

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS
INSTITUTO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE ASSIS
COORDENADORIA DA ÁREA DE CIÊNCIAS GERÊNCIAIS**

Pauline Cristina Souza de Freitas

**Stress no Trabalho:
causas, consequências e prevenções.**

ASSIS / 2009

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS
INSTITUTO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE ASSIS
COORDENADORIA DA ÁREA DE CIÊNCIAS GERENCIAIS

**Stress no Trabalho:
causas, consequências e prevenções**

.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração, sob a orientação da Professora Ms. Rosemary Rocha Pereira da Silva.

Aluna: Pauline Cristina Souza de Freitas

FREITAS, Pauline C. Souza de.

Stress no Trabalho: causas, consequências e prevenções. Pauline Cristina Souza de Freitas. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA: Assis, 2009.

53 p.

Trabalho de conclusão de curso (TCC) – Administração – Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis

1. Stress no Trabalho. 2. Qualidade de Vida. 3. Organizações

CDD:

Biblioteca
FEMA

**Stress no Trabalho:
causas, consequências e prevenções.**

Pauline Cristina Souza de Freitas

BANCA EXAMINADORA

Professor Examinador

Professor Examinador

Prof^a Ms. Rosemary Rocha Pereira da Silva
Professora Orientadora

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao meu noivo Danilo pelo apoio que me deu para que eu pudesse concretizá-lo; e também a minha família pela colaboração, paciência e dedicação que dela recebi ao longo desses quatro anos de curso.

A Deus, a minha dedicação especial por ter me dado forças e saúde para que eu pudesse concluir esta jornada.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar à Leonilda Varela, pela oportunidade e confiança em mim depositadas.

Aos colaboradores da sessão de alunos da Fema, pelo companheirismo e pelos conselhos que tanto me ajudaram durante esse projeto.

À minha orientadora Rose que tornou possível o desenvolvimento deste projeto.

À professora Bia, que com paciência e dedicação tirou minhas dúvidas e me instruiu no decorrer do projeto.

A todos, minha eterna gratidão.

“Os homens chegam às raias do deslumbramento com a altura das montanhas, com o tamanho das ondas do mar, com o longo curso dos rios, com a vastidão dos oceanos, com o movimento circular das estrelas; passam por si mesmos sem se admirarem.”

(Santo Agostinho)

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar as causas que podem resultar em stress no ambiente de trabalho, bem como as consequências que esse mal pode causar no indivíduo, como danos a sua saúde, trazendo com isso prejuízos para a empresa. Mostra ainda, os cuidados que devem ser tomados pela empresa para que as consequências do stress não tenham proporções a ponto de serem prejudiciais tanto para ela, como para o colaborador.

Embora o stress seja muito falado nos dias de hoje, nossos antepassados já conviveram com ele. Da pré-história até a escravidão todas as fases tiveram seus momentos de stress. Hoje, com os avanços da tecnologia, são muitas as informações que chegam a todo o momento provocando no indivíduo uma enorme ansiedade, que se não controlada pode ocasionar sérios danos a saúde. Por isso, é de suma importância que sejam tomados certos cuidados para se obter o equilíbrio, não se deixando dominar pelos efeitos de tantos acontecimentos e informações de um mundo tão conturbado.

Dentro das organizações não é diferente, a todo o momento é preciso lidar com as pressões de cumprimento de metas, prazos curtos, autoritarismo do chefe, falta de perspectiva de progresso profissional, entre outros fatores que se não forem bem administrados podem resultar em stress no trabalho.

Portanto é necessário que tanto as organizações como seus colaboradores tenham atitudes sadias visando o bem estar de todos. Para que isso ocorra é preciso que ambos colaborem, procurando meios que permitam encontrar resultados satisfatórios. O presente trabalho tem como finalidade, mostrar que empresas que já adotaram algum programa de qualidade de vida tiveram êxito e mostraram ótimos resultados e ainda deram o exemplo para que outras organizações façam o mesmo, trazendo com isto benefícios para a empresa e satisfação pessoal para seus colaboradores.

ABSTRACT

This paper aims to present the causes that can result in stress in the workplace and the consequences that may cause harm in the individual, such as damage to your health, bringing with it losses for the company. It also shows that care must be taken by the company for the consequences of stress are not proportions as to be damaging for her, as for the developer.

Although stress is widely spoken today, our ancestors have lived with him. From pre-history to slavery all stages had their moments of stress. Today, with advances in technology, there are many information coming at any time in the individual causing great anxiety, which if not controlled can cause serious damage to health. It is therefore of utmost importance that care is taken to achieve balance, not allowing themselves to dominate the effects of many events and information from a chaotic world.

Within organizations is no different, at any time you have to deal with the pressures of meeting performance targets, tight deadlines, authoritarian boss, lack of prospects for advancement, among other things, that if not carefully managed can result in stress work.

Therefore it is necessary that both organizations and their employees have healthy attitudes aimed at the welfare of all. For this to happen we must both work together, seeking means to find satisfactory results. This paper aims to show that companies that have adopted a program of quality of life have been successful and have demonstrated excellent results and set an example for other organizations to follow suit, bringing with it benefits for the company and personal satisfaction for its employees.

RESUMEN

Este documento tiene como objetivo presentar las causas que pueden provocar estrés en el trabajo y las consecuencias que pueda causar daño en el individuo, tales como daños a su salud, trayendo consigo pérdidas para la empresa. También muestra que se debe tener cuidado por la empresa por las consecuencias del estrés no son las proporciones en cuanto a ser perjudicial para ella, como para el desarrollador.

Aunque el estrés se habla hoy en día, nuestros antepasados han vivido con él. Desde la prehistoria a la esclavitud, todas las etapas tuvieron sus momentos de estrés. Con los avances en la tecnología, hoy existen muchos datos que vienen en cualquier momento, en la ansiedad de la persona que causen grandes, que si no se controla puede causar graves daños a la salud. Por tanto, es de suma importancia que se tenga cuidado para lograr el equilibrio, no dejándose dominar los efectos de los muchos eventos y la información de un mundo caótico.

Dentro de las organizaciones no es diferente, en cualquier momento, usted tiene que hacer frente a las presiones de los objetivos de rendimiento de la reunión, los plazos ajustados, el jefe autoritario, la falta de perspectivas para el progreso, entre las cosas de otros, que si no se administra cuidadosamente puede resultar en estrés trabajo.

Por lo tanto, es necesario que ambas organizaciones y sus empleados tienen actitudes sanas encaminadas al bienestar de todos. Para que esto suceda tenemos que ambos trabajan juntos, buscando los medios para obtener resultados satisfactorios. Este artículo pretende mostrar que las empresas que han adoptado un programa de calidad de vida han tenido éxito y han demostrado excelentes resultados y un ejemplo para otras organizaciones a seguir su ejemplo, trayendo consigo beneficios para la empresa y la satisfacción personal de sus empleados.

Lista de Tabelas

Tabela 01: Empresas que apostam na qualidade de vida de seus colaboradores.....	22
Tabela 02: Resultados dos pontos.....	40

Sumário

Introdução	13
1. O desenvolvimento do trabalho	14
1.1 O que é Trabalho	14
1.2 Origem do Trabalho	15
1.3 Artesanato.....	16
1.4 Revolução Industrial	17
1.5 Era da Industrialização.....	18
1.6 Era da Informação	18
2. Stress	20
2.1. Conceitos de stress	20
2.2. O Stress no Ambiente de Trabalho	21
2.3. Síndrome de Burnout.....	23
2.4. Depressão	26
2.5. Ataques de Pânico	27
3. Prevenção e administração do stress	29
3.1 Cultura Organizacional	29
3.3 Qualidade de vida no Trabalho	31
4. Pesquisa de campo sobre o stress no trabalho	35
4.1 Você se sente insatisfeito com sua vida pessoal?	36
4.2 Com que frequência você adoece?	37
4.3 Você consegue se concentrar nas tarefas do cotidiano?	38
4.4 Você só enxerga o lado negativo das coisas?	39
4.7 Sente dores musculares?.....	42
4.8 Acorda cansado mesmo quando dorme a noite inteira?	43
4.9 Você se sente desmotivado sexualmente?	44
4.10 Tem a impressão de que seu trabalho não propicia desafios?	45
4.11 Não se sente motivado com atividades que antes lhe davam prazer?.....	46
4.12 Toma remédios para controle emocional?	47
4.13 Não consegue relaxar mesmo nos fins de semanas e feriados?	48
4.14 No trabalho, acha que não é reconhecido por seu chefe ou pelos seus colegas?	49
4.15 Você acha que seu chefe exige mais do que você é capaz de executar?.....	50
4.16 Considerações da Pesquisa.....	51
5. Considerações Finais	53
Referências Bibliográficas	55
Anexo – I	57
Anexo – II	58

Introdução

Atualmente, com o avanço da tecnologia, a alta competitividade exigida pelas empresas e a modernidade da vida cotidiana, as pessoas estão muito mais propícias ao stress. O stress aparece quando tentamos nos adaptar a uma situação e encontramos dificuldades. Sendo um mal, pode trazer várias consequências para o indivíduo, podendo provocar doenças, prejudicando suas atividades diárias inclusive no ambiente de trabalho.

O desgaste emocional e físico pelos quais as pessoas estão submetidas na relação com o trabalho, geram desconfortos que causam angústias, frustrações e ansiedades resultando assim em stress no trabalho.

O stress no trabalho é um tema atual que pode derivar da insatisfação do indivíduo perante os métodos de trabalho da empresa, tais como: cobrança excessiva por metas e resultados, falta de preparo profissional, condições dignas de trabalho e outros fatores.

A problemática que envolve o tema reside na elaboração de meios eficazes para minorar e prevenir dos efeitos advindos do stress, que hoje, afeta milhares de pessoas.

Esta pesquisa analisa as causas do stress no trabalho, as consequências que esse problema pode causar e os meios que as organizações e os colaboradores têm para evitar esse problema, utilizando-se de pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo que resultarão em informações sobre o assunto disponibilizadas em um blog (ANEXO II), que contribuirá com as pessoas e organizações que buscam esse tipo de conhecimento.

É de suma importância uma pesquisa sobre a origem do stress no trabalho e suas consequências para aqueles que são atingidos por este grande mal do mundo moderno. É importante que se considere que a qualidade de vida de uma vítima do stress é simplesmente insatisfatória. Em decorrência disso seu índice de produtividade cai, colocando inclusive em risco sua saúde. Portanto, o desgaste físico e emocional provocado pelo stress no trabalho acaba comprometendo as suas vítimas tanto no campo social como espiritual.

1. O desenvolvimento do trabalho

1.1 O que é Trabalho

O trabalho pode ser visto como um meio de sobrevivência. Desde os primeiros tempos o homem foi obrigado a trabalhar se caso quisesse se alimentar, e isso perdura até hoje, já que sem trabalho não poderíamos adquirir riquezas ou realizar nossos sonhos.

É o que afirma Albornoz (2000, p. 171) quando diz que “o trabalho se dá quando o homem exerce suas atividades corporais e espirituais, visando alcançar um determinado objetivo”.

O homem utiliza-se do trabalho para buscar o sustento para si e para a família. É, portanto através do trabalho que o homem se realiza na vida, tanto conseguindo uma remuneração para a sobrevivência, como também buscando por meio dele a realização de seus sonhos.

Mas não é somente pelo dinheiro que se trabalha, trabalha-se também por prazer, ou pelo menos deveria ser assim, visto que o trabalho proporciona relações entre as pessoas, cultura e experiência.

Para Albornoz (2000) o trabalho deveria ser algo positivo em nossas vidas, algo que nos desse prazer, mas com o passar do tempo, o trabalho se transformou numa competição, onde o melhor é aquele que mais dedica seu tempo ao trabalho.

Realmente o trabalho deveria ser motivo de satisfação para quem o exerce, o que na verdade não acontece com um grande número de pessoas pelos mais variados motivos, destacando-se entre eles a competição e a má remuneração pelo seu exercício.

Carmo (1992, p.15) define o trabalho como sendo “toda atividade realizada pelo homem civilizado que transforma a natureza pela inteligência.”

O trabalho exercido pelo homem é realizado por diversas formas, denominadas profissões. O desempenho do trabalho pelo homem em qualquer das muitas profissões que existem pode trazer estafa se não forem observadas algumas normas para isto, principalmente as condições em que esta profissão é exercida.

1.2 Origem do Trabalho

No princípio o homem trabalhava para suprir suas necessidades. Ele transformava a matéria-prima em ferramentas inovando cada vez mais, a busca pela sua sobrevivência.

Nascimento e Barbosa (1996, p.14) afirmam que o homem “criou a ferramenta, instrumento que lhe auxiliou na intervenção e na transformação da natureza para satisfazer suas necessidades.”

A capacidade de transformação e de criação fez com que o homem se constituísse intelectualmente, passando por uma grande transformação.

Para Oliveira (1991, p.5),

[...] a história do trabalho começa quando o homem buscou os meios de satisfazer suas necessidades, a produção da vida material. Essa busca se reproduz historicamente em toda ação humana para que o homem possa continuar sobrevivendo. Na medida em que a satisfação é atingida, ampliam-se as necessidades a outros homens e criam-se as relações sociais que determinam a condição histórica do trabalho.

