

KARINA RAMOS DA SILVA

**O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO:  
CAUSAS, CONSEQUÊNCIAS E PREVENÇÕES.**

Assis/SP

2013

KARINA RAMOS DA SILVA

**O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO:  
CAUSAS, CONSEQUÊNCIAS E PREVENÇÕES.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Professora Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Márcia Valéria Serodio Carbone.

Assis / SP

2013

SILVA, Karina Ramos da

Estresse no Ambiente de trabalho: causas, conseqüências e prevenções. Fundação Educacional do Município de Assis – Fema: Assis, 2013. 47p.

Orientador: Profª Dra. Márcia Valéria Serodio Carbone

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – Administração- Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis.

1. Ambiente de Trabalho 2. Clima Organizacional 3. Definição e surgimento do termo estresse.

CDD: 658

Biblioteca da FEMA

O Estresse no Ambiente de Trabalho:  
Causas, Conseqüências e Prevenções.

Karina Ramos da Silva

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Instituto Municipal de  
Ensino Superior de Assis, como  
requisito do curso de Graduação em  
Administração, analisado pela  
seguinte comissão examinadora:

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dra. Márcia Valéria Serodio Carbone

Examinador: \_\_\_\_\_

Examinador: \_\_\_\_\_

Assis/SP

2013

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha filha  
Lívia, razão de tudo em minha vida.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, à minha família, pelo apoio dado ao longo destes anos;

À professora Márcia Valéria Serodio Carbone, pela confiança depositada em mim;

Aos meus amigos por acreditarem em mim, pelos seus conselhos que tanto me ajudaram durante esse projeto;

A todos a minha eterna gratidão.

SILVA, Karina Ramos da, **Estresse no Ambiente de Trabalho: causas, conseqüências e prevenções**. 2013 47p. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – Administração Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis. FEMA: Assis.

## RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo buscar elementos que caracterizassem e abordassem a construção do ambiente de trabalho e, a partir deste pano de fundo, responder a questões referentes ao estresse no ambiente de trabalho, procurando estabelecer causas sociais ou psicológicas. Ao definir ambiente de trabalho e clima organizacional, foi destacada a construção histórica e social das relações de trabalho, abordando aspectos relativos a hierarquização e relações de poder e suas influências positivas e negativas, de acordo com o modelo de liderança. Também foram definidas questões relativas às situações recorrentes de estresse e como buscar métodos e formas de prevenção do estresse.

Palavras-chave: ambiente de trabalho, organização, estresse, prevenção.

SILVA, Karina Ramos's, **Stress in the Workplace: causes, consequences, and preventions**. 2013 47p. Labor Course Completion (TCC) - Municipal Administration of Higher Education of Assis. FEMA: Assis.

## ABSTRACT

This study aimed to look for elements that characterize and approached the building desktop and from this backdrop answer questions about stress in the workplace and seeking to establish social or psychological causes. When defining the work environment and organizational climate was highlighted the historical and social relations of work addressing aspects of hierarchy and power relations and their influences positive and negative according to the model of leadership. Were also defined issues recurring situations of stress and how to seek methods and ways to prevent stress.

Keywords: work environment, organization, stress prevention.

## SUMÁRIO

1-	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	04
2-	<b>O AMBIENTE DE TRABALHO.....</b>	06
2.1-	A EVOLUÇÃO DO TRABALHO E AS RELAÇÕES HUMANAS	06
3 -	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL.....</b>	10
3.1-	CULTURA E CLIMA ORGANIZACIONAL.....	10
3.2-	<b>COMO SE MANIFESTA O CLIMA ORGANIZACIONAL.....</b>	12
3.3-	CULTURA CORPORATIVA, CLIMA ORGANIZACIONAL E TURNOVER.....	14
4-	<b>DEFINIÇÃO E SURGIMENTO DO TERMO ESTRESSE.....</b>	20
4.1-	ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	24
4.2-	TIPOS DE ESTRESSE GERADO NO TRABALHO E PREVENÇÕES.....	28
5-	<b>CONSIDERAÇÕES SOBRE A PESQUISA DE CAMPO.....</b>	31
5.1-	CONSIDERAÇÕES SOBRE O TESTE DE ESTRESSE.....	35
6-	<b>CONSIDERAÇÕES CONCLUSIVAS.....</b>	36
7-	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	37
8-	<b>ANEXOS.....</b>	38

## 1. INTRODUÇÃO

No mundo globalizado cada vez mais se observa que o mercado de trabalho torna-se mais competitivo. A procura por melhores empregos e a estabilidade financeira são preocupações que norteiam a vida social do indivíduo. Estes dois fatores por si só já representam elementos determinantes do estresse.

Também, o mundo da tecnologia parece sugerir ao homem a necessidade buscar novos conhecimentos para rapidamente produzir mais e em algumas situações, competindo com outras pessoas e assim gerando conflitos sociais que causam situações que muitas vezes desgastam o psicológico do indivíduo causando-lhe sérios problemas de saúde física e mental.

Neste contexto se insere este trabalho conclusão de curso. Procuramos apresentar e destacar elementos que constituem pontos de reflexão no que diz respeito ao estudo sobre estresse. Para isso, foram levantados assuntos que permeiam o assunto central "o estresse". Foram organizadas informações sobre o ambiente de trabalho e suas relações com o social; apresentamos o contexto do clima organizacional, compondo o quadro para a discussão sobre o estresse.

Para desenvolver a nossa pesquisa, utilizamos a metodologia da revisão bibliográfica, buscando em teorias da área da saúde do trabalhador e da área de educação, subsídios para a execução da nossa tarefa. Também foi realizada uma pesquisa de campo sobre o estresse causado no ambiente de trabalho que ilustra os conceitos apresentados.

Assim, no capítulo 1, procuramos definir e contextualizar o ambiente de trabalho, relativizando aspectos sociais e históricos, definindo como a evolução dos tempos causa mudanças nas relações de gestão de pessoas.

No capítulo 2, procuramos entender aspectos relacionados ao Clima Organizacional, conceituando e procurando estabelecer os elementos que o compõem favorecendo ou desfavorecendo ambientes bons ou ruins para o trabalho. Também neste capítulo

buscamos compreender como a cultura influencia no contexto do trabalho e apresenta elementos importantes acerca dos estudos realizados.

No terceiro capítulo, apresentamos as definições e estudos sobre o estresse apontando elementos essenciais que relacionam o assunto aos capítulos anteriores e destacando a necessidade dos mesmos para a construção do estudo sobre o estresse. Na verdade os estudos apresentados nos capítulos anteriores somam-se a situações ora discutidas em suas especificidades. Portanto, encontramos nos três capítulos elementos ligados ao estudo da pressão psicológica vivida pelo indivíduo no seu ambiente de trabalho.

Por último, relacionamos a pesquisa bibliográfica com a pesquisa de campo de maneira a organizar organiza-se a importância de discussões fundamentadas na teoria. Esta pesquisa procura dimensionar como o indivíduo pode estar frente às situações de estresse.

