
O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Ana Carolina Bueno Costa – Curso Superior de Tecnologia em Gestão
Empresarial – FATEC – Americana
Professora Dra. Acácia Ventura – Orientadora

RESUMO

O artigo trata do estresse e suas causas, mais especificamente os impactos no ambiente de trabalho no cotidiano, pois estes são gerados nas diversas áreas da vida humana; aqui tratados na relação homem/trabalho. O estresse existe desde a antiguidade; a diferença é que hoje, tem-se a consciência de seus efeitos positivos e negativos nas pessoas e nos locais de trabalho. Por meio de um estudo bibliográfico notou-se que os níveis de estresse quando muito altos no trabalho, podem ocasionar perdas no desempenho profissional e, conseqüentemente, queda na produtividade. Quando as empresas fazem investimentos e se preocupam com os funcionários, o efeito pode ser contrário. Considerado um dos principais motivos de afastamento do trabalho na atualidade, por trazer sofrimento físico e psíquico, e se não tratado adequadamente, desencadeia uma série de problemas que afeta a rotina profissional e pessoal do indivíduo. Sendo assim, este estudo objetivou identificar os efeitos do estresse ocupacional na vida do trabalhador e suas conseqüências em situações estressantes, as quais interferem negativamente no ambiente de trabalho. Percebeu-se que fica praticamente impossível evitá-lo em um cotidiano carregado de pressões, porém, mudanças simples nas atitudes diante de eventos corriqueiros, podem ajudar no enfrentamento dos estressores de modo mais adequado, sem afetar diretamente o indivíduo e o seu trabalho. Para amenizar problemas causados pelo estresse torna-se necessário cultivar a autoestima, o positivismo e a harmonia com a realidade fazendo com que esses estímulos externos possam lhes ser favoráveis. Para isso, foi utilizado como base, um estudo de caso da internet realizado em uma agência bancária de Mossoró/RN no ano de 2012, cujos resultados obtidos apontaram que os funcionários da agência bancária passam com frequência, por situações estressantes, as quais interferem negativamente em suas atitudes desempenhadas no ambiente de trabalho.

Palavras Chave: estresse ocupacional; trabalho; agência bancária.

ABSTRACT

The article deals with stress and its causes, more specifically the impacts on the work environment in the daily life, since these are generated in the different areas of human life; here concerning the relation man / work. Stress has existed since antiquity; the difference is that today, there is the awareness of its positive and negative effects on people and in the workplace. Through a bibliographical study it was noted that stress levels, when very high at work, can cause losses in professional performance and, consequently, decrease in productivity. When

companies make investments and care about employees, the effect may be the opposite. Considered one of the main reasons for leaving work today, it results in physical and psychological suffering, and if not treated properly, triggers a series of problems that affect the professional and personal routine of the individual. Thus, this study aimed to identify the effects of occupational stress on the worker's life and its consequences in stressful situations, which interfere negatively in the work environment. It has been realized that it is practically impossible to avoid it in a daily life loaded with pressures, but simple changes in attitudes towards common events can help in dealing with stressors in a more appropriate way, without directly affecting the individual and his work. To alleviate problems caused by stress it becomes necessary to cultivate self-esteem, positivism and harmony with reality by making these external stimuli favorable to you. For this, an Internet case study carried out at a bank in Mossoró / RN in the year 2012 was used as the basis. The results obtained indicated that bank branch employees frequently go through stressful situations, which negatively interfere in their attitudes in the work environment.

Keywords: occupational stress; job; bank branch

INTRODUÇÃO

O trabalho é essencial para a vida humana, mas é também fonte de múltiplos riscos à saúde dos trabalhadores, entre eles, o estresse ocupacional é um dos riscos que mais compromete o bem-estar do indivíduo.

De acordo com Moura (2011), nos dias atuais, o trabalho vem tomando sentido simbólico. Nesta perspectiva, observa-se que a atividade profissional torna-se muito importante na vida das pessoas, tendo em vista que a grande maioria trabalha e dedica maior tempo às atividades nas empresas.

O ambiente empresarial demonstra a preocupação ao administrar pessoas e objetivos, tornando necessária a adaptação de um local positivo de trabalho que estimule e conduza os colaboradores a realizarem seu trabalho com maior satisfação e produtividade. Nesse aspecto, a relação entre o colaborador e a organização passa a receber maior atenção e ganhar maior espaço.

Por passarem grande parte do dia trabalhando, é essencial que os empregados se sintam à vontade para exercerem suas atividades de modo mais agradável.

Para tanto, Lipp (2002) destaca que a probabilidade de se adquirir estresse ocupacional é maior quando os problemas profissionais são muitos, porém, mesmo com muitos problemas, se houver estratégias para lidar com os mesmos, as tensões podem ser diminuídas, ou mesmo criar proteções e/ou maneiras de preveni-las, assim, pode-se evitar o estresse. Pessoas mais sensíveis e sem estratégias acabam tendo crises de estresse várias vezes durante sua vida.

De forma específica, as sociedades trabalhistas têm vivido um intenso processo de mudanças e adaptações, no quesito de atender as organizações, e assim, garantir um estilo de vida particular e profissional que atenda às necessidades de ambos, pois quanto mais exigências cobradas dos trabalhadores, mais o estresse entra como um desconforto gerando insegurança à vida no trabalho.

