

ACIDENTES DE TRABALHO: FATORES E INFLUÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

*Gláucia T. Bardi de Moraes*¹

*Luiz Alberto Pilatti*²

*João Luiz Kovaleski*³

Resumo: O presente trabalho estuda a influência de aspectos psicológicos e psicossociológicos, assim como características da personalidade do homem no ambiente laboral. Realçando aspectos desses fatores que culminam em acidentes no trabalho. Para tanto foram realizados levantamentos de pesquisa e embasamento literário que abordam aspectos subjetivos e acidentes de trabalho. Esses resultados evidenciam que apesar dos métodos e dispositivos utilizados na prevenção de acidentes no ambiente laboral, as estatísticas mostram um elevado índice na ocorrência desses, apontando como causa principal o fator humano, ou seja, o próprio homem.

Palavras-chave: Acidentes de trabalho, personalidade, comportamento.

Abstract: The present paper studies the influence of psychological and psychosociological aspects as well as characteristics of the personality of the man in the labor environment. Highlighting aspects of those factors that culminate in labor accidents. Thus, researches surveys and literary foundation that approach subjective aspects and labor accidents were carried out. Those results point out that despite of the approaches and devices utilized in the prevention of accidents in the labor environment, the statistics show an elevated index in the occurrence of those, aiming as the main cause the human factor, or in other words the human being.

Keywords: Labor accidents, personality, behavior.

¹ Graduada em Psicologia. Especialista em Gestão Industrial. Mestranda em Engenharia de Produção do Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção da UTFPR. *gtbardim@pg.cefetpr.br*

² Doutor em Educação Física – UNICAMP. Mestre em Educação – UNIMEP. Diretor do Campus Ponta Grossa, da UTFPR. Professor do Programa de Mestrado em Engenharia de Produção da UTFPR. *lapilatti@pg.cefetpr.br*

³ Doutor em Instrumentação Industrial pela Universidade de Grenoble – França. Professor e Vice-Reitor da UTFPR. *kovaleski@pg.cefetpr.br*

1. INTRODUÇÃO

As crescentes e rápidas transformações, os impactos tecnológicos e a globalização nos trazem desafios permanentes, como: a necessidade de ser competitivo, os inúmeros desequilíbrios relacionados direta e indiretamente com as atuais condições de trabalho e de vida e os preocupantes índices de acidentes de trabalho. Desde a assinatura, em maio de 1999, do Decreto Federal 30481 – que regulamenta a Previdência Social em nosso país, o Brasil conta com uma legislação bastante avançada nessa área, admitindo como doenças do trabalho patologias como depressão, alcoolismo, burnout, envelhecimento precoce e outras (REGULAMENTO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL, 1999).

O reconhecimento internacional de que as condições de exercício profissional podem afetar não apenas a saúde física, mas também a saúde psíquica e mental é relativamente recente. Datam de cerca de 50 anos os primeiros estudos.

Os índices de acidentes de trabalho no Brasil são bastante preocupantes. Dados da Organização Internacional do Trabalho - (OIT - 2002) mostram que em média dez pessoas morrem todos os dias no exercício de sua atividade profissional, ou seja, uma a cada duas horas e meia. O Brasil encontra-se em décimo lugar no ranking dos países com o maior número de acidentes de trabalho.

De acordo com a OIT, só as causas naturais matam mais no mundo do que os acidentes de trabalho. As razões para explicar o elevado número de ocorrências dos acidentes são as mais diversas, envolvendo falhas nos projetos dos sistemas de trabalho, dos equipamentos, das ferramentas, deficiência nos processos de manutenção dos diversos elementos componentes do trabalho. Ocupando lugar de destaque como causa dos acidentes de trabalho encontra-se o fator humano, compreendendo características psicossociais do trabalhador, atitudes negativas para com as atividades preventivas, aspectos da personalidade, falta de atenção, entre outras (DI LASCIO, 2001). Estudiosos e teóricos como Freud (1948) e Adler (1941) já discutiam as características de “personalidade” envolvidas na produção das fatalidades.