## 2. O AMBIENTE DE TRABALHO

Ambiente é um termo com origem no latim *ambiēns*, que significa “que rodeia”. Esta noção refere-se ao entorno que cerca os seres vivos, condicionando as suas circunstâncias vitais. O ambiente, dessa maneira, é formado por diversas condições, tanto físicas como sociais, culturais e econômicas. Assim considera-se que o trabalho é a medida do esforço que realizam as pessoas. É a atividade produtiva que um sujeito leva a cabo e que é remunerada através de um salário.

As definições permitem-nos uma melhor noção do que é o ambiente de trabalho, que está associado às condições que se vivem no local de trabalho. O ambiente de trabalho engloba todas as circunstâncias que incidem na atividade produtiva dentro de um escritório, de uma fábrica, uma empresa, etc.

As relações humanas estão habitualmente associadas ao ambiente de trabalho, pois o indivíduo está constantemente sujeito ao convívio social neste ambiente. Ao estabelecer relações positivas no ambiente de trabalho o trabalhador coopera para desenvolver a harmonia e assim contribui para um bom ambiente de trabalho, onde os conflitos e as discussões não são frequentes. Se, pelo contrário, esse trabalhador passar a vida a queixar-se dos restantes colegas de trabalho e estiver sempre a criar confusão com estes, arrisca-se a criar um mau ambiente de trabalho. Como exemplo de um ambiente positivo, citamos a frase: “Nesta empresa sinto-me tão bem como se estivesse com minha família.”, e negativo, “O salário era bastante aliciante, mas trabalhar neste ambiente deixava muito a desejar”. Portanto observamos que a atividade laboral não depende unicamente da remuneração, claro que todo sujeito se prepara para evoluir no trabalho, porém outras questões em relação à escolha do ambiente de trabalho pesam na permanência no emprego.

### 2.1. A EVOLUÇÃO DO TRABALHO E AS RELAÇÕES HUMANAS

Em relação ao ambiente de trabalho, podemos dizer que a sua organização é resultado das interações que ocorrem no seu ambiente interno e estas são de extrema necessidade para a realização de atividades cooperativas. Assim, uma das

partes mais importantes que está inserida neste ambiente são as pessoas que nele atuam, pois execução de ações diárias independe apenas da mecanização das mesmas. É necessário que as empresas possuam um ambiente de trabalho agradável, já que este é fundamental para o bem estar dos funcionários e sucesso da organização. O relacionamento entre as pessoas e destas com a organização determina o ambiente organizacional.

Para que as pessoas se sintam bem no ambiente de trabalho, é preciso estar motivadas. A motivação está relacionada com a personalidade do indivíduo, e com seu desenvolvimento mental, social e profissional. Desta forma, a motivação influencia de maneira decisiva nas ações de qualquer pessoa.

Para Toledo (1980, 34) a motivação está inserida em uma das funções da área de recursos humanos. Ele define motivação como “a razão ou coisa que nos leva a pensar ou agir de certa forma ou estado de ânimo que é expresso em comportamentos de um indivíduo ou grupo.” Também sobre motivação, o autor acima descrito cita McGregor que descreve em duas teorias distintas o conceito de motivação, assim percebemos que a intenção é dimensionar a influência da empresa na questão de motivação sobre o sujeito. Na primeira, este outro o autor afirma que as pessoas são intrinsecamente sem motivação, pouco ambiciosas, precisam ser controladas e o trabalho é desagradável para a maioria delas. Já na segunda teoria, ele coloca o trabalho como uma atividade agradável, as pessoas são confiáveis, criativas e gostam de realizar um bom trabalho. Estas teorias colocam o indivíduo em dois extremos diferentes e na verdade o ser humano não se encontra em nenhum destes extremos. O indivíduo possui características de ambas as teorias permanecendo em uma posição intermediária. Então constatamos que o que pode definir a posição do indivíduo em determinados extremos são suas relações no ambiente de trabalho, portanto ações externas estão amplamente relacionadas à motivação.

Pode-se destacar, entre os estudiosos que ocupam da teoria da Motivação, Maslow, citado por Megginsson (1986, p.313), que baseou sua teoria em dois princípios. O primeiro diz que “as necessidades humanas estão dispostas em hierarquia de importância, progredindo da ordem mais baixa para uma mais alta de

necessidades". O segundo, diz que "uma necessidade satisfeita já não serve mais como um motivador principal de comportamento".

Segundo Maslow, citado por Chiavenato (1993, 169) "as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis de importância e de influência. Essa hierarquia de necessidades pode ser visualizada como uma pirâmide. Na base estão as necessidades mais baixas (necessidades fisiológicas), seguida pelas necessidades de segurança, sociais, estima e no topo da pirâmide as necessidades mais elevadas (as necessidades de autorrealização). São as necessidades que motivam o comportamento, dando-lhe direção e conteúdo. Somente quando um nível de necessidades está satisfeito ou adequadamente atendido é que o nível mais elevado surge no comportamento.

Ainda de semelhante importância, com base na teoria da Hierarquia de Necessidades de Maslow, citado por Aguiar (1992), que demonstra que a teoria da motivação mostra uma diferenciação entre satisfação e motivação no trabalho. A satisfação no trabalho é determinada pelos fatores higiênicos, que estão relacionados com as condições em que o trabalho é realizado. Os fatores motivacionais estão diretamente relacionados com a tarefa ou o trabalho e determinam o grau de produtividade dos funcionários.

Segundo Aguiar (1992, p.264), Herzberg define como fatores higiênicos a supervisão, as relações interpessoais, as condições físicas no trabalho, salário, política organizacional, processos administrativos, sistema gerencial e benefícios, e segurança no trabalho. Como fatores motivacionais são indicados a liberdade, a responsabilidade, a criatividade e a inovação no trabalho.

Estes fatores são paralelos ao conceito da hierarquia de necessidades de Maslow, onde os fatores motivadores estão relacionados aos dois níveis mais altos (estima e autorrealização). Os fatores higiênicos se relacionam às necessidades dos níveis mais baixos, principalmente, às necessidades de segurança.

Para entender o conceito de clima organizacional é preciso separar satisfação e motivação no trabalho:

“Motivação é uma energia direta ou intrínseca, ligada ao significado à natureza do próprio trabalho realizado. Satisfação é uma energia indireta ou extrínseca, ligada a aspectos como salário, benefícios, reconhecimento, chefia, colegas e várias outras condições que precisam estar atendidas no ambiente de trabalho. São esses aspectos extrínsecos os elementos básicos formadores daquilo que é chamado de clima organizacional e que nada mais é do que um indicador do nível de satisfação (ou insatisfação) experimentado pelos empregados no trabalho” (BERGAMINI e CODA, 1997).

A ética, os ideais trabalhistas na sociedade contemporânea e as origens históricas de nosso povo tendem a confirmar as verdades implícitas nas atividades dos homens, distinguindo-os em modelos caracterizados, pré-concebidos, de forma a classificar suas atitudes em um grupo de índoles que se confrontam.