A partir do exposto o estudo se **justifica** em função da importância do tema, pois a correlação entre estresse e bem-estar está sendo um assunto frequente em pesquisas acadêmicas. Atualmente discute-se muito o estresse nas condições de trabalho e como essas afetam não apenas a saúde do colaborador, mas seus

aspectos psicológicos e também as próprias organizações. As preocupações sobre o tema vêm ganhando grande expressão no âmbito mundial e no ambiente organizacional.

O **objetivo geral** foi estudar o estresse ocupacional, objetivando compreender seus fatores, bem como os impactos que causam ao indivíduo e às organizações.

Já os **objetivos específicos** foram: a) fazer um levantamento bibliográfico sobre o estresse ocupacional, visando compreender suas características; b) estudar os impactos que o estresse ocupacional causam no mundo do trabalho, buscando identificar os prejuízos para o indivíduo e para a empresa, através de um caso encontrado na internet; e, c) discutir as teorias estudadas, atrelando-as ao caso levantado.

O **problema da pesquisa** foi: Analisando a importância e a influência que o estresse ocupacional tem sob o indivíduo e o que isso pode gerar para a organização que surgiu a necessidade de pesquisar sobre este assunto, pois por passarem grande parte do dia trabalhando, é essencial que os empregados que lá estão, não tenham influências e motivos para se sentirem estressados (mais do que o normal) ao exercerem suas atividades, a fim de evitar futuros prejuízos.

A **pergunta** problema foi: Em que medidas o estresse ocupacional impacta no ambiente de trabalho?

As **hipóteses** foram: a) descobrir as causas do estresse ocupacional e buscar alternativas para uma melhor gestão dos fatores estressantes perante o cotidiano dos colaboradores; b) entender que não é possível combater todos os geradores de estresse, pois faz parte da rotina diária de toda e qualquer empresa e/ou funcionário e, c) fazer o equilíbrio perante aos causadores do estresse ocupacional e trabalhar para que esses impactem minimamente o ambiente de trabalho.

O **método** utilizado foi o dialético relatado por MARCONI e LAKATOS (2009, p.81) como: “uma forma de analisar a realidade a partir da confrontação de teses, hipóteses ou teorias, o qual penetra o mundo dos fenômenos através de sua ação recíproca, da contradição inerente ao fenômeno e da mudança dialética que ocorre na natureza e na sociedade”. Assim, “quem diz dialética, não diz só movimento, mas, também, auto dinamismo”.

De acordo com sua natureza a **pesquisa** foi básica pura, que conforme Ander-Egg (1978:33, apud MARCONI e LAKATOS, 2009 pg. 6) “É aquela que procura o progresso científico, a ampliação de conhecimentos teóricos, sem a preocupação de utilizá-los na prática. É a pesquisa formal, tendo em vista generalizações, princípios, leis. Tem por meta o conhecimento pelo conhecimento”. Gera conhecimentos novos e úteis para o avanço da ciência, mas sem aplicação prática prevista.

A pesquisa foi classificada, do ponto de vista de seu **objetivo**, como pesquisa descritiva, ao estudar o estresse do trabalhador e suas consequências em geral, proporcionando maior familiaridade com o problema.

Segundo Martins Junior (2011, p. 88) a pesquisa descritiva, “Busca a verificação de fatos ocorridos num determinado período de tempo, sem manipular as variáveis que as ocasionam”, e ainda segundo Best (1972:12-13, apud MARCONI e LAKATOS 2009, p. 6) “É um método que visa obter conhecimento sobre o assunto através do levantamento bibliográfico.”

Para **procedimentos técnicos** foi utilizada a pesquisa bibliográfica, que de acordo com Vergara (2005, p. 48), consiste no estudo sistematizado desenvolvido com base em material acessível ao público em geral.

Com a pesquisa bibliográfica, foi possível apresentar subsídios teóricos para o embasamento teórico, a partir da consulta de fontes teóricas e artigos científicos, tanto impressos quanto disponibilizados por meio eletrônico. Já com a pesquisa descritiva, pôde-se observar, registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Ela em si, busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social e nos demais aspectos do comportamento humano (Cervo, Bervian e Silva, 2006 p. 61).

Para Manzo (1971:32, apud MARCONI e LAKATOS, 2009, p. 57): “a bibliografia pertinente oferece meios para definir, resolver, não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas onde problemas não se cristalizaram suficientemente”.

Todos os aspectos do caso são investigados como um todo, quando o estudo é intensivo. O direcionamento deste método dá-se com a obtenção de uma descrição e compreensão completas das relações dos fatores em cada caso, sem contar o número de casos envolvidos. Conforme o objetivo da investigação, o número de casos pode ser reduzido a um elemento caso ou abranger inúmeros elementos, como grupos, subgrupos, empresas, comunidades, instituições e outros. Às vezes, uma análise detalhada desses casos selecionados pode contribuir para a obtenção de ideias sobre possíveis relações. (FACHIN, 2006, p. 45)

Considerando o **caráter** da pesquisa, para a abordagem do problema, serão tratados e discutidos qualitativamente, pois de acordo com Silva (2001 p.19-24), a pesquisa de caráter qualitativo considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isso é, a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no seu processo de pesquisa qualitativa, onde o ambiente natural é a fonte direta para a coleta de dados, e o pesquisador é o instrumento-chave.