O objetivo deste artigo é procurar entender como os fatores subjetivos podem alterar o comportamento humano levando-o a um comportamento de risco e acidentes no trabalho. Com esta finalidade serão utilizados autores como Daniel Goleman, Robert Cooper, Hendrie Weisinger, Eduardo Soto, Dela Coleta, dentre outros pesquisadores do comportamento humano, inteligência emocional, e acidentes de trabalho. Procurando assim esboçar aspectos da segurança, personalidade, comportamento e emoções, buscando subsídios para discussão do tema proposto.

2. NECESSIDADES HUMANAS

Comumente, quando se fala em segurança no trabalho, a primeira imagem que vem à mente é a de funcionários utilizando Equipamentos de Segurança Individual (EPIs), ou então, a de acidentes de trabalho, afastamento temporário ou permanente, etc. Para algumas empresas dotar seu processo produtivo de segurança, ainda faz parte da lista de obrigações. Esquecendo-se que, além de máquinas e ferramentas, pessoas atuam nesses processos. E para que essas pessoas ofereçam o que de melhor elas têm e podem fazer, suas necessidades também devem ser satisfeitas. Segundo a teoria de Maslow, as necessidades humanas estão hierarquicamente dispostas, segundo sua urgência e força.

A princípio, as necessidades fisiológicas devem ser satisfeitas e são elas o impulso inicial quando da procura de uma pessoa por trabalho. Na seqüência hierárquica, tem-se o grupo de necessidades de segurança. Esse segundo grupo norteia toda a temática da disponibilidade de segurança à pessoa no desempenho de suas atividades laborais, fazem parte deste grupo além da proteção como necessidade, o conceito de estar livre do perigo.

Como a pirâmide segue uma escala hierárquica, é apresentado outro argumento sólido a favor da segurança no trabalho, a identificação com um grupo que, no caso, pode ser o das pessoas que dividem o ambiente de trabalho, que só será alcançada se a segurança o for. Os ambientes e as situações de trabalho existentes são ideais para mostrar essa distância no atendimento das necessidades do trabalhador. Como o ser humano precisa de dinheiro para suprir necessidades básicas, sujeita-se a todo tipo de situação, muitas vezes não exigindo o atendimento das necessidades de segurança (SOTO, 2005).

3. O SOFRIMENTO NO PROCESSO DE TRABALHO

Um novo paradigma metodológico de pesquisa denominado “Psicopatologia do Trabalho” é proposto por Dejours (1992). Orientando uma discussão no sentido de questionar as repercussões que a organização do trabalho impõe a vida do trabalhador, bem como o sofrimento que advém condicionando as dimensões de sua vida social. O autor questiona e revela um sofrimento “não reconhecido”, oculto, invisível, mais sentido subjetivamente. Nas palavras de Dejours (1992, p.88):

a organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico. Em certas condições emerge um sofrimento que pode ser atribuído ao choque entre uma história individual, portadora de projetos, de esperanças e de desejos, e uma organização do trabalho que os ignora. Esse sofrimento de natureza mental surge quando o homem no trabalho já não pode fazer nenhuma modificação na sua tarefa, no sentido de torná-lo mais conforme as suas necessidades fisiológicas, e a seus desejos psicológicos, isto é, quando a relação: homem-trabalho é bloqueada.

Sufrimento corresponde aos sentimentos obscuros, inatingíveis, inexpressíveis, que se apoderam da alma durante o trabalho. O autor sublinha os sinais de sofrimento psíquico como: expressão verbal, comportamento neurotico, enfermidades psicossomáticas.

Sendo que o sofrimento do trabalho se expressa em duas vertentes, a saber: insatisfação e ansiedade. O sentimento de insatisfação é experimentado maciçamente pela classe operária como: vergonha de ser robotizado, ser um apêndice da máquina, ser sujo, não ter imaginação ou inteligência, estar despersonalizado.