Com as grandes transformações introduzidas na área do trabalho, graças a evolução da inteligência humana, hoje em dia o homem já não trabalha apenas para suprir suas necessidades. Utilizando-se de sua capacidade, o homem foi, ao longo da história, criando mecanismos que foram cada vez mais facilitando o desempenho de seu trabalho. Para o homem de hoje, as relações sociais proporcionadas pelo trabalho estão acima até mesmo das necessidades para sua sobrevivência. A partir disso, o homem começou a inovar cada vez mais, visando melhores condições de vida.

A história do trabalho passou por várias fases, desde a Pré-história até os dias atuais. Uma dessas fases é a da escravidão, marcada pela dominação de uma parte da sociedade sobre a outra, expondo-a a tratamento injusto e desumano.

Para Nascimento e Barbosa (1996, p.22) “o controle dos serviços prestados variavam desde a dominação ideológica (que significa dizer que aquela situação está na ordem natural das coisas), até o espancamento e a morte daqueles que se contrapusessem à vontade de seu dono”.

Vasculhando a história do trabalho no Brasil, ela nos mostra períodos de lastimável comportamento daqueles que tinham o controle dos serviços, e que impiedosamente impunham a força aos que deles necessitavam levando ao martírio

e até mesmo a morte.

Apesar da abolição da escravidão, até hoje os trabalhadores sentem os efeitos causados por ela. Se isso não bastasse somente, ainda hoje, é possível lermos nos jornais denúncias de trabalho escravo. “Os trabalhadores não são mais “caçados” como eram os africanos, mas são forçados pela necessidade a se incorporarem a certas formas de trabalho”. (NASCIMENTO; BARBOSA, 1996, p.27).

Embora a escravidão tenha sido abolida no Brasil, por força da Lei Áurea, infelizmente ainda hoje se ouve falar constantemente em casos de escravatura, que envolvem muitas vezes até menores de idade.

As pessoas consideradas escravas hoje são aquelas que se prendem ao emprego, por causa de dívidas com seus patrões. Esses casos hoje são mais comuns em minas de carvão e fazendas. (NASCIMENTO; BARBOSA, 1996, p. 27). Sem contar com a discriminação ao que o negro, e outras pessoas consideradas “diferentes” pela sociedade são submetidas, causando nelas a sensação de incapacidade.

1.3 Artesanato

O Artesanato, uma das formas do trabalho do homem, existe há séculos, e ao longo do tempo, a exemplo dos outros tipos de trabalho também passou por transformações. Esta forma de trabalho está bastante ligada a nossa identidade cultural e jamais deixará de existir, nem mesmo diante da vertiginosa evolução industrial.

Os trabalhadores que serviram, por tanto tempo seus senhores, se viam agora podendo criar e realizar seus trabalhos com as próprias mãos e serem recompensados por isso.

Segundo a História, o Artesanato teve sua origem em tempos bem remotos, quando os senhores da terra buscavam se utilizar de outros meios de trabalho que atendessem suas necessidades. Por não terem instrumentos adequados, aqueles que tinham então o dom para esta verdadeira arte se utilizavam das próprias mãos para o desenvolvimento deste trabalho. (OLIVEIRA, 1991).

Para Albornoz (2000, p.39), “no artesanato, o trabalho não obedece a nenhum motivo ulterior além da fabricação do produto e dos processos de sua criação: a esperança de fazer um bom trabalho, realizar um produto, e a arte de fazê-lo”.

No artesanato, a satisfação de quem o pratica é visível, pois o artesão encontra na arte, recompensa, liberdade, elevando sua auto-estima quando finaliza suas peças. O artesão pode em seu trabalho, inovar, experimentar, refazer e ainda envolver sua família, seu cotidiano, sua comunidade e revelar através de suas peças aquilo que sente, vive e deseja.

O artesão encontra em seu trabalho prazer, conhecimento e divertimento, com isso não há necessidade de procurar prazer em outras atividades. É bem diferente do que acontece no mundo industrial, quando o trabalhador precisa do tempo que lhe sobra do trabalho, para buscar lazer, prazer, cultura e assim alcançar alguma satisfação. (ALBORNOZ, 2000, p. 39).

Ao contrário do que acontece com aqueles que atuam no campo da indústria, os artesãos desempenham suas atividades com tão imenso prazer que fazem delas, além do trabalho, também o próprio lazer.

1.4 Revolução Industrial

A revolução industrial trouxe muitas mudanças para os trabalhadores, principalmente para os artesãos, que viram seus trabalhos serem substituídos pelas máquinas.

Segundo Nascimento e Barbosa (1996, p.41),

a Revolução Industrial, ocorrida por volta de 1750, criou um aumento contínuo e rápido da produtividade no trabalho. O dono de uma fábrica mecanizada podia vender seus produtos a um preço menor que seus concorrentes artesãos ou manufactureiros, e ainda com maiores lucros.

Com isso, o artesão foi perdendo espaço para as máquinas, que podia empregar mais gente visando melhores condições de vida. O artesão se viu obrigado a vender sua força de trabalho para sobreviver.

A mecanização do trabalho levou à divisão do trabalho e à simplificação das operações, substituiu os ofícios tradicionais por tarefas automatizadas e repetitivas, que podiam ser executadas por operários sem qualificação e com facilidade de controle. (CHIAVENATO, 2004).

Com a Revolução Industrial os artesãos perderam a chance de poder criar com as próprias mãos, pois foram substituídos pelas máquinas e conseqüentemente, viram seus trabalhos se tornarem mecanizados. Já os operários

eram vítimas das más condições de trabalho oferecidas pelas fábricas e o prolongado tempo de trabalho.

1.5 Era da Industrialização

A era da industrialização iniciou-se logo após a Segunda Guerra Mundial. Com ela veio o aumento da informatização e da capacidade para as mudanças e inovações. A departamentalização e a especialização dos funcionários foram características marcantes dessa época, com o objetivo de inovar e alcançar maior competitividade.

Segundo Chiavenatto (2004) entre as décadas de 1950 e 1990 foi o período da industrialização neoclássica quando aconteceram rápidas mudanças. Nessa época, houve um crescimento do comércio de ordem local, regional e internacional em virtude da competição entre as empresas. Aconteceram também as substituições de teorias que culminou com a teoria da contingência. A visão de caráter holístico e o relativismo substituíram a teoria administrativa. Novos modelos estruturais foram ganhando espaço, já que os ultrapassados modelos burocráticos tornaram-se inoperantes e não acompanharam a evolução. Assim, as novas organizações se utilizaram da estrutura matricial para substituir os antigos modelos organizacionais. A meta era se utilizar da departamentalização funcional juntamente com o esquema lateral de estrutura por produtos e serviços, permitindo uma dinâmica inovadora que permitisse melhor competitividade.

1.6 Era da Informação

A era da informação caracterizada também como a era da informatização iniciada na década de 1990 que perdura até os dias atuais, tem como objetivo facilitar e agilizar para as organizações e as pessoas, os procedimentos e as tarefas que exigem cada vez mais criatividade e rapidez que muitas vezes acabam gerando turbulências.

Para Chiavenatto (2004) a era da informação que teve início nos anos 90, continua nos acompanhando nos dias de hoje, exigindo de nós comportamento criativo e ágil, já que as informações nos chegam a todo o momento, de forma turbulenta e rápida. O autor afirma ainda, que hoje o conhecimento é mais importante que o dinheiro e o que impera nos dias atuais são o conhecimento

moderno, o capital humano e a intelectualidade.

Devido a tantas informações, as pessoas são muito cobradas e não conseguem lidar com isto, chegando inclusive a não terem condições de extravasar em outras atividades, mesmo porque, com a informatização é possível trabalhar em qualquer hora e lugar, esquecendo-se de que todos precisam descansar um pouco.

É a partir daí que começam a ocorrer os conflitos, gerando problemas que se não forem resolvidos, podem ter como consequências o stress, apresentado no próximo capítulo.

2. Stress

2.1. Conceitos de stress

O stress pode ser definido como a soma de respostas físicas e mentais da incapacidade de distinguir entre o real e as experiências e expectativas pessoais. Pela definição, stress inclui a resposta de componentes físicos e mentais.

Para França e Rodrigues (1996, p.20) “o termo stress vem da física e neste campo de conhecimento tem o sentido do grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço”.

O stress é uma das doenças que mais se destacam no mundo moderno. Pode se manifestar numa pessoa em função de um esforço físico ou mental a que ela foi submetida, indo além daquilo que era capaz de suportar.

Tanto o ambiente externo como o mundo interno, requer de nós movimentos que se adaptem às mais variadas exigências, de conformidade com idéias, sentimentos, desejos, expectativas e imagens que cada ser humano traz consigo. (FRANÇA; RODRIGUES, 1996).

Cada ser humano tem suas vontades próprias, seus sentimentos, anseios e maneira de ver e de interpretar as coisas, e para que isso transcorra de maneira equilibrada, é preciso se adaptar às exigências do mundo externo, respeitando as limitações de que cada pessoa é dotada.

São vários os agentes que provocam perturbações orgânicas e psíquicas que acabam gerando o stress. Entre eles, podemos citar: fortes emoções, traumas, cansaço e situações que abalem o sistema neurológico. (CHIAVENATTO, 2004).

A experiência nos mostra que as reações do ser humano frente ao stress são as mais diversas possíveis. Para algumas pessoas o stress pode causar verdadeiros estragos, tanto na mente como no físico, impedindo-as que tenham uma vida saudável e normal.

Segundo Carvalho e Serafim (2004, p.123)

[...] dependendo da predisposição orgânica do indivíduo, o estresse pode causar desde transtornos psicológicos – falta de vontade de fazer as coisas, ansiedade, etc – até manifestações físicas mais sérias como úlcera, enfarto, câncer e mesmo manifestações mentais como tentativa de suicídio.

Transtornos psicológicos e estado de ansiedade são manifestações que podem ser exteriorizadas, tanto de ordem física, através de doenças, como de

ordem mental, como inclusive por meio de suicídio, pois a ansiedade gera uma angústia tão forte que leva o indivíduo ao desespero.

O desgaste físico e mental pelos quais as pessoas passam no dia-a-dia, principalmente no mundo de hoje, faz com que elas se tornem nervosas e sensíveis, prejudicando seu corpo e sua mente, pois são inúmeras as atividades ao longo do dia e muitas informações chegando a todo o momento. No ambiente de trabalho, por exemplo, são metas a serem cumpridas, o desejo de ser reconhecido socialmente, a competitividade e ainda o medo de uma possível demissão.

Em seu ambiente de trabalho, o indivíduo muda de parceiro, saindo do convívio familiar, espera encontrar reconhecimento e valorização dentro da sociedade e busca por satisfação e prazer nessa relação. Nem sempre esse desejo é alcançado, o que causa conflitos e tensões que resultam em stress.

Diante disso, vejamos a seguir como o stress pode atingir o indivíduo em seu ambiente de trabalho.

2.2. O Stress no Ambiente de Trabalho

Relatamos no primeiro capítulo o quanto o homem evoluiu, embora nossos antepassados tenham sofrido a tensão de lutar pela sua própria sobrevivência e proteção. Hoje, além dos problemas do dia-a-dia, o homem ainda tem que dar conta daquilo que lhe compete como membro de uma sociedade que lhe atribui deveres e responsabilidades.

Para Chiavenatto (2004) o ambiente de trabalho do indivíduo é muitas vezes responsável por uma série de fatores que podem levá-lo ao stress, como pressão de superiores, exigências exageradas de clientes e também, desentendimentos com colegas de serviço.

O medo de fracassar, também é um fator que pode levar a um grande conflito, pois o fracasso resultaria em perder benefícios e até mesmo em demissão, o que provocaria na pessoa um estado de profunda angústia.

Hoje, além dos fatores atinentes ao trabalho, que exigem o máximo de aproveitamento de tempo e que acabam gerando sobrecarga de atividades profissionais, resultam em problemas de ordem mental e física.

Normalmente, o acúmulo de tensões num ambiente de trabalho que não permite que elas sejam extravasadas, acaba gerando descontentamento no indivíduo, levando-o a fadiga. (FRANÇA; RODRIGUES, 1996).

Se a sobrecarga de trabalho impede uma descarga das tensões do dia-a-dia, essas perturbações acabam gerando desconfortos mentais que resultam em desprazer e sofrimento.

De acordo com Lacombe (2005) a tecnologia moderna ocasionou uma diminuição de jornadas de trabalho, permitindo um tempo maior de lazer, o que não ocorre na verdade, de maneira uniforme. O trabalho não deve ser unicamente um meio de vida, mas sim, uma finalidade de nossa sobrevivência.

É de suma importância que o indivíduo procure meios para praticar atividades fora de seu ambiente de trabalho, que possam lhe proporcionar momentos de lazer como forma de diminuir as tensões e que sejam saudáveis para o físico e para o espírito.

A falta de controle por parte do indivíduo sobre as consequências advindas dos riscos é fonte geradora do stress. Por exemplo: a falta de confiança em si próprio que pode levá-lo a insuficiência no desempenho de suas funções; a cobrança exagerada de uma produção que está além de sua capacidade, entre outros fatores. (LACOMBE, 2005).

Não se ter controle sobre os riscos do stress é uma das causas de sua evolução. Receio de não conseguir o que se deseja, prejudicado pela pressão de resultados e o medo de não se ter um bom desempenho, contribuem negativamente para que um objetivo seja alcançado. E tudo isso provoca sensações de impotência e falta de vontade de realizar as atividades.