O trabalho foi estruturado em três tópicos, sendo o primeiro sobre o estresse ocupacional no âmbito organizacional, pontuando e descrevendo suas características e tipos. No segundo é descrito o estresse ocupacional, os seus impactos e as consequências que trazem para dentro das empresas, e por fim, as considerações finais, identificando e discutindo a luz das teorias estudadas como e quais os fatores estressantes que causam impactos nas empresas, com intuito de comprovar tal importância do assunto nas organizações.

1. O ESTRESSE

No capítulo conceitua-se o estresse e descreve suas principais causas; explica o estresse fisiológico e psicológico, bem como suas consequências.

1.1 CONCEITUANDO E ENTENDENDO O ESTRESSE

Nas últimas décadas, a expressiva mudança em todos os níveis da sociedade passou a exigir do ser humano uma grande capacidade de adaptação física, mental e social. Muitas vezes, a grande exigência imposta às pessoas pelas mudanças da vida moderna e conseqüentemente a necessidade imperiosa de ajustar-se à tais mudanças, acabaram por expor as pessoas à uma frequente situação de conflito, ansiedade, angústia e desestabilização emocional. O estresse surge como uma consequência direta dos persistentes esforços adaptativos da pessoa à sua situação existencial (BALLONE, 2002).

Selye, citado por Lipp (1994), em 1936, identificou o estresse como uma síndrome que apresentava profundas correlações com o estado de saúde física e mental, bem como o adoecimento dos indivíduos, a qual chamou de “síndrome geral de adaptação”. Foi o primeiro autor a conceituar o estresse distinguindo suas formas positivas e negativas, utilizou o termo para designar um conjunto de reações específicas que ele havia observado em pacientes sofrendo as mais diversas patologias.

Segundo Selye (1926, p.2),

O termo estresse foi usado inicialmente na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão e transpôs este termo para a medicina e biologia, significando esforço de adaptação do organismo para enfrentar situações que considere ameaçadoras a sua vida e a seu equilíbrio interno.

A palavra estresse de acordo com o dicionário significa "pressão", "tensão" ou "insistência". Para Hindle (1999, p.06) o estresse é o conjunto de reações do organismo a qualquer agressão de ordem física, psíquica, infecciosa e outras – e designa a agressão em si. Costuma ocorrer quando o organismo é exigido além de sua capacidade normal e afeta as pessoas, suas famílias, a sociedade e até empresas.

Limongi-França e Rodrigues (2011) acrescenta que é como sendo uma relação que envolve o indivíduo, o ambiente que o mesmo está inserido e as situações a que ele é exposto, as quais são julgadas pelo próprio como ameaça ou oportunidade, que pode ser um desafio, esforço que tenha como resultado uma conquista ou uma tensão que ponha em risco a sua sobrevivência.

Estresse é o estado em que ocorre um desgaste emocional da máquina humana e/ou comprometimento da habilidade do indivíduo, basicamente decorrente de uma incapacidade crônica do organismo de tolerar, superar, ou se adaptar às exigências de natureza psicológica existentes em seu ambiente de vida. (SANTOS, 2005, p. 3).

Segundo Lipp e Novaes (2000 p. 14), “não é falta do que fazer e tampouco loucura. Estresse é o que a pessoa sente, no corpo e na mente, quando a tensão do momento é muito grande”. Deparamo-nos com muitas pessoas estressadas por não saberem lidar com esses estímulos e acabam perdendo a vontade de viver e sua capacidade de crescimento intelectual.

Ele passou a ser responsável pela maioria dos males que nos inquietam, principalmente aqueles relacionados ao estilo de vida urbano atual. Já é um problema econômico e social, de saúde pública, que implica em gastos não só para o indivíduo, mas também para a organização e o governo. (FIGUEIRAS; HIPPERT, 2002).

Para Chiavenato (2010, p. 473) estresse é:

Um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente. É uma condição dinâmica que surge quando uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja.

“O estresse está presente em todas estas fases, embora suas manifestações sejam diferentes ao longo do tempo.” (FIGUEIRAS; HIPPERT, 2002, p. 113)

Nunca se falou tanto em estresse. O mundo de hoje é realmente estressante. A competição feroz entre as empresas, a globalização, os programas de qualidade, produtividade e tantos outros deixam o indivíduo estressado (MARINS, 2003).

As percepções do indivíduo diante de uma nova situação estressante são decisivas para a sua caracterização. Na questão laborativa, o estresse sempre representa uma situação avaliada como negativa, sendo o resultado da incapacidade de lidar com as fontes de pressão ou uma defasagem entre as demandas e a capacidade de responder a elas. Quando exagerado, provoca problemas de ordem física e mental, resultando numa insatisfação, comprometendo a atividade do indivíduo.

Há quem acredite que uma dose de estresse seja boa para a pessoa se manter alerta e estimulado, talvez seja verdade, mas as consequências do estresse também criam angústia, tensão e receio de falhar. E pode ser também o maior responsável por situações depressivas se a pessoa não tiver conhecimento e não conseguir identificar os seus sinais, para poder controlar e enfrentar tais situações.

Com a atual vida agitada e a exposição a muitas informações de um mundo globalizado, fica muito difícil para qualquer pessoa administrar esses momentos de estresse e utilizá-los a seu favor.