Avançando, Dejours (1992) afirma que o “trabalho em partes fragmentadas” é particularmente fatigante porque não pode dar satisfação. Advertindo sobre a impossibilidade de afirmar a personalidade no trabalho em geral, pois, se por um lado existe uma insatisfação mais ou menos consciente, suscitando um estado de depressão, tensão nervosa permanente, por outro lado, encoraja a um comportamento fora do trabalho, à tendência agressiva enquanto necessidade de afirmação do eu, refletindo em sua vida familiar, social e conseqüentemente refletindo em suas atividade laboral .

4. ACIDENTES DE TRABALHO

Os índices de acidentes de trabalho no Brasil ainda são bastante preocupantes, deixando vitimas, provocando seqüelas graves aos trabalhadores, perdas materiais para as organizações, enormes encargos sociais à Nação e grandes sofrimentos as famílias das vitimas (DELA COLETA, 1991).

Cerca de 1,3 milhões de pessoas morrem anualmente em todo o mundo decorrente de acidentes de trabalho e acometido por doenças de origem ocupacional, segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT). Esse índice é maior que a média de mortes no trânsito (999 mil), as provocadas por violência (536 mil) e em guerras (70 mil na guerra do Vietnã, 50 mil na guerra da Bósnia, 10 mil na guerra de Kosovo).

Nos últimos três anos, os acidentes e doenças profissionais custaram aos cofres públicos brasileiros 10 bilhões de reais, anualmente. Estimativas indicam que há dez acidentes de trabalho potenciais por empregado/ano no Brasil. Esse cenário justifica a investigação nos aspectos envolvidos na gestão da segurança, a busca da compreensão de como e por que os acidentes acontecem. As razões para explicar o elevado número de ocorrências dos acidentes são as mais diversas, envolvendo falhas nos projetos dos sistemas de trabalho, dos equipamentos, das ferramentas, deficiências nos processos de manutenção dos diversos elementos componentes do trabalho e ocupando lugar de destaque como causa dos acidentes de trabalho, encontra-se o fator humano, compreendendo características psicossociais do trabalhador, atitudes negativas para com as atividades prevencionista, entre outras (DELA COLETA, 1991). No gráfico 1, é mostrada a estatística de acidentes de

trabalho no Brasil no período de 1988 a 2001.

GRÁFICO 1 – *Acidentes registrados – 1998 a 2001*

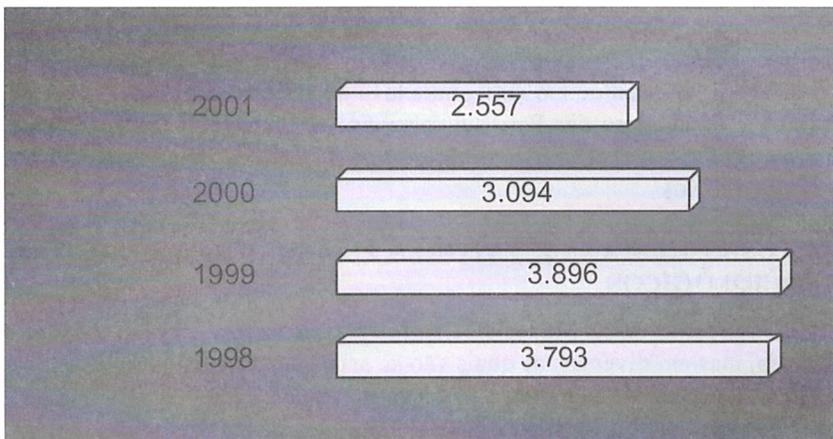
Erro! Vínculo não válido.

Fonte: Anuário Estatístico Brasileiro – INSS

É possível perceber que no período de 1988 a 2001 houve uma redução gradativa dos acidentes de trabalho registrados, porém com uma tendência de diminuição na declividade da curva a partir de 1994, o que poderia indicar o esgotamento dos mecanismos tradicionais de prevenção de acidentes de trabalho.

A redução do número de óbitos por acidente de trabalho entre 1998 e 2001, é bastante significativa como mostra o gráfico 2.