A correria desenfreada das pessoas no mundo moderno e a luta pela sobrevivência num universo de desigualdades sociais acabam muitas vezes levando-as ao temor pelo futuro, gerando incertezas. Isto é um fator em potencial para o stress. Dúvidas em relação ao emprego, ao salário e a própria segurança quanto a sua integridade física em função da violência que hoje campeia no mundo causam medo e insatisfações. (FRANÇA ; RODRIGUES, 1996).

O fato de não se ter confiança absoluta no futuro pode ser uma das causas fundamentais do stress. Na verdade, stress é uma das causas das insatisfações da sociedade moderna, principalmente, ao que se refere a nossa sobrevivência.

De acordo com Chiavenatto (2004, p. 433) não só o trabalho pode causar estresse ao funcionário, mas problemas conjugais, familiares e financeiros podem ajudar para que ele aumente. O autor afirma ainda que “as consequências humanas do estresse incluem ansiedade, depressão, angústia e várias consequências físicas, como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes”.

O stress no trabalho pode prejudicar bastante o trabalhador, mas também pode servir de alerta dando sinais de que algo não vai bem e que é preciso parar um pouco e se cuidar.

São várias as reações do stress, tanto na mente como no físico, provocando os mais diversos tipos de distúrbios nestas duas áreas.

Uma ansiedade fora de controle provoca as mais variadas consequências, tais como: ataques de pânico e fobias, desde as mais simples como até mesmo às sociais. (GUERRERIO, 2008, p. 52).

Dessa forma, pessoas portadoras de ansiedade em alta potência são na maioria das vezes vítimas das mais variadas consequências que este estado de espírito acaba provocando. Ataques de pânico e diversos tipos de fobias são sintomas comuns em pessoas neste estado.

De acordo com Guerrerio (2008) a ansiedade e a depressão atingem hoje um grande número de pessoas vítimas dos problemas proporcionados pelo mundo em que vivemos. Isto, tanto no campo social como no profissional. Diante destas circunstâncias, as pessoas de estruturas frágeis, levadas pelo desespero, acabam tentando encontrar soluções para seus problemas na bebida e também nas drogas.

São vários os motivos que podem levar uma pessoa a entrar para o mundo das drogas e da bebida. Mas é evidente, que são muitas hoje em dia as pessoas que partem para estas alternativas diante de situações de extremo desespero, oriundas de problemas de alterações de seu estado emocional, para os quais elas não encontram soluções.

2.3. Síndrome de Burnout

Um dos males causados pelo stress no trabalho é a chamada síndrome de Burnout, um fenômeno que pode provocar sérias consequências ao organismo como: dores, irritação, fadiga e depressão.

Não se sentir bem na vida profissional, ou seja, no ambiente de trabalho é uma experiência hoje vivida por um grande número de pessoas, isto nas mais diversas profissões existentes. O fato de uma pessoa não sentir mais satisfação nenhuma no desempenho de suas funções na vida profissional é sinal de que algo está errado com ela. E é este estado de espírito que leva a pessoa a ter reações das mais diversas, tanto de ordem física como mental, como por exemplo: depressão, angústia, mudança de comportamento, distúrbios do sono, perda de memória, dores de cabeça e disfunções de ordem gástrica. É a Síndrome de Burnout, conforme definição do psicanalista Herbert J. Freudenberger. (KRAFT, 2008, p. 23).

A Síndrome de Burnout, assim definida pelo psicanalista americano Herbert J. Freudenberger, é na verdade o resultado de um acúmulo de distúrbios, tanto físicos como mentais, provocados por razões de insatisfação na vida profissional das pessoas. Suas consequências são as mais diversas, afetando a mente e o físico de suas vítimas.

De acordo com Rossi et al (2007), a maneira como as pessoas se relacionam num ambiente de trabalho e a forma como elas desempenham suas funções são moldadas de conformidade com a estrutura e o funcionamento do local de trabalho.

A interação entre as pessoas num local de trabalho e o desempenho de suas funções dependem da estrutura e do funcionamento do ambiente em que elas trabalham. E quando o lado humano não é valorizado nesse meio o risco de Burnout será bem maior.

De acordo com França e Rodrigues (1996) a pessoa portadora de Burnout, recorre às drogas, tabagismo e bebidas alcoólicas como sinal de impotência, deixando de cumprir suas obrigações, tanto no trabalho como na vida particular. Esta indisposição vem sempre acompanhada de irritação, depressão e ansiedade, ou seja, ela está em estado de exaustão emocional. Já a impaciência do indivíduo, muitas vezes até com ele mesmo, com atitudes de pessimismo e de insensibilidade diante de outras pessoas, chama-se despersonalização. Avaliar-se com negativismo, deixando de reconhecer seus próprios valores resulta na diminuição da realização e produtividade profissional. Ter vontade de renunciar a própria vida, perdendo todo o interesse de buscar objetivos com realizações antes tão desejadas, são sintomas claros de depressão.

Muitas vezes as pessoas que estão passando por um momento de exaustão, não conseguem encontrar alívio para suas angústias, talvez por não terem

informações adequadas sobre o problema, ou até mesmo por medo de assumirem que precisam de ajuda e por isso buscam outras alternativas como meios que aliviem suas tensões, e se esses meios forem através de vícios que prejudiquem a saúde, elas podem com certeza piorar a situação.

De acordo com Kraft (2008) as pessoas que sofrem com a síndrome de Burnout começam a ficar esquecidas, desencorajadas e tomadas por sentimentos de fracasso e inferioridade. Essas pessoas perdem o interesse pelos momentos de prazer, transformando o ambiente de trabalho num calvário, o que resulta em dores de cabeça e acúmulo de papéis sobre a mesa.

Além dessas consequências, as pessoas que sofrem com a Burnout podem também prejudicar o ambiente de trabalho, já que apresentam maiores conflitos atrapalhando as tarefas do trabalho, pois faltam muito, vão embora mais cedo ou pedem demissão.

Segundo Rossi et al (2007), o portador da síndrome de Burnout passa a cometer erros com maior incidência, perdendo o poder da criatividade na solução dos problemas, desempenhando suas funções distantes dos padrões mínimos de trabalho, com baixo rendimento de produção.

Quando o funcionário sente-se incapaz diante dos problemas, sem nenhuma inspiração de criatividade, cometendo erros sucessivos, demonstra que ele está sofrendo as consequências da síndrome de Burnout e que, portanto, necessita de ajuda.

Para Kraft (2008) a perda da auto estima, comum nas pessoas esgotadas pode ser recuperada em fontes que podem reanimá-la. Música, contato com a natureza, amizades, jogos que ocupem a mente, são recursos a que estas pessoas devem recorrer, por oferecerem prazer e relaxamento.

Portanto, é necessário, que essas pessoas reconheçam que o prazer não está somente no sucesso profissional, mas também nas coisas simples da vida e que é preciso optar por uma mudança em seus comportamentos. Além de uma mudança no estilo de vida, as terapias podem ajudar os exauridos a encontrar a paz e o bem-estar.

2.4. Depressão

Para muitos, a depressão pode ser confundida com falta de vontade ou fraqueza, mas somente quem já passou por graves crises deste terrível mal do mundo moderno, pode avaliar os estragos que ele produz em seus portadores.

Há ainda quem diga que ocupando a mente o indivíduo se distrai e esquece os “problemas”, mas não é bem assim. Se uma pessoa depressiva, mal consegue dar conta de suas atividades diárias; imagine cuidar ainda de responsabilidades profissionais, como: cumprimento de metas, organização, ordens de chefes autoritários, entre outros afazeres do dia-a-dia.

A depressão pode surgir de seis meses a um ano depois de um período de stress intenso. Os motivos que levam à depressão variam, como por exemplo, doenças graves ou morte de alguém próximo. (CORDAS, 2008).

São vários os fatores que podem levar uma pessoa ao estado de depressão, afetando a qualidade de vida e a saúde causando males que podem durar por um longo período de tempo.

Um conjunto de sintomas denuncia que a pessoa é portadora de depressão. Destacam - se neste conjunto a falta de perspectivas para o futuro, a falta de amor à própria vida, o desânimo e a impressão de que a pessoa está abandonada, levando-a a uma completa solidão. (FRANÇA; RODRIGUES, 1996).

Essa doença provoca vários distúrbios que prejudicam a saúde, já que o deprimido perde a vontade de viver, a auto-estima e conseqüentemente o interesse por tudo que o cerca.

De acordo com Cordas (2008, p.40) “entre os sintomas da doença, estão: humor depressivo (e/ou irritável), lentidão psíquica e motora, diminuição da eficácia das funções intelectuais e alterações somáticas”.

A depressão pode levar ainda, ao transtorno do sono, diminuição de prazer, isolamento, desmotivação, falta de energia, entre outros sintomas, que fazem o indivíduo perder a vontade de viver.

O problema da depressão requer cuidados especiais para com seus portadores, visto que são pessoas sem as mínimas condições de sozinhas resolverem seus problemas. Entre os tratamentos para este mal estão: as terapias, medicações para os casos mais graves, relaxamento e meditação.

Quem está disposto a lutar para sair desse abismo deve saber que uma mudança no comportamento é essencial para recuperar a qualidade de vida e alcançar a cura.

2.5. Ataques de Pânico

Os momentos de depressão e ansiedade generalizada podem acarretar em ataques de pânico, onde o real confunde-se com o imaginário e onde há a ligação profunda do homem com o nada. Um ataque de pânico, seja talvez a situação limite de até onde alguém pode chegar, é como se o corpo dissesse que não aguenta mais e pedisse ajuda.

Segundo Maldonato (2008, p. 61) o termo “pânico” deriva do nome do deus grego Pan. Estudiosos ligam-no a païen, que em grego significa “pastar”. Com o passar do tempo o termo grego pan, por extensão semântica, passou a significar “o todo”, que também compreende o deus oculto da floresta, do abismo e da profundidade”.

Ataques de pânico por meio de fobias, tanto de ordem simples como social, são resultados de estado de profunda ansiedade generalizada provocada por momentos de intenso stress. A ansiedade toma conta do indivíduo deixando-o incapaz de relaxar, fazendo-o permanecer tenso e impotente o tempo todo.

Qualquer pessoa corre o risco de ser atingida um dia por esse mal, que não escolhe raça, sexo, classe social indo do mais culto até aquele que não possui estudo.

Segundo Cordas (2008, p. 40), quem sofre com o pânico, sente-se angustiado logo pela manhã, ao pensar que terá que enfrentar um dia todo pela frente.

Pessoas com o comportamento acima abordado facilmente se isolam, por medo de não serem compreendidas ou de serem vistas como anormais. E cada vez mais isoladas, sentem-se abandonadas, com pensamentos negativos sem conseguir encontrar uma solução para seus problemas.

Os sintomas de uma pessoa em crise de pânico são: sensação de morte, aperto no peito que quase impedem a respiração, coração disparado e a sensação de que a qualquer momento terá um ataque cardíaco. Há também o medo do ataque de pânico se repetir, fazendo com que a pessoa se isole cada vez mais.

Outro sintoma de uma ansiedade generalizada é a permanente sensação de estar sendo observado e julgado que muitas vezes leva a um estado de embaraço paralisante.

Assim como a depressão, a Síndrome do Pânico ou Transtorno de Ansiedade Generalizada tem tratamento, que vai de terapias psicológicas ao uso de medicações adequadas. Veremos no capítulo a seguir os meios que a empresa e o funcionário podem usar para evitar o stress no ambiente de trabalho.

3. Prevenção e administração do stress

3.1 Cultura Organizacional

Toda organização tem suas crenças e valores, visando a produtividade, possuem um jeito próprio de fazer negócios, de tratar seus clientes e colaboradores e até mesmo, de lidar com situações de conflitos, como por exemplo, o stress. Podemos dizer que hoje a empresa é conhecida pela sua maneira de lidar com seu ambiente e seus clientes, sejam eles internos ou externos.

Para Chiavenato (2004, p.164) “a cultura organizacional ou cultura corporativa é o conjunto de hábitos e crenças, estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas, compartilhados por todos os membros da organização”. Assim também é tratada a questão da saúde; cada organização tem seus meios para preveni-la e remediá-la

A organização das empresas pode ser notada no resultado de seu trabalho, ou seja, nos serviços ou produtos que elas oferecem no mercado. Outra forma de se observá-la é uma avaliação na forma com que elas tratam a questão da saúde. (FRANÇA; RODRIGUES, 1996, p. 106).

3.2 Administrando o stress no ambiente de trabalho e no dia a dia

A prevenção do stress consiste em reconhecer e perceber o que está prejudicando o indivíduo em seu ambiente de trabalho, buscando encontrar meios para eliminar o problema de imediato, evitando assim maiores consequências. Para isso, é necessário que empresa e colaborador façam sua parte.

De acordo com Carvalho e Serafim (1995) cada pessoa tem seus próprios limites, tanto de ordem física como emocional, e isto deve ser considerado também pelas empresas. Faz parte da organização de uma empresa ter conhecimento, tanto das limitações como das necessidades de seus funcionários, para que eles não percam sua auto-estima e assim, possam produzir conforme a capacidade de cada um.

Se as empresas ignorarem a questão das limitações e da capacidade de seus funcionários, os reflexos serão inevitáveis. Pessoas com problemas de ordem

psicológica são também atingidas em seu físico, prejudicando assim fatalmente seu rendimento no exercício de suas funções.