Um estudo detalhado das dinâmicas que regem o sistema capitalista e a maneira de como este se relaciona com conceitos estereotipados de homem – o trabalhador e o aventureiro – pode revelar-nos qual o segredo para alcançarmos a homeostase, equilíbrio com a função de regular e manter uma condição estável, que define uma utopia de proletariado perfeito. Desde muito, sabemos que os avanços feitos pela humanidade sempre tem por responsáveis homens do estilo aventureiro, que não medem esforços para atingir seu objetivo, o qual é sempre possível e determinado. Graças a esses homens, a sociedade renova-se constantemente com tecnologias e métodos que melhoram a nossa qualidade de vida. De fato, tais homens com espírito aventureiro são tão necessários como os do outro tipo, que formam a base trabalhadora da pirâmide social. Por outro lado, o trabalhador é quem faz o sistema andar. Sua força de trabalho, calculada minuciosamente, é suficiente para transformar a ciência pertencente aos aventureiros em produtos e/ou serviços de utilidade. Mesmo atuando sempre como coadjuvantes na história, são eles que garantem a estabilidade do mercado, verificando as possibilidades menos custosas e realizando suas atividades de maneira lenta, com luta e labuta, a fim de continuar seu caminho com segurança, necessária para que o mesmo possa prosseguir.

### **3. CLIMA ORGANIZACIONAL**

O clima organizacional pode ser definido como a qualidade do ambiente que é percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento. É aquela "atmosfera psicológica" que todos nós percebemos quando entramos num determinado ambiente e que nos faz sentir mais ou menos à vontade para ali permanecer, interagir e realizar, também podemos dizer que são as relações existentes neste ambiente que constrói o clima organizacional, sendo este dependente das ações humanas e suas relações.

Somos influenciados pelo clima organizacional e, ao mesmo tempo, sujeitos dele já que também o influenciemos. Esse ciclo de influências criará um efeito o qual chamamos de "realimentação de autorreforço", fazendo com que certas características da cultura sejam amplificadas através de comportamentos repetidos nas relações do dia a dia. Assim, se a cultura organizacional for virtuosa, esse ciclo amplificará comportamentos construtivos, gerando mais produtividade com qualidade de vida. Mas se a cultura for viciosa, o ciclo de influências arrastará a empresa para comportamentos cada vez mais destrutivos, prejudicando a produtividade, desgastando as pessoas e os seus relacionamentos.

Portanto, torna-se de extrema importância reconhecer os fatores que dificultam a manutenção de um clima organizacional produtivo se pretendemos intervir de forma significativa neste ambiente.

#### **3.1. CULTURA E CLIMA ORGANIZACIONAL**

A cultura organizacional pode ser entendida como a forma de "pensar" de uma organização. Existem organizações com culturas mais rigorosas e outras com culturas mais liberais que refletem diretamente no ambiente de uma organização. Estas culturas podem ser observadas através de indicadores no interior das empresas, como instalações, movimentação interna, nível de educação dos funcionários, crenças e formas de autoridade.

Assim, pode-se constatar também que a cultura organizacional está intimamente ligada aos valores trabalhados e vinculados pela própria empresa.

Sobre este aspecto, é necessário apresentar algumas definições acerca dos conceitos de autores que discutem o tema a fim de estabelecer pontos importantes de reflexão.

Com relação à cultura organizacional, Beckhard (1972), a definiu esta como sendo um modo de vida, um conjunto de crenças, expectativas e valores, uma forma de interação e relacionamento típicos de determinada organização. Cada organização é composta por um sistema complexo e humano, com culturas e características próprias, formando um conjunto de variáveis que devem ser constantemente observado, analisado e interpretado.

Robbins (1990) fala que a cultura pode ser identificada e analisada por diversos indicadores como: níveis de responsabilidade, liberdade, inovação, clareza com relação aos objetivos, comunicação de forma clara, identificação dos funcionários com a organização como um todo, abertura para manifestação de conflitos e críticas.

Em uma organização, quando as variáveis culturais passam por algum processo de modificação ou alteração, afetam o clima. Assim, observa-se que “o clima é uma resultante das variáveis culturais” Souza (1978, p.38).

Embora os termos cultura organizacional e clima organizacional sejam, às vezes usados como sinônimos, há diferenças importantes entre esses conceitos. De acordo com Bowditch e Buono (1990, p.189):

“O clima organizacional é uma medida de até que ponto as expectativas das pessoas, sobre como se deveria trabalhar numa organização, estão sendo cumpridas”. “E a cultura organizacional se refere ao padrão compartilhado de crenças, suposições e expectativas tidas pelos membros da organização”.

Portanto, a cultura organizacional se ocupa da natureza das crenças e expectativas sobre o ambiente organizacional, ao passo que o clima é um indicador do grau em que essas crenças e expectativas estão sendo atendidas.

Existem muitas definições quando se fala em clima organizacional. Mas de modo geral todas as definições expressam que o clima organizacional refere-se ao ambiente interno da organização. É o resultado da interação entre os indivíduos e a organização como um todo e suas relações, este clima produz tendências ou inclinações a respeito de até que ponto as necessidades da organização e das pessoas que dela fazem parte estão sendo atendidas. Assim, este aspecto constitui um dos indicadores da eficácia organizacional.

Segundo Chianevato (1994, p.50), o termo clima está relacionado às propriedades motivacionais do ambiente interno de uma organização, ou seja, aqueles aspectos internos da organização que provocam diferentes tipos de motivação nos seus participantes:

“Clima Organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem seu trabalho”.

Podemos constatar também que a interação pessoal e grupal dentro das organizações constitui elementos relevantes para a compreensão dos diversos fatores que afetam tanto o clima organizacional quanto a motivação e que, a partir destes, se constituem relações harmônicas ou conflituosas, com base aspectos de liderança e valores de hierarquia .

Dessa maneira, o clima Organizacional passa, portanto, a ser derivado do conjunto de comportamentos das pessoas que se relacionam na organização. E o comportamento humano é influenciado pelas suas percepções, pelas atitudes e pelo aparelho psíquico de cada indivíduo em relação ao grupo e ambiente ao qual pertence. Isto significa conhecer a cultura, os valores e a motivação dos indivíduos e do conjunto.

### **3.2. COMO SE MANIFESTA O CLIMA ORGANIZACIONAL**

Em relação ao clima organizacional podemos apontar alguns pontos negativos que causarão eventuais problemas relacionados à produtividade. Estes são: relacionamento entre colegas, gestores e subordinados, a falta de uma comunicação

eficiente, as atitudes negativistas e a instabilidade emocional. Assim para identificar situações que apresentem problemas para empresa é importante estar atento para o aumento de: *turnover* (perda de talentos); reclamações trabalhistas; retrabalho desperdício e perdas diversas e a diminuição da: produtividade, motivação, assiduidade e inovação.

A má gestão do clima organizacional pode causar vários prejuízos, para termos uma ideia da dimensão do problema, vamos avaliar o impacto de apenas três dos principais efeitos ocasionados por um ambiente de trabalho inadequado.