Portanto, o estresse age de forma natural devido a diversos fatores, fazendo reagir a estímulos externos, e por ser uma forma natural, não deveria ser prejudicial, mas as reações de cada indivíduo aos acontecimentos externos são variadas, uns reagem como um alerta e o estresse causado pode ser benéfico, enquanto para outros, não. (CUNGI, 2002).

1.1 TIPOS DE ESTRESSE

Segundo Tamayo (2007) independente do tipo de estresse apresentado sempre há uma causa para ele, ou seja, o stress é resultado dos estímulos estressores. Nessa perspectiva, Pacanaro e Santos (2007), explicam que qualquer situação que desencadeia o desequilíbrio do indivíduo, exigindo uma resposta do organismo, gera o estresse.

De acordo com Rio (2005) são vários os tipos de estresse: o estresse físico; o estresse psíquico; o estresse por sobrecarga; o estresse por monotonia; o estresse crônico, que persiste por mais tempo, sem encontrar meios que o desativem eficientemente e o estresse agudo que dura alguns momentos, horas ou dias e depois se dissipa. Este estresse, prepara o organismo para a luta ou fuga, através da ativação do sistema endócrino.

[...] Em relação à sintomatologia, os sintomas físicos do estresse mais comuns são: fadiga, dores de cabeça, insônia, dores no corpo, palpitações, alterações intestinais, náusea, tremores, extremidades frias e resfriados constantes. Os sintomas psíquicos, nomeados como mentais e emocionais, referem-se à diminuição da concentração e memória, indecisão, confusão, perda do senso de humor, ansiedade, nervosismo, depressão, raiva, frustração, preocupação, medo, irritabilidade e impaciência. (FIGUEIRAS; HIPPERT, 2002, p. 116).

Para Selye (1956), o estímulo estressor pode desencadear diferentes respostas em diferentes organismos e dependendo da forma com que o indivíduo responde a este estímulo, pode se transformar num estresse positivo ou negativo.

Se a pessoa reage bem, ou seja, apresenta resposta positiva, aparece o eustresse, por exemplo, o coração dispara e a respiração fica ofegante quando encontra o namorado, a explosão de alegria ao comemorar um gol, o prazer na relação sexual. Se a resposta for negativa, desencadeia uma resposta adaptativa

inadequada, podendo gerar derrota, medo, angústia, insegurança, não-criatividade, doença e morte, que é chamada de distresse (Selye, 1956).

No eustresse, o esforço de adaptação gera sensação de realização pessoal, bem-estar e satisfação das necessidades, mesmo que decorrente de esforços inesperados, é um esforço sadio na garantia da sobrevivência. Se ocorrer o contrário onde o esforço de adaptação não traz realização pessoal, bem-estar e nem satisfação, gera-se um distresse (França & Rodrigues, 2007).

De acordo com Rio (2005), no eustresse, predomina a emoção da alegria, há um aumento da capacidade de concentração, da agilidade mental, as emoções musculares são harmoniosas e bem coordenadas, há sentimento de vitalização de prazer e confiança. Já no distresse, predomina as emoções de ansiedade destrutiva, do medo, da tristeza, da raiva, a capacidade de concentração é diminuída e o funcionamento mental se torna confuso, ações musculares são descoordenadas e desarmônicas, predomina o desprazer e a insegurança e aumenta a probabilidade de acidentes.

Para Fontana (1994), os efeitos psicológicos podem ser divididos em efeitos cognitivos, ligados ao pensamento e ao conhecimento; efeitos emocionais, ligados aos sentimentos, emoções e personalidade; efeitos comportamentais gerais, relacionados igualmente a fatores cognitivos e afetivos.

Segundo Samulski, Chagas & Nitsch (1996) a reação fisiológica do estresse está ligada a dois sistemas: O sistema nervoso e o sistema de glândulas endócrinas. O caminho neural inicia com os receptores do sentido abrangendo diversas áreas do cérebro acopladas umas às outras através de mecanismos de feedback e termina junto aos efetores da periferia do corpo. O sistema das glândulas endócrinas influencia os órgãos efetores, pela corrente sanguínea, através dos hormônios. A produção hormonal é regulada e estimulada por áreas importantes do cérebro, mostrando a dependência entre o sistema nervoso e o sistema endócrino.

Estes sistemas apresentam formas diferentes de adaptação, o sistema nervoso depende de uma rápida e objetiva estimulação e o processo hormonal depende de uma ação global e de efeito duradouro. No centro do mecanismo do estresse aparecem os hormônios, os quais são classificados por Mason e Samulski (1996), de acordo com o tipo de ação.

Cada pessoa tem seu limite de tolerância para o estresse. Um caso frequente de não respeitar os limites é quando algo está sendo prejudicial, portanto, uma melhora e uma mudança no estilo de vida também ajudam a melhorar as situações, não quer dizer que não vai estressar, mas tende a reagir melhor a fatores estressantes.

No entanto, se os sinais se mantêm por períodos prolongados, a pessoa pode desenvolver sintomas. Se a situação causadora de estresse continuar e a pessoa não tiver recursos eficientes para lidar, passa a ser chamado de estresse crônico ou doença, tornando mais grave (Moura, 2016).

Assim, os tipos de estresses estão presentes no cotidiano do ser humano, em todas as esferas da vida, portanto, apresentam-se tanto em situações pessoais como nas profissionais (GUERRER, 2007). Este artigo tem como objeto de estudo o estresse, com foco no estresse ocupacional e seus impactos no ambiente organizacional.