Para Chiavenatto (2004) é função do gerente de linha observar o comportamento de seus subordinados, estando atento a mudanças de comportamento durante o trabalho que demonstrem sobrecarga de ordem emocional, o que caracteriza sintomas de stress. Devem ainda indicar medidas adequadas que apresentem soluções para o problema, desde uma mudança de cargo a aconselhamentos. Uma das formas para se buscar a solução seria o RH propor um planejamento de carreira, bem como, avaliar seus procedimentos de seleção e colocação.

Chiavenato (2004) afirma ainda que para reduzir o stress no ambiente de trabalho é necessário deixar que os funcionários se relacionem amigavelmente entre si e resolvam os conflitos se comunicando abertamente e respeitosamente. Manter os funcionários informados, indagá-los sobre suas funções, manter seus benefícios, reduzir a quantidade de papéis, reconhecer e beneficiá-los através de recompensas, podem ser meios de reduzir o stress no ambiente de trabalho, segundo o autor.

Ter alguém para desabafar e indicar soluções no ambiente de trabalho é muito importante para os empregados de uma empresa, de modo especial aqueles cujos limites e capacidades foram ultrapassados sem que isto fosse observado.

Para Carvalho e Serafim (1995, p. 148) “a empresa deve estar atenta e aberta para entender que os conflitos fazem parte do dinamismo social, e procurar, portanto, colocar essa situação emocional em níveis saudáveis. Os objetivos do individuo devem estar em sintonia com a empresa.”

Os autores afirmam ainda que para mostrar resultados o indivíduo precisa sentir-se bem consigo mesmo, sentir-se capaz e motivado. E para que isso aconteça é necessário que os gerentes mantenham-nos sempre informados sobre o que se passa na empresa.

O individuo tem a necessidade de participar e de saber que pode colaborar com os resultados positivos que a empresa alcançou, ou até mesmo, quando não houve um resultado positivo, ser informado para poder refletir no que ele pode colaborar para que a empresa chegue aos resultados almejados. Sendo assim, ele se sentirá motivado, sabendo que pode ajudar e poderá até apresentar idéias para o bom desempenho da empresa.

Cabe a empresa também usar meios para motivar seus colaboradores, incentivando-os a terem iniciativas próprias que culminem em resultados que tragam benefícios em prol do seu desenvolvimento.

Os treinamentos, cursos, jogos e dinâmicas são meios que a empresa pode utilizar para proporcionar ao grupo um melhor entrosamento e a descoberta de novos potenciais, resgatando assim valores que lhe tragam resultados positivos. (CARVALHO e SERAFIM, 1995, p. 148).

Além da empresa, os funcionários também devem procurar meios que amenizem o stress e descarreguem o desgaste que o ambiente do trabalho pode causar.

Para Chiavenato (2004), quem sofre com o stress pode reduzi-lo através de planejamento, organização, exercício físico diariamente, dieta, meditação ou relaxamento, psicoterapia e psicanálise.

Procurar levar uma vida equilibrada, incluindo momentos de lazer e diversão, dar importância ao descanso, ouvir músicas e relaxar são atividades que ajudam a combater o stress no dia-a-dia e que conseqüentemente refletirão no ambiente de trabalho, proporcionando-os prazer e satisfação.

3.3 Qualidade de vida no Trabalho

A qualidade de vida no trabalho consiste em gerar motivação e satisfação aos trabalhadores, resultando em crescimento para as empresas, já que pessoas insatisfeitas com o ambiente de trabalho sentem-se incapazes de apresentar uma produção satisfatória.

Para França e Rodrigues (1996, p.118),

[..] a qualidade de vida no trabalho é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida no trabalho, que inclui aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social, e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal. A origem do conceito está na ética da condição humana no trabalho, desde a exposição a riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relação entre o trabalho contratado e a retribuição a este esforço – com suas implicações éticas e ideológicas – até a dinâmica do uso do poder formal e informal, ao significado do trabalho em si.

Cada funcionário da empresa deve passar por uma profunda transformação de comportamento profissional para alcançar a qualidade total, pois não basta apenas investir em métodos e técnicas visando somente a produtividade. (CARVALHO; SERAFIM, 1995, p. 169).

Para alcançar a produtividade, as organizações precisam investir na qualidade de vida de seus funcionários, pois estando satisfeitos em seu ambiente de trabalho trarão resultados positivos à empresa e se sentirão motivados.

Para Chiavenatto (2004, p. 448) uma organização “que investe diretamente no funcionário está, na realidade, investindo indiretamente no cliente. A gestão da qualidade total nas organizações depende fundamentalmente da otimização do potencial humano. E isso depende de quão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização”.

Sentir-se bem no trabalho. Na verdade, o potencial de uma empresa está todo fundamentado no potencial humano.

De acordo com França e Rodrigues (1996, p. 121) “sem uma qualidade de vida construída de forma enriquecedora não se alcança muito progresso. Por isso, a qualidade de vida no trabalho deve ser combinada com programas de qualidade e compromissos com a inovação, resgatando talentos, limites e necessidades humanas”.

O progresso compensador está automaticamente ligado a qualidade de vida proporcionada por um determinado trabalho. É simplesmente impossível um desempenho satisfatório, sem que haja programas de qualidade que resultem na revelação de novos talentos que demonstrem toda capacidade humana.

Os programas de qualidade total nas organizações servem para melhorar o padrão de saúde dos funcionários, pois atingem o comportamento dos mesmos, ajudando-os a buscar melhores hábitos, reduzindo assim os elevados custos com a saúde. (CHIAVENATTO, 2004, p. 448).

O objetivo dos programas de QVT é criar um ambiente favorável ao colaborador, proporcionando-lhe satisfação e bem-estar, além de satisfazer suas necessidades.

Um exemplo de programa de QVT é o de mudança comportamental que incentiva a prática de exercícios físicos diários, a nutrição equilibrada, o uso restrito do tabaco e métodos para lidar com o stress, favorecendo a saúde do colaborador e ainda a produtividade no trabalho. (GONÇALVES; VILARTA, 2004, p. 112)

As empresas devem estar atentas aos bons resultados que podem ser obtidos por meio de programas que conseguem mudar os hábitos comportamentais de seus colaboradores. Isto só será possível às empresas abertas a este novo comportamento de vida.

Cabe a organização promover também o conforto através de meios para a construção de um ambiente agradável, oferecendo ferramentas, tais como: atividades culturais, ginástica laboral, alongamento e exercícios de postura, incentivando dessa forma o bem estar no ambiente de trabalho.

As organizações que adotam os programas de QVT estão oferecendo a seus colaboradores um ambiente agradável de trabalho, bem como excelentes condições para o desempenho de suas funções, já que esses programas proporcionam melhorias na vida do trabalhador.

Para adotar um programa de qualidade de vida, como por exemplo, o de mudança comportamental, é necessário que a empresa esteja preparada para novas mudanças; é preciso orientar seus gerentes para que incentivem aqueles que obtiverem melhores resultados.

Portanto, é preciso que as organizações descubram qual o melhor programa de qualidade de vida no trabalho a ser seguido e adaptando-o à sua empresa, para que trabalho e bem estar caminhem juntos, visando resultados positivos, tanto para a empresa quanto para aqueles que nela trabalham, evitando dessa forma algumas doenças, como por exemplo, o stress.

3.4 Conhecendo o ISMA

Na década de setenta, o médico Edmund Jacobson e alguns psicólogos deram início nos Estados Unidos a International Stress Management Association (ISMA).¹

Tudo começou com uma Associação de controle da tensão, reunindo as disciplinas: audiologia, comunicação, educação, fisioterapia, medicina, odontologia e psicologia.¹

¹ Informações retiradas do endereço eletrônico << <http://www.ismabrasil.com.br> >>.

O objetivo da missão da Associação foi preservado, que é o do conhecimento científico sobre o controle da tensão. Outra proposta da ISMA é dar contribuição nas aplicações tecnológicas para o tratamento do stress.¹

Em 1974 a ISMA começou suas reuniões em Chicago, para quatro anos mais tarde já ter sua representação na Europa.¹

Desde 2000 a ISMA tem também sua filial no Brasil, onde atua como referência na capacitação e na atualização de profissionais brasileiros e sul-americanos. Tem como presidente no Brasil a Doutora em Psicologia clinica Ana Maria Rossi.¹

A presença da ISMA no Brasil significa avanço no tratamento do Stress no país. Sua evolução no Brasil foi de maneira acentuada que já é comparada a capacidade de diversos países, inclusive da Europa, o que muito tem contribuído para que o Stress seja bastante controlado.¹

3.5 Organizações que oferecem qualidade de vida para seus colaboradores

Várias organizações apostam na qualidade de vida de seus colaboradores, melhorando as condições de trabalho e visando resultados positivos e satisfatórios. Vejamos a seguir algumas empresas que oferecem métodos para a melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho, lembrando que esses programas são aplicados de acordo com as necessidades de cada empresa.

Empresa	Métodos
Serasa	Apoio psicológico, orientações de saúde e nutrição, atividade musicais, centros de educação básica e superior para funcionários e familiares, áreas para meditação e reza, participação nos resultados, sendo a média mais de um salário nominal extra. ²
Xerox	Academia/aula de ginástica, relaxamento. ³
Banco Real	Massagem anti-stress. ²
American Online	Ginástica laboral diária, massagem relaxante. ²
Asta Médica	Ginástica, dança de salão. ²
Magazine Luiza	Oportunidade para a mudança de cargo/departamento. ²
Dpaschoal	Linha 0800 (canal livre) para funcionários reclamarem quando injustiçados. ²
Bradesco	Plano de participação nos resultados. ²
IBM	Campanhas antifumo. ²
Nestlé	Terapias alternativas. ²
Avon	Berçário para crianças até 2 anos para os filhos dos colaboradores. ¹

Tabela 01: Tabela de empresas que apostam na qualidade de vida de seus colaboradores.

² Revista Isto É – nº 1967 ano 30 – 11/07/2007.

³ LUZ, 2003.

4.

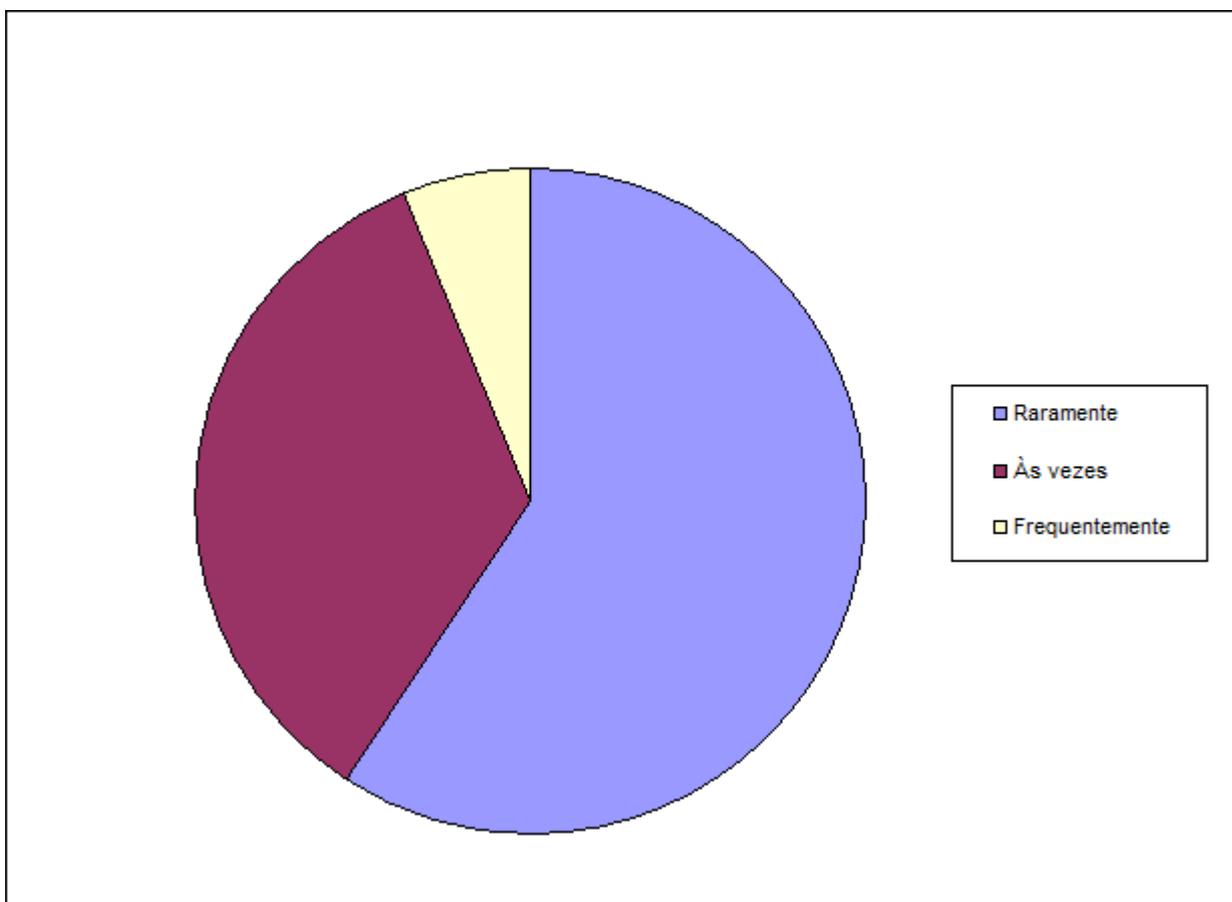
Pesquisa de campo sobre o stress no trabalho

O questionário de investigação foi aplicado em 49 funcionários entre professores e colaboradores administrativos da Fema – Fundação Educacional do Município de Assis, com o objetivo de avaliar o nível de stress. Para aplicação do questionário foi utilizado o método quantitativo com a técnica de questionário fechado.