GRÁFICO 2 – *Óbitos decorrentes de acidentes de trabalho*

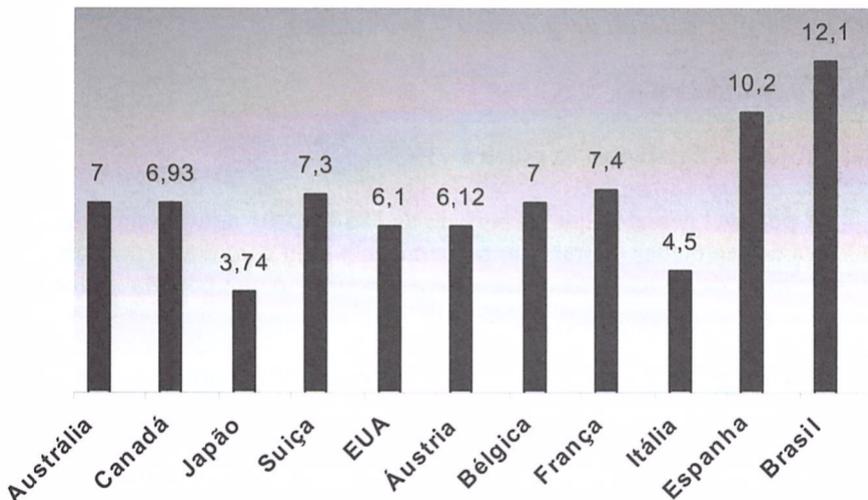


FONTE: Anuário Estatístico Brasileiro – INSS

A análise desta redução deve ser contextualizada no cenário de emprego formal e da sua distribuição, em virtude da migração do emprego industrial para o setor de serviços, causando impactos nestes números.

O gráfico 3 apresenta, com base em dados da Organização Mundial do Trabalho, uma comparação da taxa de mortalidade por acidentes de trabalho no Brasil, no ano de 2001, com países de economia estável.

GRÁFICO 3 – Taxa de mortalidade em países de economia estável



FONTE: *Anuário Estatístico Brasileiro – INSS*

O Brasil apresentou em 2001, uma taxa de mortalidade de acidentes de trabalho 128% maior ao dos Países de economia estável (5,30), ligeiramente menos a média mundial (13,50) e cerca de 53,75 da média dos países em desenvolvimento (22,50).

5. CAUSAS HUMANAS, FATORES PSICOLÓGICOS E PSICO-SOCIOLÓGICOS

Um acidente, de acordo com Geller (1994), nunca tem origem em apenas uma causa, mas em diversas, as quais vão se acumulando, até que uma última precede o ato imediato que ativa a situação do acidente.

Podem-se dividir as causas dos acidentes, em causas humanas, materiais e fortuitas. As causas humanas assentam em ações perigosas criadas pelo homem, cuja origem pode residir em diversos fatores tais como: incapacidade física ou mental, falta de conhecimento, experiência, motivação, stress, incumprimento de normas, regras e modos operatórios, dificuldade em lidar com a figura de autoridade, dentre outras.

As causas materiais fundamentam-se em questões técnicas e físicas perigosas, apresentadas pelo meio ambiente quer natural, quer construído e ainda por defeitos dos equipamentos. Causas fortuitas são as mais raras, mas que por vezes constituem a causa única dos acidentes, nada tendo a ver com causas humanas e técnicas.

O fator humano é condicionado pelo meio ambiente interno, influenciando e

afetando o comportamento dos indivíduos considerados isoladamente e em grupo. Diversos estudos demonstram que muitos acidentes são atribuíveis a estes condicionamentos, separadamente, ou na maior parte das vezes, cumulados (LÉPLAT, 2000).

6. CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDADE E SEU ENVOLVIMENTO NA PRODUÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO

Os comportamentos, as atitudes e as reações dos indivíduos em ambientes de trabalho não podem ser interpretados de maneira válida e completa sem se considerar a situação total a que eles estão expostos. Todas as inter-relações entre as diferentes variáveis, incluindo o meio, o grupo de trabalho e a própria organização.