- **Baixa produtividade:** Trabalhadores insatisfeitos e sem motivação diminuem sua capacidade de produção consideravelmente, já quando há motivação constata-se que a produção aumenta.
- **Gastos com rescisões:** É possível perceber também que em empresas nas quais a motivação de seus colaboradores não se constitui em elemento de preocupação perdem profissional constantemente, gerando muitos gastos com rescisões de contratos e rotatividade de funcionários o que reflete na instabilidade. É importante destacar que a incompetência técnica nem sempre se constitui em elemento de rescisões, por vezes percebe-se que a falta de relações interpessoais indicam maiores problemas relacionados a este fator.
- **Gastos com seleção e treinamento:** Toda empresa tem uma boa noção dos altos custos de tempo e dinheiro envolvidos no processo de seleção e treinamento do seu pessoal.

A melhoria do clima organizacional é um desafio bastante complexo dado o alto grau de subjetividade envolvido nesse processo. As pesquisas de clima organizacional apenas trazem um mapeamento do ambiente psicológico, mas não têm o poder (nem a pretensão) de prover soluções efetivas para o problema.

Se pretendemos obter melhorias realmente expressivas e sustentáveis sobre o clima, precisaremos investir em programas práticos capazes de intervir no que acontece "da pele para dentro" das pessoas, e que, portanto, não se limitem a oferecer apenas teorias, modelos e conceitos. Programas estruturados, que

priorizem a otimização dos comportamentos produtivos através da redução de estresse e reatividade, bem como do aumento do discernimento e do bem-estar do colaborador. Assim, iniciamos um processo em cadeia que começa com a melhoria do clima do indivíduo e que poderá culminar com a evolução de toda a cultura organizacional.

### **3.3. CULTURA CORPORATIVA, CLIMA ORGANIZACIONAL E TURNOVER**

Para entender melhor sobre organização, é importante conhecer mais sobre novos conceitos que se relacionam ao ambiente de trabalho e suas nuances, pois eles auxiliam na busca de elementos que proporcionarão as bases para estabelecer critérios de qualidade em busca da relação harmônica, produtiva e eficaz no ambiente de trabalho.

Assim define-se cultura corporativa como a maneira pela qual as empresas pensam, fazem negócios, administram, tratam clientes, fornecedores e empregados e ela influencia as corporações em suas decisões, propagandas, estratégias, formas de recompensas, punições, tipo de vestuário, etc.

De acordo com Chiavenato, pode-se dizer que a cultura demonstra como a empresa se posiciona no mercado. Ela reflete a maneira como cada organização aprendeu a lidar com o seu ambiente. É uma complexa mistura de pressuposições, crenças, comportamentos, histórias, mitos, metáforas e outras que, tomadas juntas, representam o modo particular de uma organização funcionar e trabalhar.

Também se pode observar que a cultura corporativa é norteadada pela maneira como as pessoas se relacionam nas organizações, suas atitudes, linguagem, comportamentos, hábitos e expectativas. Ela também interfere em aspectos como o tipo de edifício, cores utilizadas, tipo de mesas e salas, procedimentos de trabalho, tecnologias utilizadas, valores, regras, políticas de gestão, títulos e descrições dos cargos.

A cultura corporativa com seus aspectos interfere no clima organizacional, assim entre clima e cultura, há uma relação de causalidade. Podemos afirmar que cultura é causa e clima é consequência. A definição de motivação está relacionada ao nível individual e o conceito de clima organizacional refere-se ao nível organizacional, sendo um aspecto importante na relação entre as pessoas e as organizações.

Segundo Idalberto Chiavenato, (2002):

“O clima organizacional está intimamente relacionado com a motivação dos membros da organização. Quando há elevada motivação entre os participantes, o clima organizacional tende a ser elevado e proporciona relações de satisfação, de animação, de interesse e de colaboração entre os participantes. Todavia, quando há baixa motivação entre os membros, seja por frustração ou por barreiras à satisfação das necessidades individuais, o clima organizacional tende a baixar. O clima organizacional baixo é caracterizado por estados de inconformidade, agressividade, tumulto, típicos de situações em que os membros se defrontam aberta e ostensivamente com a organização (como nos casos de greves, piquetes e outros). Assim, o clima organizacional representa o ambiente interno existente entre os membros da organização e está intimamente relacionado com o grau de motivação existente”.

Deste modo, fica claro que quando o clima organizacional é ruim podem ocorrer diversos fatores negativos para a organização, inclusive o turnover como confirma Ricardo Luz: “O clima pode ser bom, prejudicado ou ruim. Ele é bom quando predominam as atitudes positivas que dão ao ambiente de trabalho uma tônica favorável.”

Sobre o clima pode-se identificá-lo como positivo quando há alegria, confiança, entusiasmo, engajamento, participação, dedicação, satisfação, motivação, comprometimento na maior parte dos funcionários causando aos mesmos o bem estar e a satisfação de colaborar em um ambiente que seus esforços são motivados e reconhecidos.

O turnover significa que a perda de talentos também constitui em elemento que pode representar o diferencial no clima organizacional da empresa, pois o clima de uma empresa é bom quando os funcionários indicam seus conhecidos e parentes para trabalharem nela, quando sentem orgulho em participar dela. O baixo turnover e o alto tempo de permanência na empresa são bons indicadores desse tipo de clima.

O clima é prejudicado ou ruim quando algumas variáveis organizacionais afetam de forma negativa e duradoura o ânimo da maioria dos funcionários, gerando evidências de tensões, discórdias, desuniões, rivalidades, animosidades, conflitos, desinteresses pelo cumprimento das tarefas, resistência manifesta ou passiva às ordens, ruído nas comunicações, competições exacerbadas etc.

A intensidade com que essas situações se manifestam é que caracteriza o clima como prejudicado ou ruim. Porém ambos são desfavoráveis aos objetivos das organizações e das pessoas que nelas trabalham.

Nas empresas onde o clima é predominante ruim, o turnover costuma ser alto, e alguns funcionários chegam a omitir sua passagem profissional por elas, não as citando em seus currículos, com receio de ficarem "queimados" no mercado de trabalho. Esse é um típico sentimento de vergonha e desaprovação dos funcionários por uma empresa.

Ainda segundo Ribeiro (1996, p. 45), Clima organizacional "é o conjunto de fenômenos resultantes da ação humana, visualizada dentro das fronteiras de um sistema" e, compõe-se de três elementos: os preceitos, a tecnologia e o caráter.

Por preceitos, ele define que a autoridade é o conjunto de regulamentos e valores, explícitos ou implícitos, que regem a vida organizacional. Incluem-se aí: política administrativa, costumes sociais, estilos de gerência, rituais, cerimônias, tabus, tradições, dogmas, sanções, padrões de conduta esperada.