O questionário (anexo 1) aplicado, foi elaborado por Ana Maria Rossi, PHD em Psicologia Clínica e Comunicação Verbal, e publicado na revista Veja Ed. 1840, no dia 11 de fev. 2004, p. 73.

Para análise dos dados foi utilizado a frequência absoluta e a frequência relativa (porcentagem) nas seguintes questões:

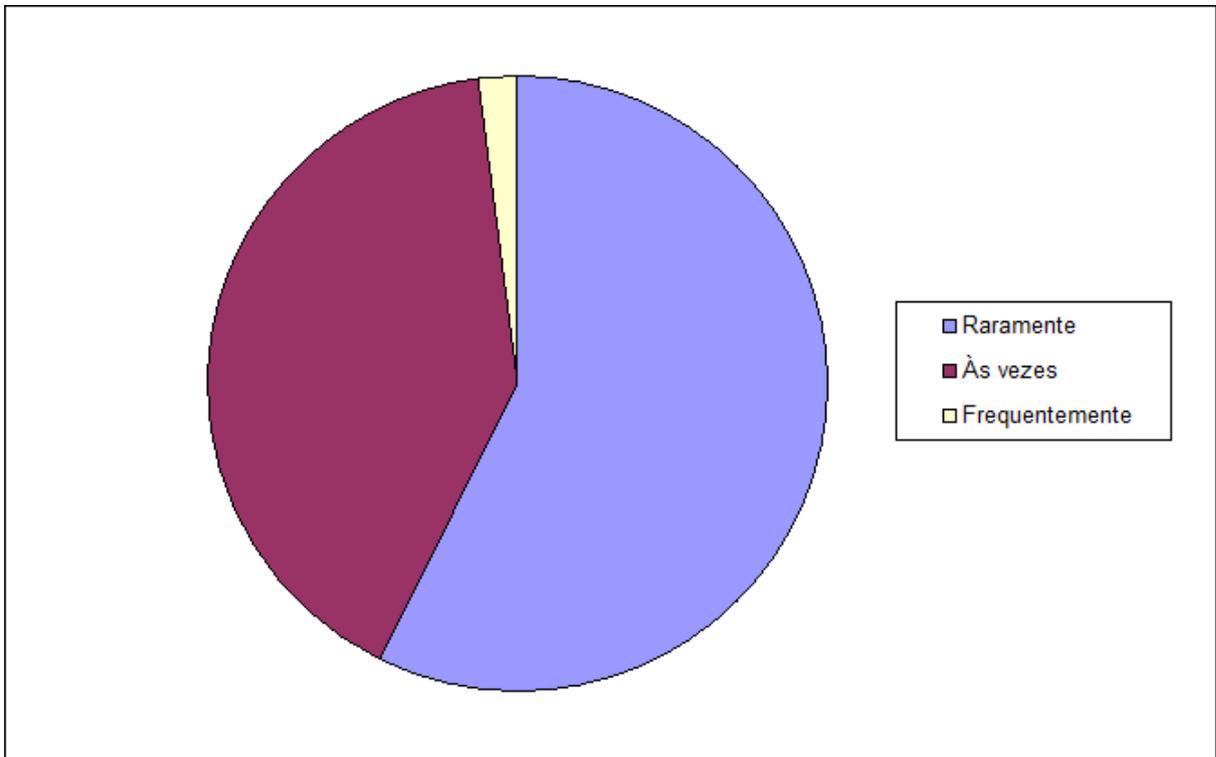
4.1 Você se sente insatisfeito com sua vida pessoal?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	29	59
Às vezes	17	35
Frequentemente	3	6

A maioria dos entrevistados (59%) raramente está insatisfeita com sua vida pessoal, sendo que, alguns (35 %) às vezes se sentem insatisfeitos e poucos (6%) frequentemente estão insatisfeitos.

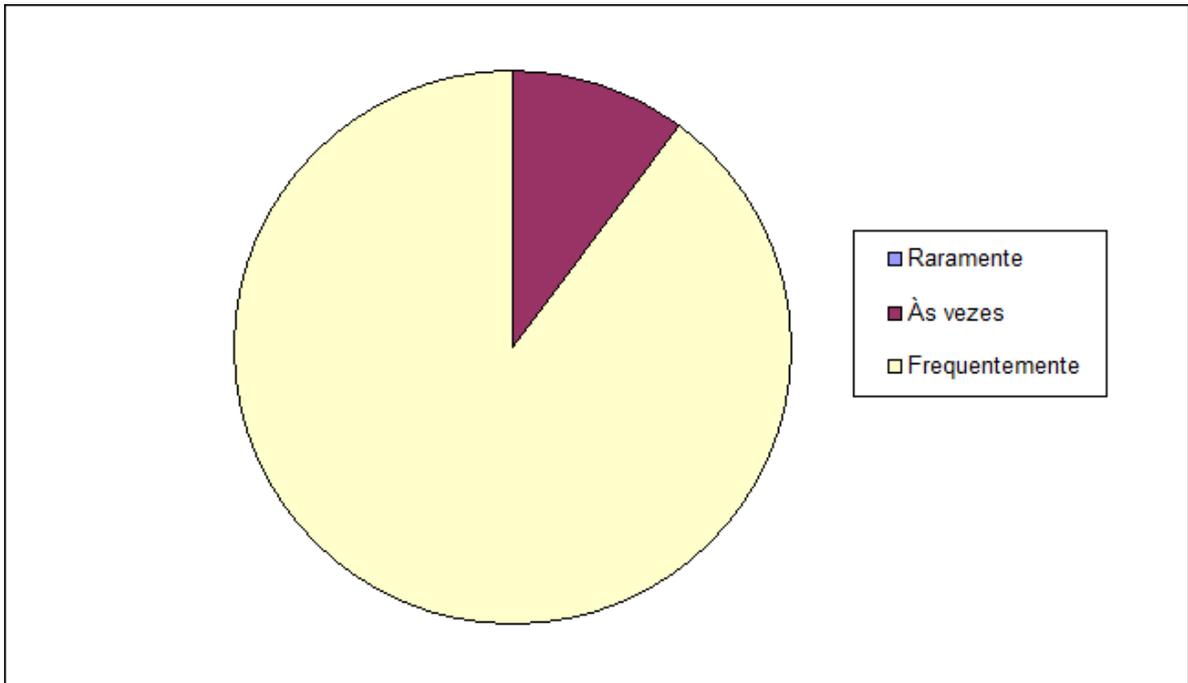
4.2 Com que frequência você adocece?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	28	57
Às vezes	20	41
Frequentemente	1	2

57% dos entrevistados raramente adoecem, sendo que 41% às vezes adoecem e, apenas 2% adoecem frequentemente.

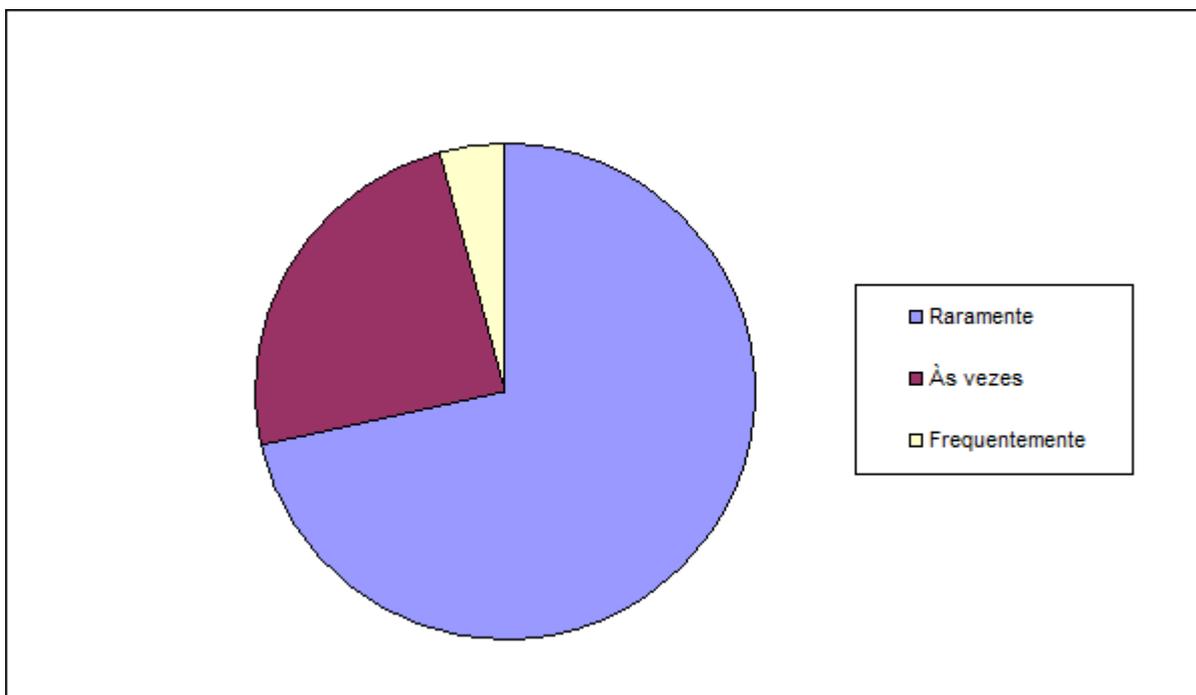
4.3 Você consegue se concentrar nas tarefas do cotidiano?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	0	0
Às vezes	5	10
Frequentemente	44	90

Nenhum dos entrevistados apresenta dificuldades na concentração das tarefas realizadas diariamente, apenas 10% às vezes têm esse tipo de problema e, 90% dos entrevistados possuem uma boa concentração.

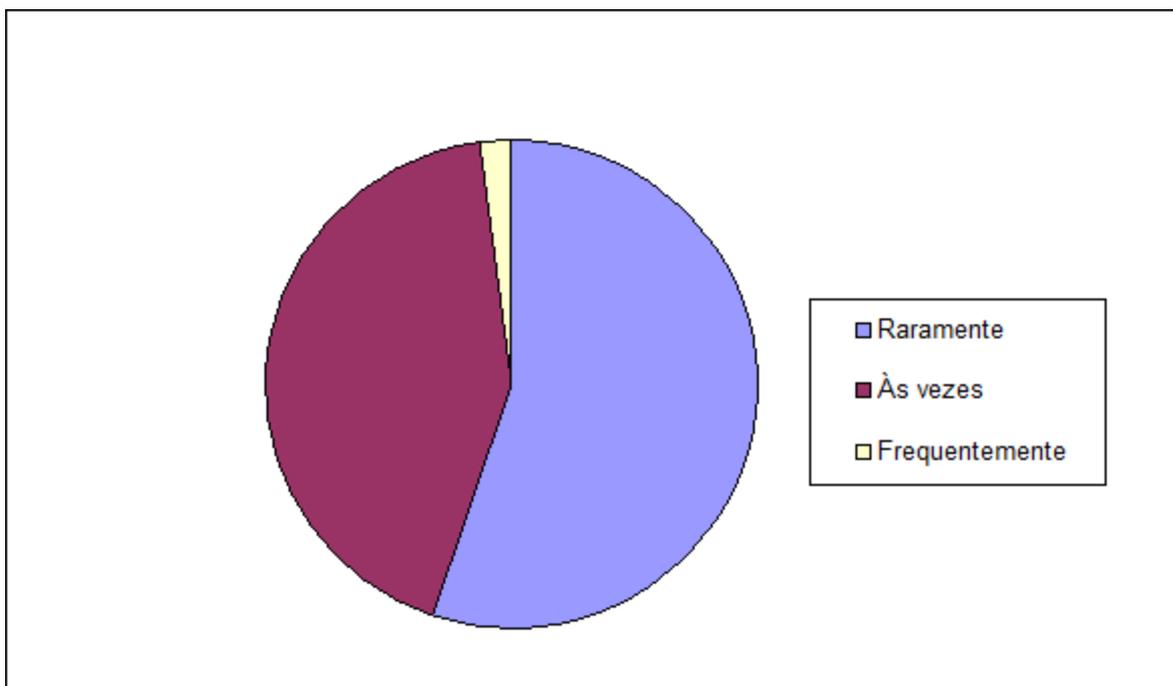
4.4 Você só enxerga o lado negativo das coisas?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	35	71
Às vezes	12	24
Frequentemente	2	4

Os entrevistados demonstraram que raramente (71%) enxergam o lado negativo das coisas, já (24%) às vezes apresentam essa atitude e, alguns (4%) frequentemente.