O acidente de trabalho, neste sentido, pode ser visto como expressão da qualidade da relação do indivíduo com o meio social que o cerca, com os companheiros de trabalho e com a organização. Dela Coleta (1991) defende que uma perturbação é sintoma de desequilíbrio afetivo e que pode gerar acidentes; concluindo que os traços característicos dos indivíduos frequentemente acidentados é justamente a revolta contra a autoridade.

A seguir, é apresentada pesquisa que envolve traços de personalidade e sua relação com acidentes de trabalho. Adler (1941), após examinar um grupo de 130 operários frequentemente acidentados e um grupo de controle, definiu suas características (DELA COLETA, 1991).

- Atitude de revolta contra os pais educadores, e assim o acidente seria um tipo de suicídio para punir os pais;
- Medo de sucesso e desejo de fracasso, pois o sucesso é função do pai pelo qual se tem sentimentos ambivalentes e com o acidente pode-se punir o pai cuja morte é desejada;
- Existência de processos mentais inconscientes em conflito com os processos conscientes, esses conflitos seriam a origem dos acidentes;
- Sentimentos de falta de sorte;
- Necessidade de ser cercado de cuidados, que explicaria o acidente como a procura de uma situação onde ele tivesse uma necessidade satisfeita;
- Alto nível de ambição, e
- Medo à base de ansiedade.

O autor avança, apontando síndromes que estariam associadas à acidentabilidade: distração falta de discernimento, sentimento de independência

social, falta de sensibilidade pelos outros, atitude pouco racional frente ao dano sofrido, confiança em si exagerada, atitude social agressiva e pouco integrada. Os elementos inconscientes da personalidade podem conduzir as pessoas a se envolverem em acidentes, podendo este ser procurado, pelo desejo de se refugiar na doença, ou pelo desejo de demonstrar o absurdo de uma técnica imposta. Uma pulsão agressiva pode trazer consigo o desejo de deteriorar, involuntariamente um material, sendo as emoções forte influenciadoras deste comportamento.

7. O IMPACTO DAS EMOÇÕES

No desenvolvimento das ciências biológicas e humanas, o tema emoção tem sido tratada de maneira confusa, contraditória e diversa. Desde a antiga Grécia, quando se começou a definir o paradigma do homem como um ser racional, o estudo das emoções enfrenta dificuldade de análise (SOTO, 2005).

Weisinger (2001) pontua que, as emoções são poderosas, determinando muito mais do que se imaginam as decisões e ações humanas. As emoções guiam o ser humano quando enfrenta desafios, provações e tarefas demasiadamente importantes para serem deixadas apenas a cargo do intelecto ou da razão. Situações de dor, perigo, perda, a persistência em uma meta ou ideal, a decisão de ter um filho, as mudanças, enfim, exigem que as emoções se manifestem e participem ativamente.

Cada uma das emoções, medo, raiva, ansiedade, alegria, amor, felicidade, imprime uma disposição e uma direção para a ação. O ser humano tem uma tendência, baseada na aprendizagem com as experiências passadas, de repetir determinados padrões de reações que “deram certo no passado” e que se incorporaram, assim, ao nosso repertório ou bagagem emocional (GOLEMAN, 1995). Elias (1987) afirma que as emoções humanas são compostas por três aspectos – o comportamental, o fisiológico e o sentimental. Pode-se entender a função da emoção e de seus aspectos componentes quando de uma situação de perigo eminente. Fisiologicamente as reações são praticamente automáticas, isto é o coração bate mais forte, irrigando músculos de braços e pernas, dando condições ao organismo de movimento fortes e rápidos para a fuga ou para o ataque.

O aspecto comportamental supõe componente sentimental de raiva ou medo, acompanhando a emoção que tem a função primitiva de preservar a existência. Pode-se argumentar que essas modificações que implicam a emoção, são fontes de transtornos do organismo, quando as mesmas apresentam características de forma aguda e intensamente súbita e fazendo-se persistente.