Tecnologia é o conjunto de instrumentos e processos utilizados no trabalho organizacional, inclusive em suas relações com o ambiente externo. Incluem-se aí: máquinas, equipamentos, divisão de tarefas, estrutura de funções, leiaute, racionalização do trabalho, recursos materiais, cronogramas, redes de comunicações, linguagem especializada, metodologia de serviços, etc.

Por caráter, entende-se o conjunto das manifestações afetivo-volitivas espontâneas dos indivíduos que compõem a organização. Incluem-se aí: alegria, depressão, agressividade, medo, tensão, malícia, jocosidade, entusiasmo, carinho, apatia, etc.

O conceito de clima organizacional envolve um quadro mais amplo e flexível da influência ambiental sobre a motivação, pois depende do comportamento humano e suas relações tornando-o sempre suscetível à mudança e oportunizando a dinamização das ações da empresa. O que o define, então, é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos membros da organização; e influencia o seu comportamento.

Podemos ainda dizer que o Clima é a percepção coletiva que as pessoas têm da empresa, através da experimentação de práticas, políticas, estrutura, processos e sistemas e a conseqüente reação a esta percepção.

Em toda organização, como decorrência do conceito de e motivação, em nível individual, surge o conceito de clima organizacional no âmbito da organização, como importante aspecto do relacionamento entre pessoas e organizações. Estas estão continuamente engajadas no processo de ajustamento a uma variedade de situações o sentido de satisfazer suas necessidades e manter certo equilíbrio individual e organizacional.

Conforme os ensinamentos de Chianevato (2002, p. 122):

"Tal ajustamento não se restringe apenas à satisfação das necessidades fisiológicas e de segurança - as chamadas necessidades vegetativas, mas envolve também a satisfação das necessidades sociais, de estima e de autor-realização - as chamadas necessidades superiores. Como a satisfação das necessidades superiores depende muito de outras pessoas, especialmente daquelas que ocupam posições de autoridade, toma-se importante compreender a natureza do ajustamento ou desajustamento das pessoas."

O ajustamento, tal como qualquer outra característica de personalidade, varia de uma pessoa para outra e, no mesmo indivíduo, varia de um momento para outro. Essa variação pode ser entendida como um continuum que vai desde um precário

ajustamento em um extremo até um excelente ajustamento no outro extremo. Um bom ajustamento significa saúde mental.

O clima organizacional está intimamente relacionado com a motivação dos membros da organização. Quando há elevada motivação entre os participantes, o clima organizacional tende a ser alto e proporciona relações de satisfação, de animação, de interesse e de colaboração entre os participantes. Todavia, quando há baixa motivação entre os membros, seja por frustração ou por barreiras à satisfação das necessidades individuais, o clima organizacional tende a baixar. É caracterizado baixo por estados de desinteresses, apatia, insatisfação, depressão, inconformidade, agressividade e tumulto.

Assim, o clima organizacional representa o ambiente interno existente entre os membros da organização e está intimamente relacionado com o grau de motivação existente.

O conceito de clima organizacional traduz a influência ambiental sobre a motivação dos participantes. Assim, ele pode ser descrito como a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos membros da organização e que influencia seu comportamento. O termo refere-se às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, ou seja, aos aspectos da organização que provocam diferentes tipos de motivação em seus participantes. O clima organizacional é alto e favorável em situações que proporcionam satisfação das necessidades pessoais e elevação do moral. No fundo, o clima organizacional influencia o estado motivacional das pessoas e é por ele influenciado, havendo uma relação recíproca entre o estado motivacional das pessoas e o clima organizacional.

Visando conhecer o clima de uma determinada empresa, é necessário que o planejamento estratégico esteja coerente com a pesquisa do ambiente de trabalho, pois deve contemplar questões de diferentes variáveis organizacionais, tais como:

- O trabalho em si – satisfação com base nesta variável procura-se conhecer a percepção e atitude das pessoas em relação ao trabalho, horário, distribuição, suficiência de pessoal, etc;

- Integração Setorial e Interpessoal – avaliação sobre a cooperação e relacionamento existente entre funcionários;
- Salário – analisa a existência de eventuais distorções entre os salários internos e eventuais descontentamentos em relação aos salários pagos por outras empresas e órgãos;
- Estilo Gerencial – aponta o grau de satisfação do funcionário com a sua chefia, analisando a Qualidade de supervisão em termos de competência, feedback , organização, relacionamento, etc;
- Comunicação – buscar o conhecimento que os funcionários têm sobre os fatos relevantes da empresa, seus canais de comunicação,
- Desenvolvimento Profissional – avalia as oportunidades de treinamento e as possibilidades de promoções e carreira que a empresa oferece;
- Imagem da empresa – procura conhecer o sentimento das pessoas em relação a empresa;
- Processo decisório – esta variável revela uma faceta da supervisão, relativa à centralização ou descentralização de suas decisões;
- Benefícios – apura o grau de satisfação com relação aos diferentes benefícios oferecidos pela empresa;
- Condições físicas do trabalho – verifica a Qualidade das condições físicas de trabalho, as condições de conforto, instalações em geral, riscos de acidentes de trabalho e doenças profissionais;
- Trabalho em equipe – Mede algumas formas de participação na Gestão da empresa;
- Orientação para resultados – Verifica até que ponto a empresa estimula ou exige que seus funcionários se responsabilizem efetivamente pela consecução de resultados;

#### 4. DEFINIÇÃO E SURGIMENTO DO TERMO ESTRESSE

Observando os estudos, relatados nos capítulos anteriores, sobre o ambiente de trabalho e clima organizacional torna-se necessário pensar sobre doenças psicológicas que atingem as pessoas em seu ambiente de trabalho, deve-se considerar que as relações humanas e a sobrecarga relacionada ao trabalho cotidiano podem causar problemas que afetam o psíquico do indivíduo.

O termo estresse foi apresentado pela primeira vez em 1936, por Hans Selye, a partir de experimentos em que a animais foram submetidos a diversas situações agressivas, tais como dor, frio e fome. Selye sugeriu o uso da palavra stress para definir esta síndrome produzida por vários agentes aversivos, assim é possível dizer que o estresse possui causas de naturezas variadas.

Segundo Selye:

“o estresse é um processo vital e fundamental onde pode ser dividido em dois tipos ou seja, quando passamos por mudanças boas, temos o estresse positivo e quando atravessamos alguma fase negativa, estamos vivenciando o estresse negativo”.

O estresse é um processo que se desenvolve em etapas, o qual pode ser temporário de baixa ou grande, intensidade ou já estar em estado de depauperação tão grande que doenças extremamente sérias possam surgir. Esta situação exige cuidados específicos visando à reabilitação do sujeito.

Embora existam várias definições, o estresse se concebe como uma reação psicofisiológica complexa que tem em sua gênese a necessidade do organismo fazer em face de algo que ameaça sua homeostase interna, isto é, seu equilíbrio. Isto poderá ocorrer quando a pessoa confrontar-se-á com uma situação que a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou a que a faça imensamente feliz.