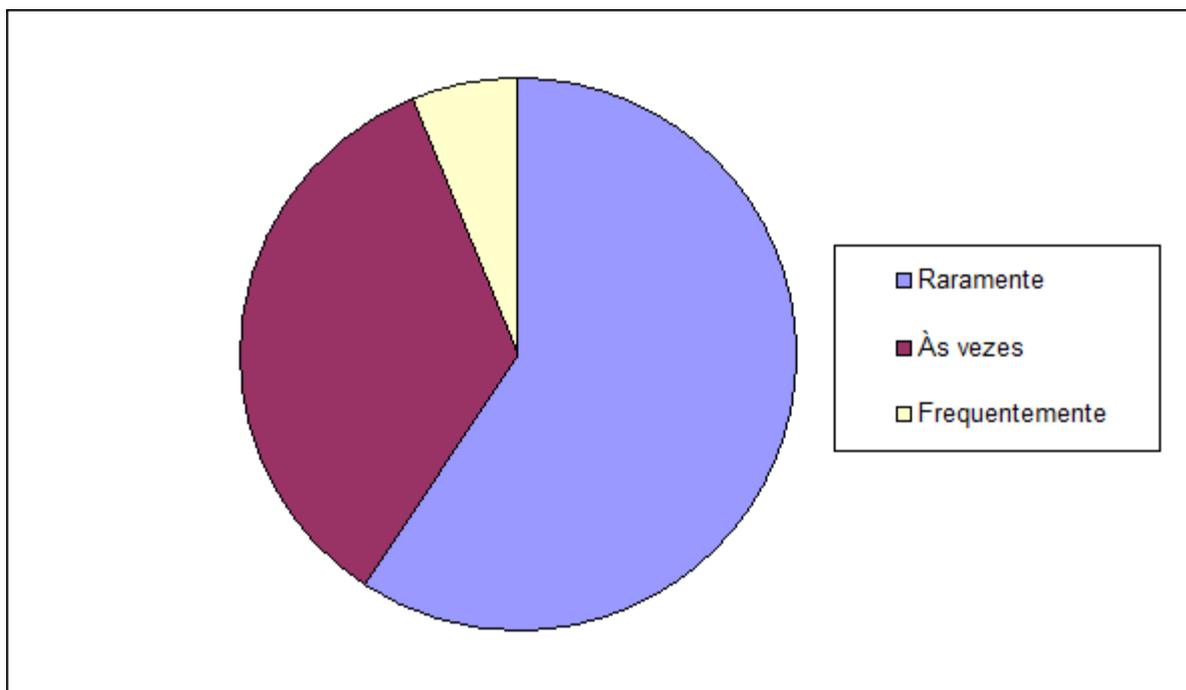
4.5 Perde o controle emocional quando se sente pressionado?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	27	55
Às vezes	21	43
Frequentemente	1	2

O questionário demonstrou que 55% dos entrevistados possuem controle emocional quando se sentem pressionados, enquanto que 43% às vezes e 2% frequentemente perdem o controle emocional.

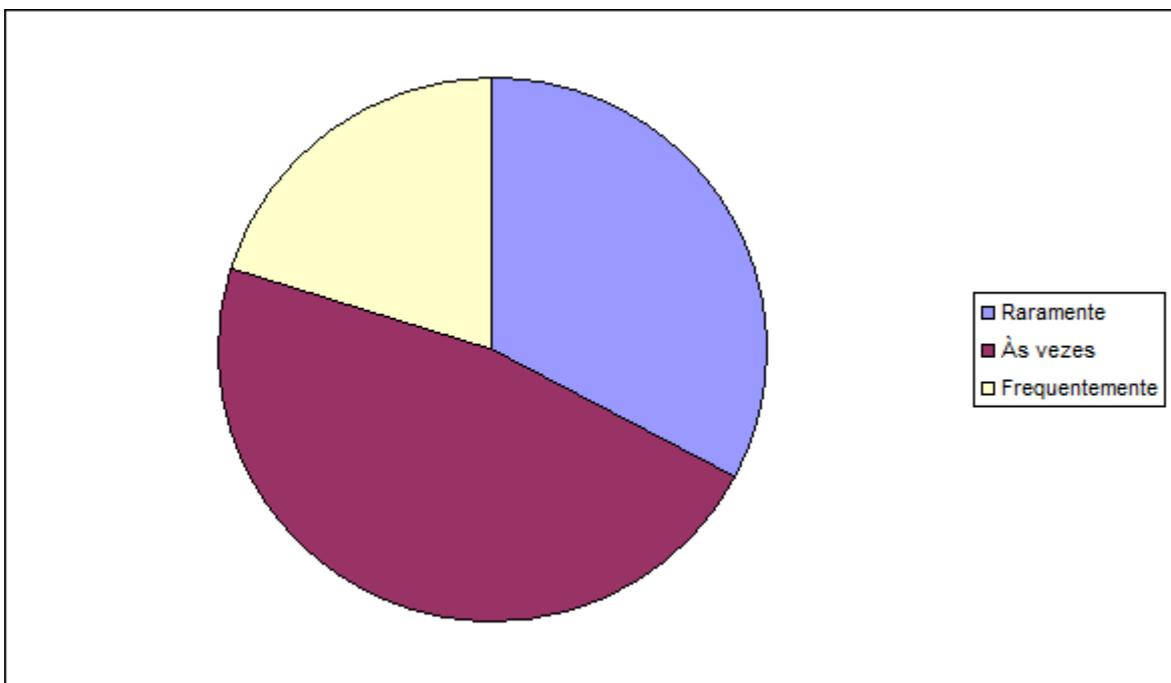
4.6 Costuma respirar de forma ofegante?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	29	59
Às vezes	17	35
Frequentemente	3	6

59% dos entrevistados costumam respirar de forma ofegante, enquanto que 35% às vezes respiram dessa forma e 6% frequentemente.

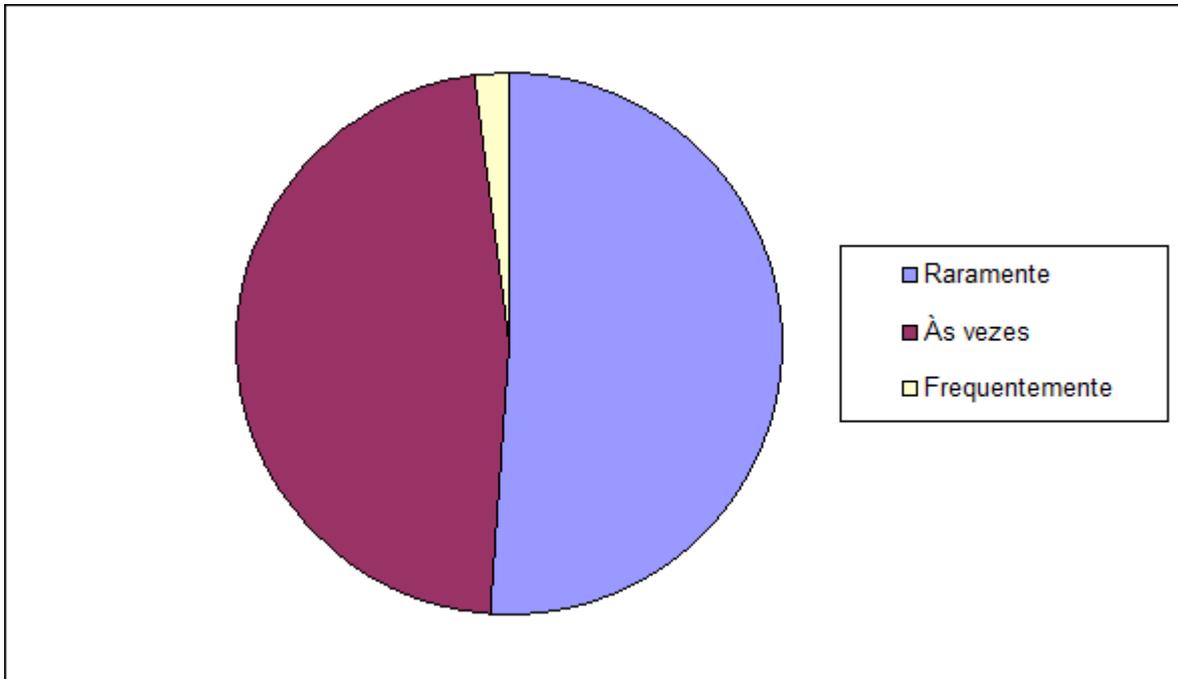
4.7 Sente dores musculares?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	16	33
Às vezes	23	47
Frequentemente	10	20

Segundo a pesquisa, 33% raramente sentem dores musculares, 47% às vezes sentem e 20% sentem frequentemente.

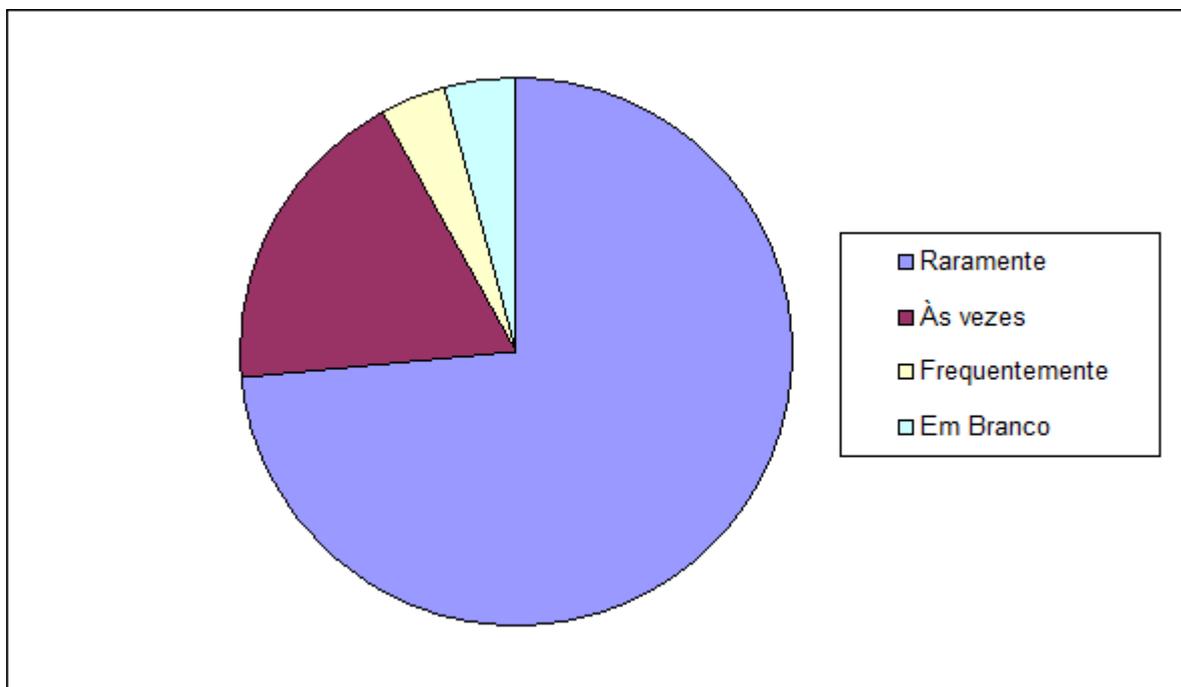
4.8 Acorda cansado mesmo quando dorme a noite inteira?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	25	51
Às vezes	23	47
Frequentemente	1	2

Para 51% dos entrevistados, mesmo dormindo a noite inteira ainda acordam cansados, 47% às vezes e apenas 2 % frequentemente se sentem cansados.

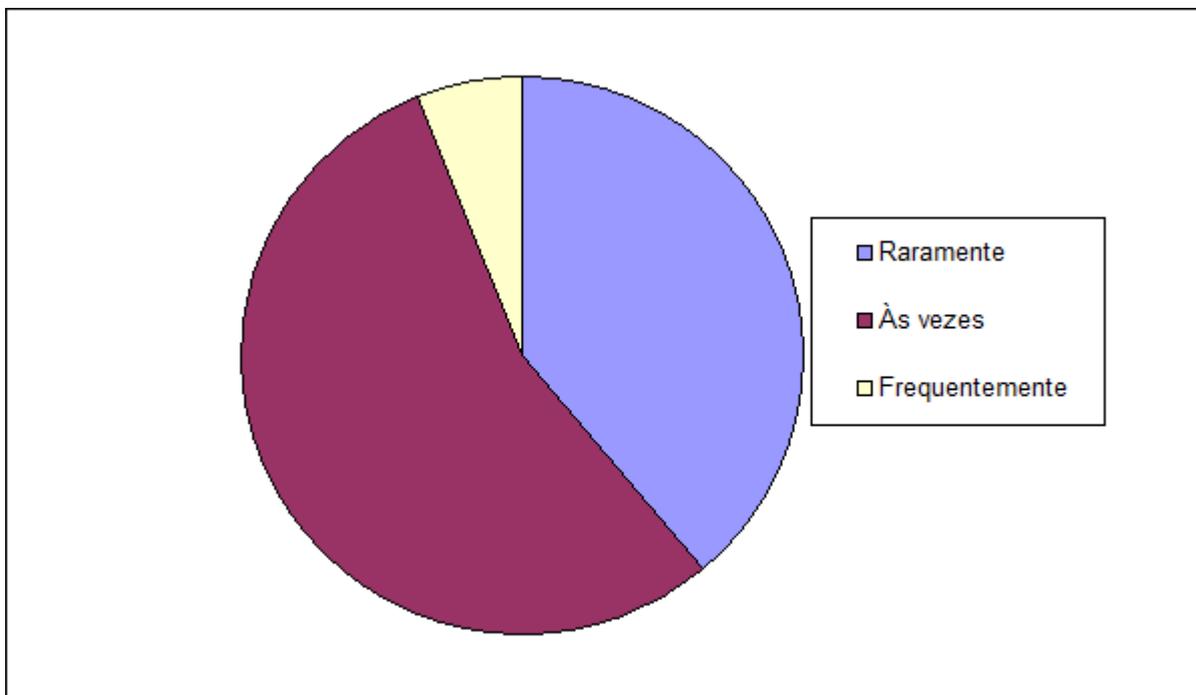
4.9 Você se sente desmotivado sexualmente?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	36	73
Às vezes	9	18
Frequentemente	2	4
Em Branco	2	4

A desmotivação sexual segundo a pesquisa atinge apenas 73% dos entrevistados, 18% para os que a sentem somente às vezes, 4% para os que frequentemente são possuídos por ela, enquanto 4% deixaram de responder.