1.2 COMO EVITAR O ESTRESSE

Tirar proveito das técnicas para redução do estresse é uma excelente maneira de manter corpo e mente saudáveis. Se a pessoa estiver depressiva, furiosa, com problemas no trabalho ou simplesmente estressada, é importante encontrar uma saída e impedir que os sentimentos afetem o coração. Às vezes, compartilhar os problemas com um parente ou com um amigo já ajuda. Uma outra opção é procurar ajuda de um profissional de saúde qualificado, se necessário (FORMAN, STONE, 2008).

Algumas opções de tratamentos alternativos para gerenciar o estresse pessoal e o organizacional: técnicas de relaxamento, alimentação balanceada, exercícios físicos regulares, pausa para o repouso, proporcionar-se momentos de lazer e diversão, sono apropriado às necessidades pessoais, psicoterapia, administração do tempo livre, meditação, assim como refletir sobre a maneira de lidar com as situações e buscar mudanças. (SILVA NETTO, 1998).

Os tratamentos podem ajudar o paciente a encontrar meios de lidar com os estressores que não podem ser mudados como exemplo: se ocorrer problemas no trânsito, buscar rotas e horários alternativos, se não tiver escolha, procurar manter a calma, aproveitar o tempo parado para ouvir música, ler ou fazer algo que agrade e lhe satisfaz. Já os estressores internos, a personalidade, "Ninguém muda com pequenas dicas, e psicoterapia pode ser necessária. Quando o jeito de lidar com as coisas é problemático, é aconselhável procurar um psicólogo". (BORDIN, 2009).

É importante ressaltar que, no aspecto psicológico é visto claramente que a ausência de estresse não garante felicidade. Segundo Lipp e Novaes (2000), toda essa felicidade se transformaria em tédio, em médio prazo, em um marasmo insuportável na qual não existiria motivação e entusiasmo, onde a vida pareceria muito sem graça. A monotonia gera tédio que pode virar depressão sem o estímulo externo, tudo bem que algumas pessoas possam conviver com a monotonia, mas em geral a falta de emoção e desafios não agrada a maioria das pessoas.

2. ESTRESSE OCUPACIONAL

Relata questões teóricas sobre o trabalho e a saúde mental do trabalhador, importantes para a compreensão do estresse ocupacional, apontando seus impactos nas organizações.

2.1 ESTRESSE OCUPACIONAL E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Para Chiavenato (2010, p.4) “de um lado, o trabalho toma considerável tempo das vidas e dos esforços das pessoas, que dele dependem para a subsistência e sucesso pessoal. Separar o trabalho da existência das pessoas é muito difícil, senão quase impossível”. Levando em conta a importância do trabalho na vida das pessoas, entendemos que para crescer na vida e ser bem-sucedido depende de crescer dentro das organizações e ter um bom cargo, aí entra a cobrança pessoal por bons resultados, a ansiedade, a expectativa pelo atingimento de metas.

O trabalho tem o papel central na vida das pessoas, e é onde elas passam grande parte do seu tempo, tem influência na formação da sua identidade e na inserção social, por isso requer atenção e cuidados.

O estresse ocupacional, entendido como estresse no trabalho, é o resultado da incapacidade de enfrentamento do indivíduo frente aos estressores organizacionais, que interferem em seus atos, provocando desajustes no seu desempenho.

Segundo Kyriacow e Sutcliffe (1981 apud CAMELO; ANGERAMI, 2004), definem o estresse ocupacional como um estado emocional desagradável, pela tensão, frustração, ansiedade, exaustão emocional em função de aspectos do trabalho definidos pelos indivíduos como ameaçadores.

O estresse ocupacional traz consequências tais como a queda de produtividade, comprometimentos nos resultados da empresa, falta de desempenho e comprometimento, maus tratos a clientes e funcionários, entre outros fatores. “Para o grupo de trabalho, a doença sinaliza problemas no próprio processo de trabalho, ou gera reações negativas de maior pressão, para manter o desempenho” (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 1997, p. 79).

Para Silva (2015) diz que pode ser o maior responsável por situações depressivas caso o trabalhador não tiver conhecimento e não conseguir identificar os seus sinais, para poder controlar e enfrentar tais situações do cotidiano.

O trabalho, por mais que possibilite o crescimento do funcionário, seu reconhecimento, sempre surgirão problemas como insatisfação, desinteresse, apatia, irritação, apreensão, conflitos, as aglomerações humanas, mudanças rápidas, entre outros fatores de estresse que refletirão em sua saúde e seu bem-estar

Para Albrecht (1988 apud CAMELO; ANGERAMI, 2004), os estressores podem ser classificados em três fatores na situação de trabalho: físicos, sociais e emocionais.

São duas as fontes principais de estresse no trabalho: causas ambientais decorrentes de vários fatores externos que conduzem ao excesso de trabalho, insegurança no trabalho, número de clientes internos ou externos a serem atendidos. E causas pessoais decorrentes de como cada pessoa reage aos mesmos fatores ambientais podendo provocar o estresse. Um exemplo disso são os *workaholics* (pessoas viciadas em trabalho), trabalhadores compulsivos e perfeccionistas, geralmente mais sujeitas ao estresse do que as outras.

O diagnóstico na empresa é importante para direcionar as estratégias de promoção à saúde, descobrindo quais são as reais necessidades a curto, médio e longo prazo.

