

TRABALHO E FELICIDADE: UTOPIA OU REALIDADE?

Marisol Guadalupe Moreira da Costa

► RESUMO

A felicidade é um desejo universal, porém difícil de conceptualizar e mensurar. Investigações como a tese do happy-productive worker (estuda a relação entre a felicidade e o desempenho), começam a listar benefícios individuais e organizacionais da promoção da felicidade e bem-estar dos colaboradores. A presente investigação expõe o caso da Critical Techworks, com o objetivo de apresentar e sistematizar as práticas desenvolvidas para promover a felicidade dos colaboradores.

► Palavras-chave

Felicidade, Bem-estar, Critical Techworks, *Happy-Productive Worker*, Diretores/as da Felicidade

► INTRODUÇÃO, CONTEXTUALIZAÇÃO e OBJETIVOS

A tese do happy-productive worker (HPW) estuda a existência de uma relação positiva entre a felicidade e o desempenho. A atenção para esta tese surge com mudanças, tais como “a globalização e a intensificação da concorrência que forçam as organizações a criarem vantagens competitivas, transformando os modelos de gestão clássicos e procurando respostas eficazes para a mutabilidade e dinâmica dos mercados” (Costa et al., 2022, p. 1).

Sabe-se que o ser humano busca, essencialmente, momentos de prazer, momentos de felicidade e que o façam sentir bem, quer física como psicologicamente. A felicidade é um conceito subjetivo e considerado, por muitos, como um construto multidimensional (Thompson & Bruk-Lee, 2021). Neste sentido, a sua conceptualização e mensuração são complexas.

► METODOLOGIA

A presente investigação figura-se como um estudo de caso sobre a temática em escrutínio. Para o efeito, é desenvolvida uma sucinta revisão da literatura sobre o tema em análise e, posteriormente, a apresentação do caso de uma empresa portuguesa, a Critical Techworks. Este trabalho utiliza como *framework* teórico a tese do HPW e recorre a um nível de análise macro, consistindo na apresentação de práticas promotoras da felicidade levadas a cabo pelas diretoras da felicidade desta empresa.

► O CASO DA CRITICAL TECHWORKS

A Critical Techworks é um empresa, fundada em 2018, que resulta da parceria entre a BMW e a Critical Software (Kölle, 2019). Atualmente, a empresa, possui duas diretoras da felicidade, a Madalena Marinho e a Marie Köle. Estas desenvolveram uma matriz da felicidade com o nome *Critical* (partindo do nome da empresa), sendo que é com base nos pilares dessa matriz que desenvolvem diversas atividades para promover a felicidade dos colaboradores (figura 1). Cada letra representa um pilar. Assim, “*Connection* (conexão), *Recognition* (reconhecimento), *Inspiration* (inspiração), *Trust and transparency* (confiança e transparência), *Individually Challenged* (desafios individuais), *Autonomy* (autonomia) e *Lightness* (leveza e alegria).” (Kölle & Marinho, 2021, p. 185). As diretoras da felicidade ressaltam uma das suas recentes vitórias que foi conseguirem que 90% dos colaboradores da empresa respondessem ao inquérito de satisfação. Desta amostra, 96% disse que recomendaria a Critical Techworks a outras pessoas.



Figura 1. Práticas desenvolvidas pela Critical Software

► CONCLUSÕES

À semelhança das evidências empíricas existentes, as diretoras da felicidade da Critical Techworks, comprovam, na prática, que uma aposta na felicidade constitui-se como uma forte ferramenta de alavancagem da vantagem competitiva das organizações. As práticas desenvolvidas por estas contribuem para um ambiente mais inovador, uma cultura organizacional mais forte, um aumento na perceção da significância do trabalho que desenvolvem, na relevância da oportunidade de crescimento/evolução neste contexto e, por último, melhores relacionamentos interpessoais dentro da organização (Kölle & Marinho, 2021).