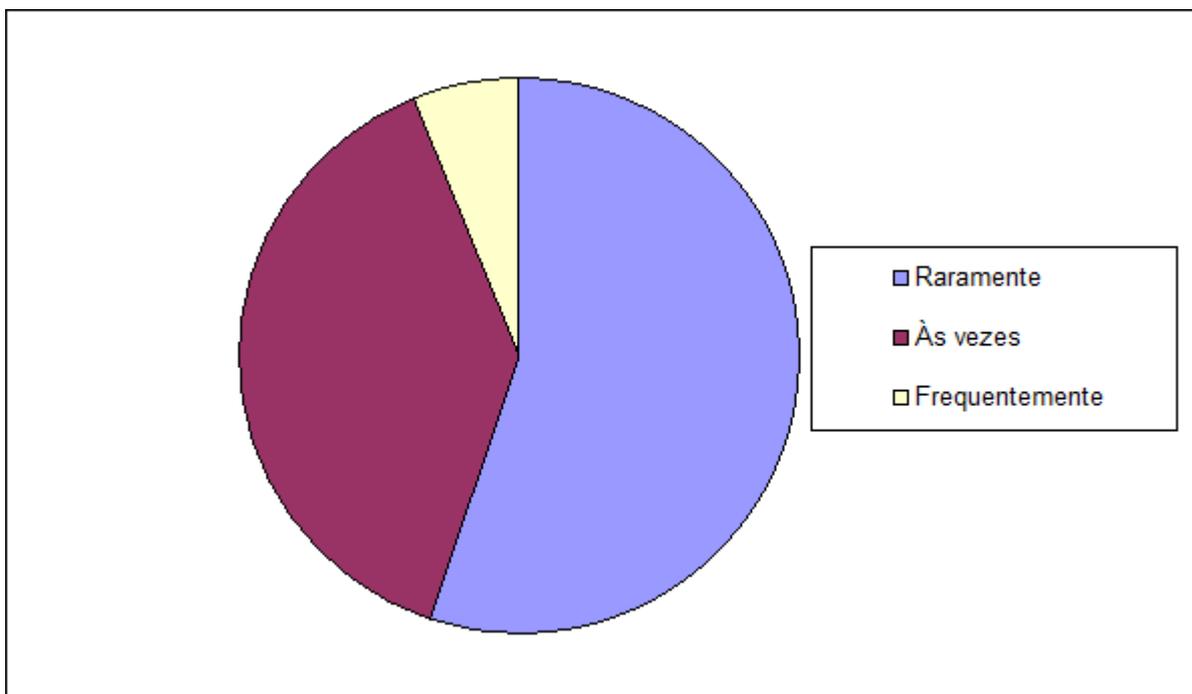
4.10 Tem a impressão de que seu trabalho não propicia desafios?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	19	39
Às vezes	27	55
Frequentemente	3	6

Para 39% dos entrevistados seu trabalho deixa a impressão de não proporcionar desafios, enquanto que para 55% isso às vezes acontece e 6% têm esta impressão com frequência.

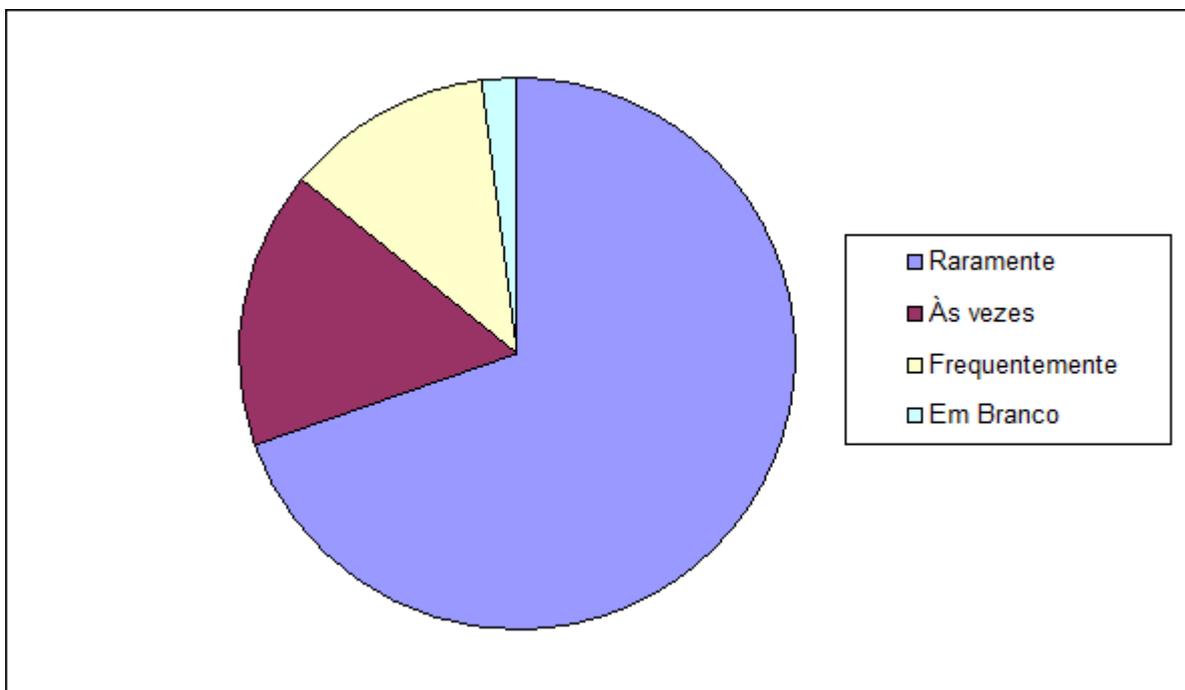
4.11 Não se sente motivado com atividades que antes lhe davam prazer?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	27	55
Às vezes	19	39
Frequentemente	3	6

55% dos entrevistados não se sentem mais motivados; já 39% às vezes se sentem e 6% têm este sentimento com frequência.

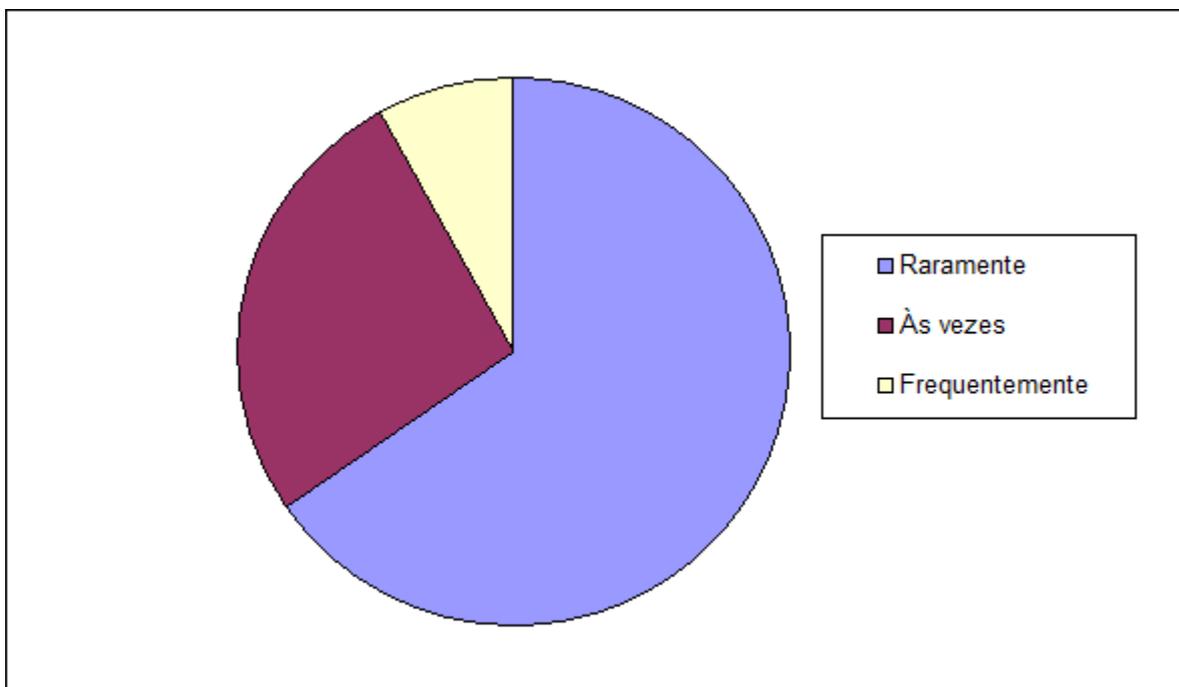
4.12 Toma remédios para controle emocional?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	34	69
Às vezes	8	16
Frequentemente	6	12
Em Branco	1	2

O uso de remédios para o controle emocional apresentou o seguinte resultado: 69% para os que deles raramente se utilizam, 16% para os que apenas às vezes a eles recorrem, 12% para os que frequentemente tomam estes medicamentos e 2% deixaram de responder.

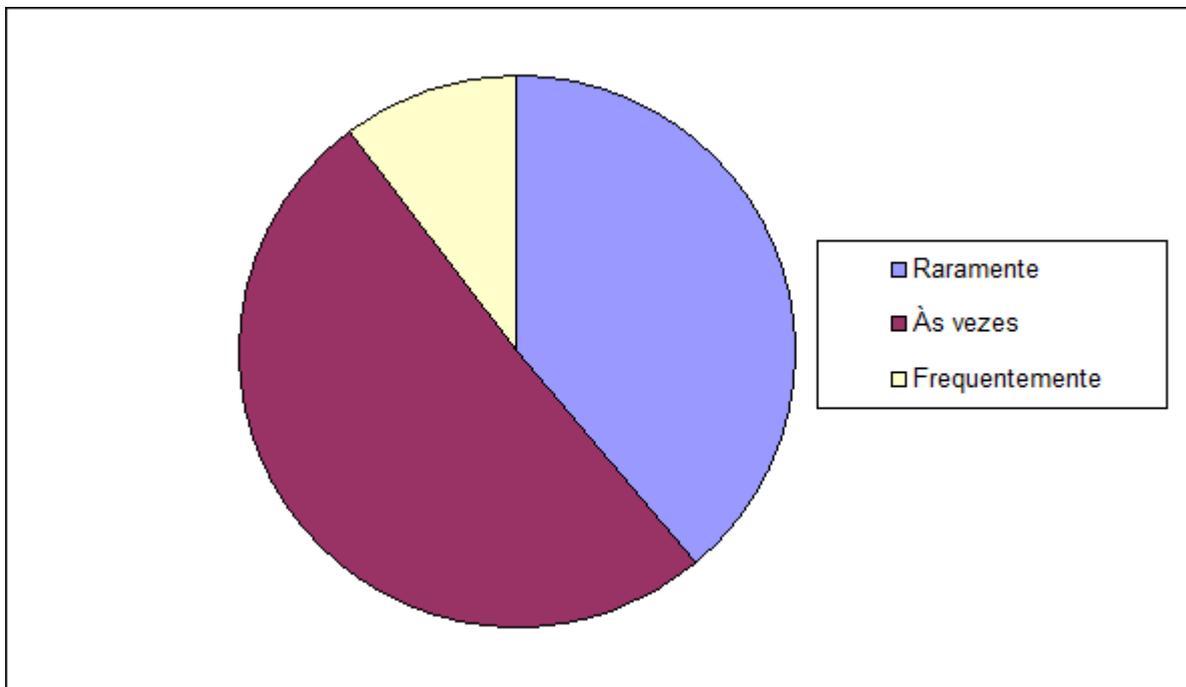
4.13 Não consegue relaxar mesmo nos fins de semanas e feriados?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	32	65
Às vezes	13	27
Frequentemente	4	8

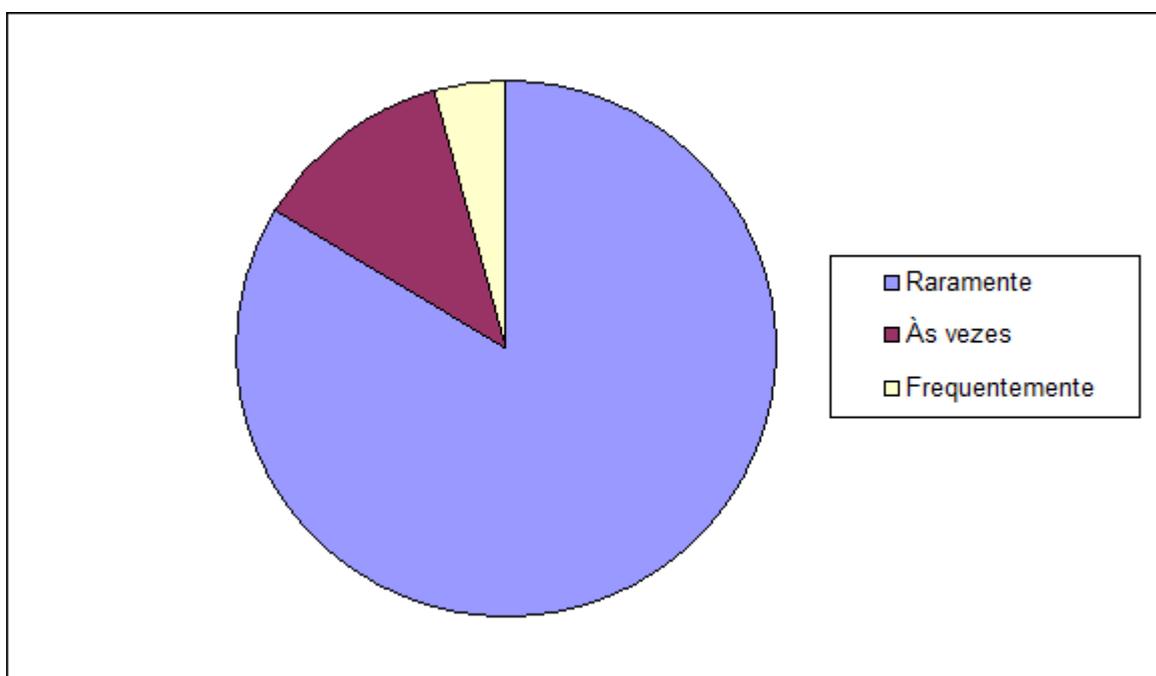
Para 65% dos entrevistados é raro não conseguir relaxar nos fins de semana e feriados, enquanto 27% às vezes não conseguem e 8% não conseguem frequentemente.