Estudos apontam que o impacto do suporte social sobre o estresse organizacional, pode ser benéfico ou prejudicial, dependendo da qualidade da dimensão da vida dentro da organização.

É um problema que afeta a muitos trabalhadores, independentemente da posição ou status que possuam na organização, pode acarretar em comportamentos contraproducentes, como displicência, revolta e pouca ou nenhuma colaboração com os colegas e superiores.

Para a organização, o estresse pode interferir na qualidade do trabalho, aumento do absenteísmo e rotatividade. Porém é relevante a distinção entre o estresse “bom” (eustresse) e o estresse “ruim” (distresse).

Eustresse é a quantidade de estresse que melhora o desempenho do indivíduo, (motivação, aguçando a criatividade e competitividade), enquanto o distresse é o excesso ou insuficiência desse estado que paralisa o indivíduo ou o leva a ter respostas inadequadas. A doença seria uma resposta de distresse. O que determina um e outro são as características

reais dos estímulos e também a interpretação que o indivíduo dá a eles. (FIGUEIRAS; HIPPERT, 2002, p. 117)

“As condições de trabalho de alguém, o seu papel, as suas aspirações de carreira e qualidade do relacionamento no trabalho interagem com a personalidade e influenciam os níveis de estresse pessoal e de bem-estar físico e mental”. (MORGAN, 2009, p.301).

O estresse ocupacional é um conjunto de instabilidades vividas nas organizações. Na atualidade, os fatores que mais contribuem para o estresse entre colaboradores podem ser a inadequação do salário, a carga excessiva de trabalho, número excessivo de horas de trabalho, ambiente de trabalho desagradável (barulhento, sujo, com pouca iluminação e conforto), conflitos entre colegas e superiores, monotonia, alto grau de simultaneidade de atividades e cobranças, muitos prazos e prazos urgentes, excesso de metas de trabalho, processo de tomada de decisão, gerenciamento inadequado, falta de autonomia e prospecção de carreira, pressão excessiva, a incerteza quanto ao futuro, o convívio com colegas insatisfeitos e frustração.

Para as empresas, esse estresse acarreta na queda da produtividade dos colaboradores, perda de oportunidades, erros, atrasos na entrega de projetos, acidentes de trabalho, aumento dos custos com saúde, má gestão da empresa, custos com ações trabalhistas e maior rotatividade de funcionários, prejudicando-a.

Representar uma percepção renovada para as organizações para que comecem a pensar e a agir de forma a promover um ambiente menos estressante para seus funcionários, conscientizando-os das causas e dos custos do estresse ocupacional e da má qualidade de vida no trabalho.

Profissionais que vivem sob pressão até o limite da exaustão, podem apresentar comportamentos agressivos, depressivos e crises severas de ansiedade, e nesses casos, exige-se urgência no tratamento.

Posen (1995, apud FIGUEIRAS e HIPPERT, in JACQUES e CODO, 2002, p. 112) acredita que: “o estresse é a causa mais comum de doenças, sendo provavelmente responsável por aproximadamente 70% das consultas a médicos de família”.

O estresse ocupacional é agravado quando o indivíduo apresenta dificuldades para adaptar-se a situações de pressão. A resposta do organismo aos agentes estressores vai depender do seu tipo de comportamento, crenças e expectativas frente ao mundo.

As relações entre estresse ocupacional e a saúde mental do trabalhador apontam para índices de incapacidade temporária ao trabalho, absenteísmo, aposentadoria precoce e riscos à saúde decorrentes dessa relação (Araújo 2001, p.18).

O estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais que se desenvolve em três fases, de acordo com Figueiras e Hippert (2002, p. 113):

[...] A primeira fase é a do alerta ou alarme, indicada por manifestações agudas e liberação de adrenalina e corticoides. Nesta fase, o organismo apresenta uma reação de luta ou fuga, ou reação de emergência, em que todas as energias são sensibilizadas diante do perigo externo.

A segunda fase é a resistência, em que o organismo usa suas forças para manter sua resposta. Nesta fase as reações são opostas à fase anterior e muitos dos sintomas iniciais desaparecem, podendo ocorrer somente a sensação de desgaste. Quando esta situação persiste, e o estressor é contínuo, temos a terceira fase, a fase de

exaustão, quando o organismo não tem mais como reagir e pode chegar a morte.

Conforme demonstrado na análise de resultados do estudo de caso de uma agência em Mossoró, o estresse provoca modificações em termos psicológicos, acarretando sentimentos de desgaste, angústia e exaustão. “De acordo com os dados obtidos nas entrevistas, é comum a todos os funcionários estudados sentirem-se sobrecarregados diante das tarefas executadas, pois nos últimos anos, houve um processo de redução no quadro funcional”. (Montenegro, Freitas, Correia, Diniz, 2012, acesso em 20/05/19).

Com base nas entrevistas pôde-se inferir que os funcionários que ocupam cargos gerenciais estão sujeitos a um maior nível de estresse, pois estes lidam com o gerenciamento da conta do cliente, além, de sofrerem pressão para atingir as metas de vendas de produtos financeiros. Porém outros funcionários de outros departamentos também citaram a pressão no trabalho, acrescentando as constantes reuniões, a ausência em seu âmbito familiar devido a carga excessiva de trabalho, metas abusivas, ao volume de trabalho, falta de tempo, a pressa e a competição interna com sendo, frequentemente, relacionados com altos níveis de estresse, provocando alterações emocionais e prejudicando seu desempenho. (Montenegro, Freitas, Correia, Diniz, 2012, acesso em 20/05/19).