Esses transtornos constituem as chamadas enfermidades de adaptação ou enfermidade por estresse, que podem estar presentes no ambiente de

trabalho, expressas em situações de risco impostas pela própria organização. Constituinte de desordens psicossomáticas originadas, por estar o sistema simpático (tem como finalidade preparar o organismo para a ação) em atividade constante, produzindo desgaste, originando a desordem e podendo levá-lo a comportamento de risco dentro de seu ambiente laboral (SOTO, 2005). Desse modo o desenvolvimento de habilidades e competências cognitivas que influenciam na capacitação em lidar com as demandas e pressões de seu ambiente se faz necessário.

8. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Inteligência Emocional (IE) é uma descrição das funções cerebrais e mentais que diz respeito às emoções; é um apelo ao descobrir e ao explorar; é a mente emocional, essa que desde o surgimento do homem tem sido descrita com imagens, poesias e filosofias (WEISINGER, 2001). Explica como, em resposta aos estímulos cotidianos ou auto-estímulos psíquicos (idéias, lembranças, emoções), ativar um conjunto de partes, entre a área emocional ou sistema límbico e as áreas cerebrais indispensáveis para atenção, enfim, um conjunto psíquico denominado mente emocional, determinante para entender expressões humanas como, personalidade, caráter, temperamento, condutas, decisões e idéias. Enfim, consiste na habilidade de enfrentar e resolver situações emocionalmente instáveis, com sucesso. Refere-se a uma série de capacidades, habilidades e competências cognitivas que influenciam na capacitação de uma pessoa em lidar com as demandas e pressões de seu ambiente. A IE é composta por cinco dimensões, conforme pontua Goleman (1995): autoconsciência, autogerenciamento, automotivação, empatia, habilidades sociais.

Mesmo apresentando elevado QI, pode uma pessoa, apesar de seu potencial intelectual, correr sérios riscos de problemas com drogas, alcoolismo, criminalidade, isolamento, depressão etc., por deficiência de controle emocional sobre sua vida. Decisões mal feitas podem ser resultado da perda de acesso ao aprendizado emocional, pois ele pode enviar sinais que facilitam a decisão, eliminando algumas opções e destacando outras. Conclui-se desta forma que a faculdade emocional pode trabalhar junto com a mente racional ou de forma contrária, incapacitando-a. Cooper (1997) avança afirmando que assim como a razão pode ser esmagada por fortes emoções, o raciocínio pode ser catastrófico na ausência de sentimentos.

9. ALCOOLISMO, UM AGRAVANTE

O álcool é a droga mais amplamente utilizada no mundo, nas diferentes culturas. A utilização desta substância no local de trabalho é parte integrante desse padrão de uso global. Nos séculos XVII e XVIII, o álcool era encarado e

utilizado como uma substância psicoativa que aumentava o “rendimento” do trabalhador e permitia que esse se submetesse às condições mais adversas de trabalho. Logo, o uso do álcool era estimulado pelo empregador e bem recebido pelo empregado, muitas vezes “pago” em parte, com quantidade de bebidas alcoólicas.

O processo da Revolução Industrial no século XIX foi marcado pelo aparecimento de máquinas complexas para a época, pela necessidade de produção em larga escala, de mão-de-obra cada vez mais especializada e do cumprimento de prazos e rotinas de trabalho com elevada e constante produtividade. É fácil concluir que o uso de álcool nesses novos parâmetros de organização do trabalho traria significativos prejuízos. É incontestável o grande número de prejuízos que o uso de bebidas alcoólicas traz quando feito no período de trabalho (REHFELDT, 1989).