O presente estudo expõe o caso da Critical Techworks, porém, em Portugal, existem várias organizações que já estão a apostar na promoção da felicidade e do bem-estar dos seus colaboradores. Prova disso são os mais de 41.000 profissionais provenientes de 340 organizações que já concorreram para o programa “Happiness Works” (Happiness Works, n.d.). Este programa distingue anualmente vinte empresas portuguesas, atribuindo-lhe o selo de empresa feliz. Mais recentemente, há também uma outra empresa que se tem destacado pela sua forte aposta na felicidade, a Lionesa. Esta empresa implementou, em setembro de 2022, um projeto que visa medir a felicidade a cerca de 7.000 colaboradores de 47 nacionalidades distintas. A mesma pretende perceber se as estratégias levadas a cabo têm sido benéficas ou não. Neste sentido, a empresa, à semelhança da Critical Techworks, contratou uma gestora da felicidade que tem como objetivo criar dinâmicas entre as equipas.

► REVISÃO DA LITERATURA

A felicidade é um desejo universal, porém um conceito de difícil conceptualização devido ao seu carácter subjetivo. Cada indivíduo tem uma perceção muito distinta de felicidade, quer a nível pessoal como a nível profissional. É nesta linha de pensamento que Sender et al. (2021) defende que a felicidade no trabalho deve ser entendida como um conjunto de perceções, sendo que estas são influenciadas por alguns fatores denominados de antecedentes e que provocam impacto nos comportamentos dos indivíduos, as designadas consequências. Porém, a Psicologia Positiva diz que a felicidade pode ser determinada pelo número de experiências positivas e a ausência de experiências negativas. Um dos principais *gaps* deste tema é a definição da mensuração e, por isso, a felicidade tem sido operacionalizada com recurso a construtos como bem-estar, bem-estar subjetivo ou psicológico e satisfação, entre outros. O desempenho, por outro lado, regista a mesma dificuldade que a felicidade no que concerne à sua medição e conceptualização. Neste sentido, o desempenho tem sido medido com recurso a métricas como a produtividade (real ou percebida), desempenho (global ou individual e pela qualidade do serviço prestado (Costa et al., 2022).

O incremento da preocupação da promoção da felicidade no contexto organizacional vai basear-se no postulado pela tese do HPW que advoga a existência de uma relação positiva entre a felicidade e o desempenho, porém existem opiniões díspares no que respeita à forma de mensuração dos construtos, ao posicionamento desta relação (ou seja, se é a felicidade que impacta o desempenho ou o oposto) e, até mesmo, devido a descondições dos padrões antagónicos (isto é, felicidade/infelicidade impacta a produtividade/improdutividade). Evidências empíricas dão conta de que pessoas que experimentam mais aspetos positivos no local de trabalho são, normalmente, pessoas mais felizes, saudáveis, inovadoras, produtivas, têm melhores relações interpessoais, registam desempenhos superiores, são mais criativas, gerem melhor os conflitos e estão mais empenhadas em atingir objetivos (Costa et al., 2022).

► BIBLIOGRAFIA

Costa, N., Oliveira, C. M., & Ferreira, P. (2022). How to Measure the Happy-Productive Worker Thesis. In *People Management - Highlighting Futures*. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.107429>

Kölle, M. (2019, August 20). *Missão: pensar fora da caixa*. <https://www.randstad.pt/tendencias-360/mundo-do-trabalho/missao-pensar-fora-da-caixa/>

Kölle, M., & Marinho, M. (2021). O caminho para a felicidade nas empresas: as novas funções de diretora da felicidade- ser diretora da felicidade na Critical Techworks. In *Educação para a Felicidade e o Bem-Estar* (1ª, pp. 182–200). Editora RH.

Sender, G., Carvalho, F., & Guedes, G. (2021). The Happy Level: A New Approach to Measure Happiness at Work Using Mixed Methods. *International Journal of Qualitative Methods*, 20, 1–17. <https://doi.org/10.1177/16094069211002413>

Thompson, A., & Bruk-Lee, V. (2021). Employee Happiness: Why We Should Care. *Applied Research in Quality of Life*, 16(4), 1419–1437. <https://doi.org/10.1007/s11482-019-09807-z>

CONTACTOS

marisol_costa18@hotmail.com