 38,5%, nunca. Em relação a segunda pergunta, 7,7% muito frequente, 7,7% frequentemente, 30,8% eventualmente, 53,8% nunca, esses dados estão representados nos gráficos a seguir:

Gráfico 6 e 7. Percentual das respostas da questão 9 e 10 do questionário de sondagem





Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Sabe-se que a ansiedade, a depressão, e o estresse diário estão entre as causas mais comuns que levam o trabalhador ao adoecimento mental. Contudo, há de se considerar que as características individuais são marcantes para o estabelecimento de uma boa relação entre trabalho e saúde mental, de forma que, do ponto de vista psicológico, certa atividade motivadora para uma pessoa poderá ser depressora para outra. E, para que haja um bem-estar físico e psíquico, é necessário avaliar as questões social, econômica e ambiental nas quais esse profissional está inserido (ALMEIDA et al., 2016).

Neste contexto, diversos problemas acabam afetando o ser humano, por exemplo, a Burnout que é uma síndrome de esgotamento profissional, proveniente da exposição prolongada a fatores interpessoais crônicos no trabalho e que apresenta três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e ineficácia. Esta síndrome normalmente acomete trabalhadores que atendem ou assistem pessoas em situação de risco ou de extrema responsabilidade.

Com isso, a atuação do secretário nesse contexto é de suma importância, pois a partir dos seus conhecimentos e ampla formação é possível ser um agente pacificador, ou seja, saber gerir conflitos minimizando os problemas oriundos das relações interpessoais e trazendo a harmonia, entendimentos, compreensão para o ambiente laboral.

A partir do contexto histórico da profissão de Secretariado é possível trazer à tona que esses atuam nesta área e estão submersos em um regime de competição no âmbito do mercado de trabalho, ou seja, estão sempre inseridos uma pressão constante para que assim seja possível se destacar frente ao mercado que requer muito. Esses profissionais de Secretariado são levados a acompanhar as mudanças e adequar o seu perfil às novas exigências das organizações (ALMEIDA et al., 2016).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho é uma ação humana social, compreende a capacidade de o homem produzir o meio em que vive, logo, ao olharmos para a pré-história, por exemplo, quando começou a se produzir e utilizar ferramentas feitas por ossos, pedras, com a finalidade de criar vestimentas, além de preparar seus alimentos para sua sobrevivência, mesmo em uma era primitiva, o homem passou a desenvolver técnicas para facilitar suas atividades e melhor prover sua subsistência, ou seja, estava construindo o mundo ao seu redor, por meio dos objetos, modos de atuação e costumes.

Neste contexto, considerando as diversas mudanças que sofreu o mundo do trabalho, ao longo da história, esta tem sua importância numa formação subjetiva e de identidade, uma vez, que os espaços de trabalho vão aos poucos se adaptando e absorvendo cada vez mais indivíduos em contextos e preparações diferentes.

Um dos grandes desafios que se apresentam para os secretários é, justamente, perceber o conflito como um aspecto natural da vida organizacional e que pode proporcionar consequências positivas, desde que bem gerenciado, pois a mediação requer muita atenção, ação e investimento, o que resultanum processo trabalhoso, mas quando articulados por indivíduos com competência esse processo propicia uma administração equilibrada. Esse profissional é apto para minimizar os conflitos gerados dentro das organizações e assim trazer mais harmonia para o ambiente.

Bem-estar, conflitos e estresses estão diretamente inseridos no contexto das organizações, as informações coletadas a partir do questionário aplicado na empresa ainda difere em partes em relação aos estudos observados, mas esse fato pode ser influenciado devido uma pequena amostra utilizada nesse trabalho, ao mesmo tempo que pode ter dados coerentes e devido ao ramo avaliados os dados sejam não condizentes.

Os objetivos do estudo que foram analisar os dados obtidos a partir de um questionário e discutir seus resultados com base em alguns autores foram alcançados, todavia se faz necessário a observação em relação ao tema e em um proximo trabalho a aplicação com uma amostra maior, além da análise de desvio-padrão desses dados obtidos.

REFERÊNCIAS

ALVES, Alessandra Maria. Colaboração e compartilhamento da informação no ambiente organizacional. 2011.

ALMEIDA, Larissa Amorim et al. Fatores geradores da Síndrome de Burnout em profissionais da saúde Generating factors of Burnout Syndrome in health professionals. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, v. 8, n. 3, p. 4623-4628, 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**/ Idalberto Chiavenato. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

FREITAS, Valéria de Oliveira; BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso. Comunicação e gerenciamento de conflitos na profissão de secretariado executivo. **Revista Expectativa**, v. 8, n. 1.

FERREIRA, Mário César. Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 25, p. 245-254, 2009.

GUEBUR, L. S. (2011); **Estresse ocupacional e a síndrome de Burnout na vida profissional das mulheres**. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós Graduação), Universidade Tuiuti do Paraná, Curitiba, PR.

LIMA, Ângela Maria. Os impactos da globalização no mundo do trabalho. **Revista Terra & Cultura: Cadernos de Ensino e Pesquisa**, v. 20, n. 39, p. 32-49, 2020.

MARTINS, Cibele Barsalini *et al.* Prováveis influências do primeiro ano do curso de Secretariado Executivo Bilíngue no cotidiano dos estudantes. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 1, n. 2, p. 51-76, 2010.

PAULA, Patrícia et al. Clima e cultura organizacional em uma organização pública. **Gestão & regionalidade**, v. 27, n. 81, 2011.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Alvaro. Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. **Avaliação psicológica**, v. 7, n. 1, p. 11-22, 2008.

PINTO, Vanessa; VOGT, Rejane Salete. Relações de poder e conflitos organizacionais entregadores e colaboradores da área contábil. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 8, n. 2, 2018.

QUARESMA, Marcos Cardoso. **Competição e cooperação entre as pessoas no trabalho e sua influência na produtividade empresarial**. 2016. Tese de Doutorado.

RODNEY, Roberto Rodney Ferreira Junior. **OS CONFLITOS NAS ORGANIZAÇÕES CONTEMPORÂNEAS** / Faculdades Unidas do Norte de Minas – FUNORTE, 2006.

SANTANA, Ueliton. Níveis de estresse no ambiente de trabalho em uma confecção da região serrana do Rio de Janeiro. XIII SEGeT–**Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2016.

SILVA, Eduardo Robini *et al.* Caracterização das pesquisas de teses em administração com abordagem qualitativa. **Revista de Administração de Roraima- RARR**, v. 6, n. 1, p.204-223, 2016.

SILVA, Narbal; TOLFO, Suzana da Rosa. Trabalho significativo e felicidade humana: explorando aproximações. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 12, n. 3, p. 341-354, 2012.

Emitido em 12/06/2023

DOCUMENTO COMPROBATÓRIO (ANEXO) Nº 15/2024 - CCAE - CSEB (11.01.27.16)
(Nº do Documento: 63)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 03/07/2024 18:40)
SIDNEY FABIO DA NOBREGA MEDEIROS JUNIOR
ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO
1184549

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número:
63, ano: **2024**, documento (espécie): **DOCUMENTO COMPROBATÓRIO (ANEXO)**, data de emissão:
03/07/2024 e o código de verificação: **9505b0fe0c**