A teoria proposta por Selye afirma que o fenômeno do estresse se desenvolve em três importantes alterações no organismo. Em 1956 ele propôs essa divisão em três fases: alerta, resistência e esgotamento. Observou que após a fase de esgotamento surgem as doenças e o organismo tenta sempre se adaptar ao evento estressor e neste processo ele utiliza grandes quantidades de energia adaptativa.

Na fase de alarme o organismo entra em estado de alerta para se proteger do perigo percebido e dá prioridade aos órgãos de defesa, ataque ou fuga, que é essencialmente para a preservação da vida. O processo autor-regulatório se inicia com um desafio ou ameaça percebida. É levado a fazer uso de suas forças de defesa sem estar qualitativo ou quantitativamente adaptado. Isso não é negativo, desde que se tenha controle do estado de ansiedade.

A fase de resistência caracteriza-se por uma reação de adaptação mais prolongada. Seria a soma das reações gerais, não específicas, provocadas pelo contato prolongado ao agente ao qual o organismo adquiriu adaptação. Persiste o desgaste necessário à manutenção do estado de alerta, aumentando a potencialidade para outras ações. Há sempre uma busca pelo reequilíbrio, acarretando uma utilização grande de energia, o que pode gerar a sensação de desgaste generalizado sem causa aparente.

Na fase de esgotamento as defesas do organismo começam a ceder e ele já não consegue resistir às tensões e restabelecer a homeostase interior. Quando chega à fase total de esgotamento, há uma quebra na resistência, na imunidade e o surgimento da maioria das doenças.

A ansiedade é o reflexo emocional do estresse e se trata de uma atitude fisiológica, responsável pela adaptação do organismo às situações que nos exigem atitudes. De frente para o perigo, nosso desempenho físico faz coisas extraordinárias nas quais normalmente, não seríamos capazes de realizar em situações mais tranquilas.

Assim sendo, a ansiedade fornece o desempenho e a adaptação, mas só até certo ponto. A partir de um ponto excedente, ao invés de para a adaptação, ela fará o

contrário, produzirá a falência da capacidade adaptativa. Nesse ponto crítico, ocorrerá o esgotamento da capacidade.

A relação estresse e psicologia, estresse e psicossomática encontra boa acolhida entre estudiosos destes campos. Os estudos sobre doenças do estresse causadas por acontecimentos excepcionais e situações do mundo contemporâneo são outra vertente que toma como estressores aspectos do meio social e ambiental.

Ao longo dos anos o processo de trabalho tem sofrido sucessivas mudanças. Iniciando pela economia de subsistência onde o homem produzia somente o que era necessário para o seu próprio consumo e logo depois com os trabalhos artesanais que eram produzidos manualmente e vendidos em uma escala menor, até chegar ao mercado capitalista que vivemos em nossos tempos atuais.

De acordo com as definições de Mattos e ali, podemos dizer que com a expansão das cidades, milhares de pessoas abandonaram a vida do campo, e vieram para as cidades urbanas em busca de melhores condições de vida através de sua inserção no mercado de trabalho.

No início do século XX, Henry Ford, irá propor a aplicação de uma teoria voltada para a eficiência e controle da produção do trabalhador. Este período é marcado pela produção de carros em grande escala e pelo consumo desenfreado. Este modelo organizacional irá perdurar até a década de 70, quando o mercado de trabalho apresentar mudanças com o aumento da competição, queda nos lucros da empresa, mão-de-obra excedente gerando desemprego, principalmente devido à implantação de novas tecnologias no setor industrial.

As mudanças, a partir daí, irão aparecer não só na área econômica e social, mas também irão refletir na saúde do trabalhador.

Segundo Mattos et alli (1994, p. 43)

As empresas buscam cada vez mais a competitividade, consequência da Globalização, a Liberalização (com a economia cada vez mais livre da intervenção do Estado e a Excelência (estar

sempre à frente de seus concorrentes, com inovações e níveis de qualidade de processos, produtos e serviços acima dos demais).

O modelo capitalista organiza o sistema de produção de maneira a restringir a iniciativa do trabalhador, no que se refere ao seu processo de trabalho, organização e em algumas situações o próprio ambiente de trabalho.

Leny Satto (1994, p. 169) irá propor o conceito de penosidade relacionado à falta de controle no processo de trabalho levando o trabalhador ao sofrimento, não sendo permitido questionar as alterações feitas no processo de trabalho.

Para que o trabalhador tenha um controle sobre suas condições de saúde é necessário que suas necessidades básicas sejam atendidas. Tanto no trabalho, quanto em função do que este mesmo trabalho pode oferecer a sua vida privada. Assim, o trabalho deve proporcionar uma alimentação saudável, moradia adequada, meios de transportes, saúde e educação eficientes, direitos básicos à condição humana.

A saúde do trabalhador fica comprometida, quando este começa a exercer um papel de multifuncionalidade dentro da empresa gerando a fadiga e o desgaste profissional. Estes sintomas alienam o trabalhador do processo produtivo a ponto de gerar danos psicológicos.

Para Sivieri (1994; p.82) a moderna organização capitalista do processo de trabalho iniciou a era das doenças provocadas pela grande exigência de adaptação do homem ao trabalho, um reflexo do esforço que o trabalhador emprega para adaptar-se a esta situação anormal.

Essas exigências afetam o ritmo físico, psíquico e psicológico do indivíduo gerando as doenças de trabalho, pois são cobrados excessivamente, sempre no intuito de superar a capacidade de adaptação profissional.

Mattos et alli (1994, p.45) ressaltam que, atualmente, o mercado de trabalho sofre mudanças radicais, reduzindo o emprego regular em favor do trabalho temporário ou terceirizado. Assim, atualmente as relações de trabalho incluem: empregados, em

tempos parciais, empregados casuais, pessoal com contrato por tempo determinado, temporários, etc.

Desta forma, as condições de trabalho estão cada vez mais precárias devido à terceirização dos setores de trabalho, atingindo principalmente o trabalhador que recebe salários baixos, comprometendo a sua saúde, podendo correr risco de sofrer acidentes ou contrair alguma doença no próprio local de trabalho.

No entanto, podemos constatar que a carga excessiva de trabalho, o nível de instabilidade no emprego e a competição exagerada no ambiente de trabalho, irá provocar um aumento de estresse no trabalhador.

#### **4.1. ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Nos dias atuais percebe-se que as situações de estresse no ambiente de trabalho vêm aumentando gradativamente, isto porque nos deparamos constantemente com tal problema evidenciado nas relações de trabalho das mais diversas áreas. As relações sociais em si, a sobrecarga de afazeres tem sido determinantes para o agravamento da situação de muitos trabalhadores.

Constatamos que, com o passar do tempo, o ambiente de trabalho vem se modificando e acompanhando o avanço das tecnologias ultrapassando cada vez mais o nível de capacidade de adaptação dos trabalhadores. A pressão do trabalho cotidiano tem afetado ainda mais os profissionais, pois acabam sendo o tempo todo cobrado não só no trabalho como também na vida de uma maneira geral em todas as suas relações sociais. O estresse ambiental pode exercer grande influência na maneira como o indivíduo se comporta socialmente, como exemplo, pode torná-lo agressivo, depressivo alterando seu humor diário.