Embora seja praticamente impossível mensurar todos os impactos que o estresse causa na vida de todos colaboradores, pois cada um reage de forma física, psicológica ou biológica diferente, todos os autores pesquisados são unânimes em enfatizar que as perdas para a organização e para o funcionário vão desde conflitos interpessoais, absenteísmo, acidentes de trabalho, prejuízos financeiros e em casos mais extremos a depressão ou morte do indivíduo.

Segundo Marins (2003, p.136), “o maior problema que ocorre nos dias atuais é que as empresas têm pressa. Muita pressa. Querem resultados rapidamente. Pra ontem, se possível.” Quando um sujeito se vê sob tanta pressão, começa a se sentir muito preocupado, duvida até se realmente vai conseguir atingir o que deseja, e esta ansiedade pode levar ao estresse, ocasionando os já citados problemas organizacionais.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Faz-se necessário que cada vez mais haja uma preocupação no modo de conduzir os processos de mudanças que ocorrem, principalmente, na área trabalhista, pois, nos diversos setores têm surgido exigências mais rígidas em relação a tudo que se refere ao novo e que acabam exercendo um profundo impacto sobre a ansiedade e o estresse, conseqüentemente, das pessoas.

Através de análises bibliográficas fica claro que o estresse é uma forma natural de reação do nosso organismo à estímulos externos e a maneira de como reagimos a esses estímulos é que vai determinar se essa reação vai ser favorável ou não.

As causas do estresse ocupacional, geralmente, encontram-se em grande número nas organizações contemporâneas, com as suas exigências em termos de aumentos de produtividade, redução de custos, estrutura política, relações de trabalho, horários irregulares e articulação entre vida pessoal e vida profissional.

No futuro, pode-se prever uma atenção especial com o estresse ocupacional, pois cada vez mais as empresas cobram resultados positivos de seus

colaboradores, exigindo-lhes um esforço maior, e em muitos casos, acima da sua capacidade pessoal.

Frente a estes problemas, é necessário definir diversas estratégias de gestão de estresse no trabalho com o objetivo de amenizar as consequências oriundas de tal fator, pois o mesmo implica em modificações tanto no campo organizacional como na performance do colaborador na sua vida pessoal e profissional. Conhecimentos científicos podem ajudar oferecendo orientação para a realização desses esforços e cada vez mais surgem técnicas que previnem o estresse e tratamentos alternativos que amenizam os sintomas, proporcionando bem-estar.

A partir do exposto, o objetivo geral foi atingido quando se estudou as causas e consequências do estresse, bem como o estresse ocupacional e seus impactos no ambiente de trabalho.

Conclui-se, com o resultado deste trabalho, que há uma necessidade de reflexão sobre a evolução trabalhista e os motivos pelo qual os funcionários devem acompanhar essa evolução sem sofrerem pressão ou sobrecarga de trabalho para atender as demandas. As consequências podem custar caro e ter que ser pago com a própria saúde mental. Essa reflexão colocada em prática pode minimizar os problemas de estresse ocupacional, mas não vai acabar com eles, pois a evolução não para, e novos problemas aparecerão. Por isso a necessidade dos gestores de se manterem sempre em alerta para evitar ou minimizar os problemas, e essas ações levarão ao amadurecimento e crescimento das pessoas e das organizações.

REFERENCIAS

ARAÚJO, J.N.G. A LER/Dort e Seguro de Acidentes do Trabalho (SAT): **questão de saúde ou de política**. In: CARVALHO NETO, A.; SALIM, CA. (Orgs.). **Novos desafios em saúde e segurança no trabalho**. Belo Horizonte: IRT; Fundacentro; Segrac, 2001, p.18.

BALLONE, Geraldo. **Estresse, Ansiedade e Esgotamento**. Disponível em: <http://www.cerebromente.org.br/n11/doencas/estresse.htm>. Acesso em: 19 abr 2019.

BORDIN, Selma. **Tudo sobre o estresse**. Disponível em <http://superacaoeinstein.com.br/tag/hospital-israelita-albert-einstein/>. Acesso em: 5 abri 2019

CAMELO S. H. H.; ANGERAMI E. L. S. **Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família**. Revista Latino-Americana Enfermagem. v.12, n.1. Rio de Janeiro, 2004.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto. **Metodologia científica**. 6ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3ª ed. 6ª reimpr. Rio de Janeiro: Elsevier. 2010. p. 4 e 473.

CUNGI, C. **Saber administrar o estresse na vida e no trabalho**. Tradução Bernardo Müller e Maria Ruzena. São Paulo: Lorousse do Brasil Participações Ltda. 2002.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 5ª ed. [rev.]. São Paulo: Saraiva. 2006.

FIGUEIRAS, Júlio César; HIPPERT, Maria Isabel et al. Estresse: Possibilidades e Limites. In: CODO, Wanderley; JACQUES, Maria da Graça (org.). **Saúde Mental & Trabalho: Leituras**. Petrópolis/ RJ: Vozes. 2002. p. 112-129

FONTANA, D. (1994) **Estresse: faça dele um aliado e exercite a autodefesa**. 2 ed. São Paulo: Saraiva.