Dentre os prejuízos encontram-se mais bem documentados: elevação da taxa de acidentes, aumento do absenteísmo, diminuição de produtividade, elevada taxa de renovação do quadro de funcional, prejuízo nas relações interpessoais e na imagem da empresa (GUIMARÃES e GRUBITS, 1999). Conforme estatística da Organização Internacional do Trabalho (OIT), o álcool provocou 339 mil acidentes de trabalho no país em 2002. A legislação trabalhista considera acidente de trabalho desde o percurso de ida ao trabalho até o seu percurso de volta. Neste caso específico, o estabelecimento de causa-efeito é bastante óbvio, já que o álcool é um depressor do Sistema Nervoso Central (SNC), com efeito, de sedação, redução da atenção e concentração, lentidão do pensamento e dos reflexos e dificuldade de coordenação motora, “síndrome” bastante propícia para predispor a acidentes.

A depressão no SNC conduz a uma redução na eficiência e acurácia das tarefas. As substâncias psicoativas provocam alterações emocionais e de comportamento, sendo o álcool a mais difundida delas e de uso legalizado, é um importante fator que contribui para um prejuízo nas relações interpessoais e de trabalho. Sendo esta patologia considerada pela Legislação da Previdência Social como doença do trabalho.

10. CONCLUSÃO

“A saúde é um direito de todos e um dever do Estado”, esse é um princípio inserido na Constituição Brasileira. O que se almeja alcançar é uma unidade de planejamento e organização, e que os problemas relacionados à saúde e segurança no trabalho, sejam compreendidos como uma condição de bem estar, representadas pela saúde física e psicológica daqueles que compõem a organização. O trabalho pode exercer influências marcantes sobre o equilíbrio emocional do homem, sendo às vezes um operador de saúde e prazer. A situação atual do trabalhador brasileiro é reconhecidamente grave em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho. A cada dia, empregados

brasileiros sofrem acidentes de trabalho. Infelizmente muitas vezes com morte ou incapacidades permanentes e, com efeito, famílias inteiras desmembradas e desprotegidas. Nas últimas décadas algumas medidas foram adotadas no sentido de melhorar as condições de trabalho e, por conseguinte, a saúde e segurança laboral. O enfoque deve mudar de curativo e reativo para preventivo e proativo. E a busca da conscientização e da transformação das intenções em ações depende de cada um e de todos, pois a saúde é responsabilidade de todos, mas só se responsabiliza e compromete aquele que é livre para pensar e agir, sendo consciente de si mesmo e da realidade. Pois, somente nessas condições, é possível haver responsabilidade e comprometimento com idéias e valores. Qualquer sistema de gestão passa pela consciência de todas as hierarquias da empresa, de que a saúde e a segurança no trabalho integram a prática do processo produtivo.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Leis, Decretos. *Regulamento da Previdência Social*: Decreto n. 3.048 de 06 de maio de 1999. Assessoria de Comunicação Social. Brasília: MPAS, 1999.

COOPER, Robert K.; SARRAF, A. *Inteligência emocional na empresa*. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho*. São Paulo: Cortez, 2000.

DELA COLETA, José Augusto. *Acidentes de Trabalho*. São Paulo: Atlas, 1991.

DI LASCIO, C. H. R. A Psicologia no trabalho. *Revista Contato* – CRP 08, ano 23, n. 113, Curitiba, 2001.

ELIAS, Norbert. *On human beings and their emotions: a process sociological essay*. In: FEATHERSTONE, Mike; HEPWORTH, Mike; TURNER, Bryan S. (editors). *The body: social process and cultural theory*. Londres: Sage, 1991.

GELLER, E. Scott. Cultura de segurança total. *Profissional Safety*, setembro, 1994.

GOLEMAN, Daniel. *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Trad. Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GUIMARÃES, E. A. M.; GRUBITS, S. *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. v. 1.

INSS. Anuário Estatístico Brasileiro, 2000.

LÉPLAT, Jacques; Xavier Cuny. *Introdução à psicologia do trabalho*. Rio de Janeiro: Fundação Calouste Gulbenkian, 2000.

REHFELDT, K. H. G. *Álcool e trabalho: prevenção e administração do alcoolismo na empresa*. São Paulo: EPU, 1998.

SOTO, Eduardo. *Comportamento organizacional: o impacto das emoções*. São Paulo: Thomson, 2005.

WEISINGER, Hendrie. *Inteligência emocional no trabalho*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.