O desgaste profissional, ao qual as pessoas estão submetidas diariamente, pode gerar algum tipo de doença. Os modelos expostos são responsáveis pelos seguintes fatores: agentes estressantes de natureza diversas (física, biológica, mecânica, social, etc.), como conjunto de características pessoais temos (tipos de personalidade, modos de reação ao estresse etc.), um conjunto de consequências relacionados à saúde do indivíduo (doenças cardiovasculares, perturbações

psicológicas etc.) e da organização (absenteísmo, acidentes, produtividade, performance etc.).

Segundo Posen (1995): “os sintomas físicos do estresse mais comuns são: fadiga, dores de cabeça, insônia, dores no corpo, palpitações, alterações intestinais, náusea, tremores e resfriados constantes.”

Além dos sintomas citados por Posen, outros sintomas são apresentados através do pensamento que podem ser representados de forma compulsiva e obsessiva, levando em consideração a angústia e a sensibilidade emocional, tornando o indivíduo agressivo e violento. No entanto, os fatores que geram os sintomas depressivos podem estar relacionados ao estresse. Os fatores são: ruído, alterações do sono, sobrecarga, falta de estímulos, mudanças determinadas pela empresa e mudanças devido a novas tecnologias.

O ruído excessivo pode levar ao estresse, provocando irritações, reduzindo o poder de concentração, principalmente nas atividades que apresentam um certo grau de complexidade, o que afetará o desempenho do indivíduo, levando a fadiga física. Podendo também alterar suas funções fisiológicas, como o sistema cardiovascular.

Quanto ao sono, ocorre através dos trabalhos que são realizados em turnos alternados. Assim aumenta o desgaste do trabalhador, afetando seu desempenho, pois a sensação de cansaço e sono é maior quando estão acordados, alternando o Ciclo Arcodiano, provocando reações no corpo, fazendo alterações tanto na vida familiar e social da pessoa. É importante destacar que o bruxismo e o sonambulismo também estão ligados ao distúrbio do sono, devido ao estresse que sofrem no trabalho.

A sobrecarga de atividades no trabalho é considerada como um dos motivos que leva ao estresse no ambiente de trabalho. Isso acontece devido às exigências que são impostas no ambiente e que sempre ultrapassam nosso limite de capacidade de adaptação. Os quatro fatores que resultam na sobrecarga no trabalho são: urgência do tempo; responsabilidade excessiva; falta de apoio; expectativas contínuas de nós mesmos e daqueles que estão a nossa volta.

A falta de estímulos no trabalho também é um fator causador de estresse que ocorre quando as tarefas se tornam repetitivas, não tendo certo grau de importância, resultando em um profissional altamente estressado e desmotivado com o seu trabalho. Com relação às doenças, o profissional poderá sofrer ataques cardíacos.

Já as mudanças determinadas pela empresa podem ocasionar estresse ou insegurança, pois elas são feitas pela chefia ou devido à nova direção da empresa, isto é, por causa de alguma aquisição da empresa. No entanto, o profissional que sofre com as mudanças da empresa, passa por momentos de ansiedade afinal, "teme" que seu setor seja "desmanchado". É importante constatar que mesmo que isso aconteça fazendo com que o trabalhador perca a sua posição, ele continuará sendo o mesmo profissional, onde seus conhecimentos continuarão intactos e a empresa poderá aproveitá-lo da melhor forma possível, na Organização.

Ainda relativo aos fatores causadores de estresse aponta-se as conseqüentes inovações tecnológicas, aliadas à velocidade das mudanças no processo produtivo, fazendo com que as pessoas desenvolvam competências e habilidades. Assim, as pessoas são solicitadas a se adaptarem às novas exigências impostas no mercado de trabalho aperfeiçoando-se sempre gerando a cada mudança a sensação de incapacidade.

Dessa forma sofrerão mais com esse tipo de mudança, as pessoas que estejam passando por certa instabilidade afetiva, que apresentam características de insegurança, ansiedade e indivíduos que não conseguem se adaptar com as novas tecnologias.

Segundo Bernick (1997) "qualquer mudança de vida, boa ou ruim, pode ser considerada como um fator que leva ao estresse.". Portanto é necessário conhecer os elementos externos à mudança na vida social do indivíduo, pois estes são determinantes como apoio ao desencadeamento de problemas relacionados ao estresse.

Antigamente o setor industrial era tido como alto índice de estresse, onde se tinha adoecimento no trabalho. Atualmente, estudos voltados nessa área mostram que

profissionais ligados à educação, a saúde, executivos e profissionais liberais com características no aspecto organizacional do trabalho e com elevada capacidade de autogerenciamento de suas carreiras.

Portanto é possível se observar que os fatores que geram os riscos à saúde e ao sofrimento psíquico estão crescendo cada vez mais devido às exigências que são impostas ao profissional, que muitas vezes ultrapassam sua capacidade de adaptação.

A perda do emprego, ou a insegurança constante em perdê-lo é fator que pode ser considerado estressante, pois gera dificuldades financeiras, refletindo na identidade social do indivíduo. Afinal, o trabalho satisfaz tornando o sujeito importante e reconhecido socialmente. Com o desemprego, a sua identidade pessoal e a sua autoestima também são abaladas.

A ausência do trabalho pode estar associada à queda do nível da qualidade de vida, que como consequência terá a saúde abalada. Esses fatores resultarão no sofrimento mental, ficando mais frágil, se afastando do grupo social de lazer. São manifestados comportamentos negativos como a agressão, a rispidez e a apatia.

Além da perda do emprego, a aposentadoria também está relacionada ao tédio, a solidão e a inutilidade provocando esses fatores que são altamente estressantes. No entanto, o indivíduo perdeu o seu espaço no sistema produtivo, sendo necessária uma recolocação e reorganização, na sua vida e no setor profissional.

Da mesma forma que existem pessoas que se abalam diante de situações estressantes encontramos também sujeitos que apontam como “acostumadas” com o estresse no trabalho devido ao nível de ansiedade dentro de si.

Este tipo de profissional é muito valorizado no ambiente empresarial e pela sociedade tecnológica, pois são pessoas que tem um rendimento profissional bem elevado. Sendo assim, o estresse passou a ser muito importante no nível de tensão organizacional e pessoal, servindo como qualidade de vida dos funcionários, produtos, serviços e resultados. Destaca-se também que este profissional prejudica sua vida social e familiar em detrimento ao trabalho.

Observando que o estresse tem tomado conta de nossa sociedade de forma avassaladora, comprometendo a vida social de muitos profissionais das mais diversas áreas, é necessário pensar em maneiras paliativas enfrentar e solucionar o problema de forma que se haja uma melhor qualidade de vida para o indivíduo e que suas relações profissionais não lhe causem sintomas relacionados ao estresse diminuindo sua produtividade ou até mesmo afastando-o do trabalho.