FORMAN, Adriene, M.S., STONE, Neli. **Controle do estresse e doença coronariana**. Disponível em: <http://saude.hsw.uol.com.br/controle-estresse-e-doenca-coronariana6.htm>. Acesso em: 28 mar 2019.

FRANÇA, A. C. L. e RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho, uma abordagem psicossomática**. 4ª ed. 2ª reimp. São Paulo: Atlas. 2007. p. 127-134.

GUERRER, F. J. L. **Estresse dos Enfermeiros que Atual em Unidades de Terapia Intensiva no Brasil**. São Paulo, 2007. Dissertação de Mestrado. Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, USP.

HINDLE, Tim. **Como reduzir o estresse**. São Paulo: Corporativa, 1999.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Metodologia científica**. 5. ed. ver. ampl. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho: Uma abordagem Psicossomática**. 4º ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LIMONGI França. **Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Pesquisas sobre stress no Brasil – Saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papirus, 2002

Lipp MEN, Guevara AJH. **Validação empírica do inventário de sintomas de stress**. Estud Psicol. 1994.

Lipp MEN. **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. 2a ed. Campinas, SP: Papirus; 2001. p.304

LIPP, M. N. e NOVAES, L. E. **Conhecer o enfrentar o stress**. São Paulo: Contexto. 2000.

MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa,**

elaboração, análise e interpretação de dados. 7ª ed. 2ª reimpr. São Paulo: Atlas. 2009.

MARINS, Luiz. **Livre-se dos “Corvos”.** São Paulo: Harbra, 2003.

MARTINS JUNIOR, Joaquim. **Como escrever trabalhos de conclusão de cursos: instruções para planejar e montar, desenvolver, concluir, redigir e apresentar trabalhos monográficos e artigos/.** 5ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

MONTENEGRO, Ana Carla Cavalcante; FREITAS, Camilla Noemea Pimenta de; CORREIA, Ana Maria Magalhaes; DINIZ, Luciene Laranjeira. **Stress ocupacional: estudo de caso em uma agência bancária de Mossoró/RN.** Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2012_TN_STO_157_913_20900.pdf. Acesso em: 20/05/19.

MORGAN, Gareth. **A mania pelo trabalho, stress social e mental. Imagens da organização.** São Paulo: Atlas. 2009. Cap. 9, p. 279-326.

Moura LLF. **Qualidade de vida no trabalho: uma aplicação prática do modelo de Walton no contexto de uma empresa em Picos-PI** [monografia]. Picos-PI: Universidade Federal do Piauí; 2011.

MOURA, Paula. **Não é só o cérebro. Veja como o estresse afeta o corpo humano** – Disponível em <https://noticias.uol.com.br/saude/ultimas-noticias/redacao/2016/08/08/o-que-o-estresse-causa-no-corpo.htm?cmpid=copiaecola>. Acesso em 01/04/2019.

PACANARO, S. V.; SANTOS, A. A. A. **Avaliação do Estresse no Contexto Educacional: Análise de produção de Artigos Científicos.** Avaliação Psicológica, 2007, p. 253-260.

RIO, R. P. (2005). **O fascínio do stress.** Belo Horizonte: Del Rey. O inventário de sintomas de stress para adultos de LIPP (ISSL) em servidores da Polícia Federal de São Paulo. Disponível Em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbtc/v4n2/v4n2a08.pdf>

Samulsky, Dietmar M; Chagas, Mauro H.; Nitsch, Jürgen R.(1996) **Stress: teorias básicas.** Gráfica Costa & Cupertino: Belo Horizonte.

SANTOS, Rafaela do Rocio. **A importância da ginástica laboral, como forma de prevenção ao estresse ocupacional em profissionais da área de enfermagem.** Monografia de graduação (Fisioterapia). Universidade Tuiuti do Paraná, Curitiba, 2005.

SELYE, Hans. Stress: **Atenção da Vida.** São Paulo: IBRASA, 1956.

SELYE, H. (1956). **Stress, a tensão da vida.** São Paulo: Ibrasa - Instituição Brasileira de Difusão Cultural.

SILVA NETTO, Álvaro Duarte Cardoso da. **Stress Ocupacional Uma abordagem pessoal e empresarial.** Worklin, 1998

SILVA, Edna Lúcia da. **Metodologia de pesquisa e elaboração de dissertação**. 3 ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. P. 19-24.

SILVA, José Pereira da. **O que é o Stress e suas causas**. Disponível em: <http://www.josepereiradasilva.com/pt/suplementos/o-que-e--o-stress-e-suas-causas>. Acesso em: 19 mai. 2019.

TAMAYO, A. **Impacto dos valores da organização sobre o Estresse Ocupacional**. RACEletrônica, v. 1, n.2, Maio/Ago 2007, p. 20-33.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 6º. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

Faculdade de Tecnologia de Americana


Ana Carolina Bueno Costa

ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO


Trabalho de graduação apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Empresarial pelo Centro Paula Souza – FATEC Faculdade de Tecnologia de Americana.
Área de concentração: Saúde Ocupacional

Americana, 11 de Maio de 2019.

Banca Examinadora:


Acácia de Fatima Ventura
Dra.
Faculdade de Tecnologia de Americana


Ivan Menerval da Silva
Dr.
Faculdade de Tecnologia de Americana


Daniela Dal Fabbro Amorim
Me.
Faculdade de Tecnologia de Americana