4.14 No trabalho, acha que não é reconhecido por seu chefe ou pelos seus colegas?



Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	19	39
Às vezes	25	51
Frequentemente	5	10

39% dos entrevistados raramente sentem que seu trabalho não obtém reconhecimento de seus chefes e colegas. Para 51% isto acontece somente às vezes e 10% acham que isto ocorre com frequência.

4.15 Você acha que seu chefe exige mais do que você é capaz de executar?

Categoria	Frequência	Porcentagem
Raramente	41	84
Às vezes	6	12
Frequentemente	2	4

Raramente 84% dos entrevistados são exigidos por seus superiores além de suas condições, e 12% entendem que isso ocorre somente às vezes, enquanto para 4% isto acontece com frequência.

4.16 Considerações da Pesquisa

Após aplicar o questionário de investigação a fim de avaliar o nível de stress dos 49 funcionários da Fema, com base nas respostas obtidas, chegou-se a uma média de 24 pontos, o que significa que o nível de stress da Instituição está acima do normal.

Cabe ainda ressaltar que, diante dos resultados obtidos, algumas pessoas entrevistadas apresentaram stress fora do controle, o que gera preocupação, já que estes necessitam de mais cuidados para que os efeitos desse nível elevado de stress não sejam ainda mais devastadores.

Este resultado pode ter sido consequência de mudanças ocorridas na administração executiva da Fema, por um determinado período de tempo, e que abalou com toda a Instituição, já que mudanças nem sempre são para o bem; elas devem sim ocorrer, desde que sejam necessárias, objetivando o bem estar de todo o grupo.

Com base nesses resultados sugere-se que a Instituição adote alguns métodos apresentados no capítulo 3 para que seus colaboradores obtenham mais satisfação e com isso apresentem melhores resultados. Para aqueles que apresentaram stress fora do controle, vale ressaltar que outras atividades, além do sucesso profissional também geram satisfação, além de resgatar a auto estima e o bem estar.

Na tabela abaixo apresentamos os resultados considerando o nível de stress dos funcionários.

Resultados	Fi	%
18	2	4
19	4	8
20	3	6,25
21	7	15,5
22	5	10
23	3	6
24	5	10
25	6	12
26	4	8
27	3	6,25
28	1	2
29	1	2
30	1	2
31	1	2
32	2	4
33	1	2

Tabela 2: Resultados

Com a tabela acima verificamos que o nível de stress apresenta alto para dois entrevistados (nível 32 - 4%) e somente 2 entrevistados apresentam o nível mais baixo do grupo, nível 18. Portanto fica claro que a maioria apresenta nível de stress considerado acima da média.

5. Considerações Finais

Embora o termo “stress” seja atual, podemos concluir que o stress sempre existiu, os fatores estressantes é que mudam conforme os tempos e sociedade em que se está inserido. Antigamente nossos antepassados já conviviam com o stress, quando precisavam lutar pela sobrevivência. Hoje, a correria do dia a dia, as diversas informações que nos chegam a todo o momento, a violência, entre outros fatores, nos fazem também vítimas deste mal tão em evidência no mundo moderno.

O stress serve para alertar e preparar o organismo para enfrentar eventuais riscos e desafios, porém, quando esses fatores ocorrem com frequência e não são controlados, acabam por prejudicar o indivíduo, causando lhe impotência e prejuízo a saúde, e se não forem tratados, podem acarretar consequências ainda mais graves que podem trazer sofrimento e influenciar nas atividades diárias. Bem sabemos que cada ser humano possui vontades próprias, sentimentos, e diferentes maneiras de ver e de interpretar as coisas, e para que isso transcorra de maneira equilibrada, é preciso se adaptar às mudanças que ocorrem a todo instante, respeitando as limitações de que cada pessoa é dotada. Além disso é importante destacar a prática de atividades fora do ambiente de trabalho, que proporcione momentos de lazer como forma de diminuir as tensões e que sejam saudáveis para o físico e para o espírito.

Para as organizações é primordial que tenham conhecimento das limitações e das necessidades de seus colaboradores, para que eles não percam a auto estima e possam produzir conforme suas capacidades. Quando uma empresa aplica métodos para prevenção do stress no trabalho, ela diminui as chances dos funcionários prejudicarem seu rendimento no exercício de suas funções/produções.

Embora já existam organizações que se preocupem com o bem estar dos seus colaboradores, ainda há muito que fazer para que este problema seja amenizado.

Portanto, para se alcançar êxito na relação trabalho/prazer é necessário que as organizações e seus colaboradores caminhem juntos, buscando atingir seus objetivos sem trazer prejuízos para ambas as partes.

As organizações que apostam na qualidade de vida de seus colaboradores estão investindo no futuro de sua empresa, já que funcionários satisfeitos produzem mais.

Para concluir, é necessário que as organizações estejam atentas às necessidades de seus colaboradores e procurem implantar programas de qualidade de vida para que suas empresas desfrutem dos benefícios que essa atitude proporciona e seus colaboradores sejam também beneficiados.

Referências Bibliográficas

- ALBORNOZ, Suzana. O que é trabalho. 6ª ed. São Paulo: Brasiliense, 2000.
- CARMO, Paulo Sérgio. A ideologia do trabalho. São Paulo: Moderna, 1992.
- CARVALHO, Antonio Vieira de; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes. Administração de recursos humanos. São Paulo: Editora Pioneira Thomsom Learning, 1995.
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: e o novo papel do recursos humanos nas organizações. 2ª ed.. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- CORDAS, Táki. Ciladas do humor. Revista Mente & Cérebro, Edição Especial – Stress e Ansiedade, nº 7, Editora Duetto Editorial, 2008, p.38.
- ENGLERT, Hermann. Sinal de alerta. Revista Mente & Cérebro, Edição Especial – Stress e Ansiedade, nº 7, Editora Duetto Editorial, 2008, p.12.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. Stress e Trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Editora Atlas, 1996.
- GONÇALVES, Aguinaldo; VILARTA, Roberto. Qualidade de vida e atividade física – explorando teorias e práticas/ (organização). Barueri, SP: Manole, 2004.
- GUERRERIO, Gianbruno. Por um triz. Revista Mente & Cérebro, Edição Especial – Stress e Ansiedade, nº 7, Editora Duetto Editorial, 2008, p. 50.
- KRAFT, Ulrich. Esgotamento total. Revista Mente & Cérebro, Edição Especial – Stress e Ansiedade, nº 7, Editora Duetto Editorial, 2008, p. 22.
- LACOMBE, Francisco J. Masset. Recursos humanos: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.
- LIPP, Marilda E. Novaes. Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.
- LUZ, Ricardo. Gestão do Clima Organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- MALDONATO, Mauro. À beira do nada. Revista Mente & Cérebro, Edição Especial – Stress e Ansiedade, nº 7, Editora Duetto Editorial, 2008, p.60.
- MASLACH, Christina, ET. AL. Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Editora Atlas, 2007, p. 55-79.
- MCGUIGAN, Betty J. Conhecendo o ISMA. Disponível em: <<http://www.ismabrasil.com.br>>. Acessado em: 17 set. 2009.
- METZ, Anna Marie; ROTHE, Heinz Jurgen. Guerra de nervos no trabalho Mente e Cérebro, Ed. 173 – Junho 2007. Disponível em:

<http://www2.uol.com.br/vivermente/artigos/guerra_de_nervos_no_trabalho.html>. Acessado em: 20 fev. 2009.

NASCIMENTO, Aurélio Eduardo do; BARBOSA, José Paulo. Trabalho: histórias e tendências. São Paulo: Ática, 1996.

OLIVEIRA, Carlos Roberto de. História do trabalho. São Paulo: Ática, 1991.

RODRIGUES, Greice. Para reduzir perdas de R\$ 80 bilhões, empresas investem em programas de qualidade de vida dos funcionários. Revista Isto é, nº 1967 ano 30. 11 jul 2007. p. 77.

ROSSI, Ana Maria; PERREWE, Pámela L.; SAUTER, Steven L.. Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

Anexo – I**Pesquisa de stress⁴**

- 1) Você se sente insatisfeito com sua vida pessoal?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 2) Com que frequência você adoece?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 3) Você consegue se concentrar nas tarefas do cotidiano?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 4) Você só enxerga o lado negativo das coisas?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 5) Perde o controle emocional quando se sente pressionado?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 6) Costuma respirar de forma ofegante?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 7) Sente dores musculares?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 8) Acorda cansado mesmo quando dorme a noite inteira?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 9) Você se sente desmotivado sexualmente?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 10) Tem a impressão de que seu trabalho não propicia desafios?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 11) Não se sente motivado com atividades que antes lhe davam prazer?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 12) Toma remédios para controle emocional?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 13) Não consegue relaxar mesmo nos fins de semanas e feriados?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 14) No trabalho, acha que não é reconhecido por seu chefe ou pelos seus colegas?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente
- 15) Você acha que seu chefe exige mais do que você é capaz de executar?
() Raramente () Às vezes () Frequentemente

⁴ Elaborado por Ana Maria Rossi, PHD em Psicologia Clínica e Comunicação Verbal, e publicado na revista Veja Ed. 1840, no dia 11 de fev. 2004, p. 73.

Anexo – II

Pesquisa de stress

Dicas para Evitar o Stress no Trabalho

Quarta-feira, 11 de novembro de 2009

10 DICAS PARA EVITAR O STRESS

- 1) **Fique atento aos sintomas:** pode ser uma súbita sensação de ansiedade ou cansaço exagerado. É mais fácil controlar o problema no estágio inicial.
- 2) **Pratique exercícios físicos:** meia hora diária de ginástica três vezes por semana libera energia, reduz a ansiedade e melhora o humor.
- 3) **Coma direito:** três ou quatro refeições diárias, feitas com calma, ajudam a relaxar. Alimentação balanceada - sem excesso de álcool, doces, salgadinhos e gorduras - ajuda o organismo a enfrentar a tensão.
- 4) **Não esqueça o lazer:** reserve tempo para atividades que dão prazer, como ler um bom livro, ouvir música, adotar um hobby ou praticar esporte.
- 5) **Diga não:** quem aceita tudo, mesmo a contragosto, tende a acumular obrigações, tanto no trabalho como na vida pessoal. Tarefas além da conta resultam em ansiedade e frustração.
- 6) **Mude de atitude:** você cria expectativas exageradas? Guarda muito rancor? São comportamentos responsáveis pelos piores quadros de stress. Tente ser mais flexível.
- 7) **Conte os seus problemas:** mesmo que ninguém possa resolver a questão, só o fato de desabafar já é um alívio e tanto. Um psicólogo ou um psicanalista são boas opções.
- 8) **Dê um tempo:** se você trabalha oito, dez horas por dia, pequenas pausas de hora em hora ajudam a relaxar. Cinco minutos bastam para esfriar a cabeça.
- 9) **Trabalho voluntário:** canalizar energia para ajudar outras pessoas pode reduzir a tendência natural de amplificar os problemas pessoais ou de prestar demasiada atenção a si próprio.
- 10) **Tente relaxar:** uma técnica eficiente para aliviar a tensão do dia a dia consiste em aspirar o ar lentamente e tentar levá-lo para a parte inferior do pulmão. O objetivo é atingir uma respiração regular. Ajuda se a pessoa concentrar o pensamento em um ponto fixo, que pode ser uma frase.

Fonte: Revista Veja, 11 de fevereiro de 2004, Ed 1840. Especial stress. Rosana Zakabi.

 Seguidores

 Seguir
Google+ Profile | Connect



Ainda não há seguidores.

[Deixar o comentário](#)

De 0 seguidores? [Clique aqui](#)

 Quem sou eu

Pauline T. | 10000 de seguidores

[Ver perfil completo](#)