Assim devemos considerar necessário abordar as precauções para não ser desencadeado o processo de estresse. Neste ponto a grande interessada em preservar a saúde do profissional é a empresa que necessita do mesmo em seu local de trabalho, portanto esta pode colaborar para diminuir suas dificuldades diante do problema. Como passos essenciais é importante garantir uma política de gestão que se preocupe com o bem estar de seus funcionários garantindo a rotina saudável em sistema de cooperação entre os parceiros de trabalho, propiciar treinamentos, organizar dinâmicas, promover momentos de interação.

A gestão do trabalho deve se empenhar em organizar parcerias com seus colaboradores tornando mais harmônico o ambiente de trabalho, claro que existirão cargos de comando, mas este bem orientado pode servir-se ao comando e execução de tarefas, não apenas a ordenação. Ouvir e participar seus colaboradores garante aos mesmos voz e vez, para que este exponham seus anseios e angústias.

Um local de trabalho, seja um escritório, uma fábrica, um banco, deve ser sadio e agradável. O homem precisa encontrar aí condições capazes de lhe proporcionar o máximo de proteção e, ao mesmo tempo, satisfação no trabalho.

#### **4.3. TIPOS DE ESTRESSE GERADO NO TRABALHO**

Ao longo da história do mundo do trabalho observam-se mudanças significativas, que se acentuaram no século XX, principalmente com as discussões, pesquisas, avanço de novas tecnologias, solicitando e exigindo dos trabalhadores uma adaptação e desempenho seu sempre compatível com as suas possibilidades.

Hoje, é possível observar que as cobranças sobre o trabalhador estão crescendo cada vez mais, exigindo-lhe a máxima competência. No entanto, não há reconhecimento nem valorização de seu trabalho.

Dessa forma surge através das pressões diárias situações e sensações que acarretam em certo desgaste psicológico causando n indivíduo diversos sintomas relacionados ao estresse.

Podemos apontar que o sofrimento psíquico é gerado no trabalhador devido à pressão que é submetido diariamente em busca de lucros, competição, eficácia e da manutenção do emprego. O trabalhador se sente apavorado por não conseguir manter sua energia física e mental adequada para seu desempenho no trabalho, e esse pavor é uma forma em que se manifesta o sofrimento psíquico, gerando angústia e medo relacionados a diversos fatores como: perder o emprego, não cumprir metas, ser substituído, etc..

O sofrimento psíquico do profissional é percebido quando o trabalho deixa de ser motivo de prazer, bem estar, satisfação, sentir-se útil, passando a ser lugar de dor, sofrimento e cansaço.

A carga psíquica aumenta quando o trabalhador relata seu trabalho, expondo que não é valorizado, trabalhando de forma mecânica, onde ocorre o desgaste tanto físico como emocional, provocando sensações de medo, angústias etc. Muitas vezes as condições de trabalho inadequadas, baixa remuneração, prejudicam o bem-estar e a satisfação no ambiente de trabalho.

Os sintomas psíquicos, nomeados como "mentais" e "emocionais", estão relacionados à diminuição da concentração, memória, confusão, ansiedade, depressão, frustração, medo e impaciência.

Também em virtude do estresse causado pelo desgaste psicológico causado no trabalho podemos identificar outros sintomas, alguns até podem evoluir para doenças graves, portanto é necessário estar atento para que não aja o desencadeamento do processo de estresse.

Podemos apontar como sintomas derivados do estresse no trabalho: dor de cabeça, dificuldade para dormir, constipação, diarreia, irritabilidade, falta de energia, falta de concentração, comer demais ou não comer, raiva, tristeza, risco aumentado de crises de asma e artrite, tensão emocional, cólica estomacal, inchaço do estômago, problemas de pele, depressão, ansiedade, ganho ou perda de peso, problemas no coração, pressão alta, síndrome do intestino irritado, diabetes, dor nas costas e/ou pescoço, menor apetite sexual e dificuldades para engravidar. Todos estes sintomas estão relacionados às mudanças no organismo devido a situações de estresse.

Diante dos inúmeros sintomas apontados em virtude do estresse torna-se possível pensar em formas paliativas para evitar o estresse e assim impedir a manifestação de sintomas que poderão agravar o estado de saúde do indivíduo. Neste ponto observa-se que muitas das precauções contra o estresse estão relacionadas a mudanças de atitude do próprio sujeito diante das situações cotidianas quer seja no trabalho ou em outros campos de sua vida social.

Percebemos que vários sintomas de estresse estão ligados ao organismo biológico e este se manifestará sinalizando que algo não está bem, dessa forma é necessário que ao menor sinal do organismo e identificada a situação de estresse o indivíduo procure auxílio para evitar complicações futuras que poderão causar até doenças graves.

Como precauções para evitar situações que levem ao estresse é necessário que o indivíduo possa assegurar uma qualidade de vida em todo seu convívio social, para isso podemos apontar como cuidados: propiciar durante o dia um momento de relaxamento ouvindo música, massagem ou yoga; reservar um tempo para si fazendo o que gosta e lhe dá prazer; ter um descanso equilibrado de oito horas de sono; alimentar-se corretamente; dedicar-se a uma atividade física; estabelecer vínculos sociais de amizade tendo pessoas a quem você pode recorrer para desabafos; utilizar de bom senso em decisões, ser flexível, escutar e redirecionar ações; ter um hobby e evitar vícios como válvula de escape para os problemas do cotidiano.

Já na empresa ou no setor de trabalho é importante sentir-se a vontade para expor seus problemas, dialogar com colegas de trabalho e superiores evitando situações conflituosas, pois como já identificadas são elas também grandes responsáveis que culminam no estresse. Outro fator essencial é conhecer suas funções e organizar seu trabalho de forma que não aconteça sobrecarga de atividades o que auxiliará o desenvolvimento de uma rotina equilibrada.

## **5. CONSIDERAÇÕES SOBRE A PESQUISA DE CAMPO**

Diante do estudo teórico com as nuances apresentadas sobre ambiente de trabalho, Clima Organizacional e Situações de Estresse foi realizada uma pesquisa de campo com funcionários de uma empresa particular e empresa pública (Prefeitura Municipal de Assis) sobre situações de estresse. A pesquisa realizada com 30 pessoas (15 empresa particular e 15 empresa pública) procurou apontar a identificação das situações de estresse salientando quais eram as particularidades das mesmas em relação ao trabalho.

Na amostra escolhida foi definido um perfil de funcionário a ser entrevistado, sendo estes todos casados, com filhos e no mínimo 10 anos de serviços prestados. Este perfil já demonstra que além do trabalho existem mais complicadores sociais envolvidos que podem ser resultado da sobrecarga de afazeres.

As questões abertas relacionadas à pesquisa apontam para situações de descontentamento em relação ao Clima Organizacional ao qual os dois grupos pertencem, porém os determinantes desse descontentamento varia de acordo com a instituição a qual pertencem devido à própria forma de gerenciamento. Em alguns aspectos encontramos igualdades, mas são em situações cotidianas.

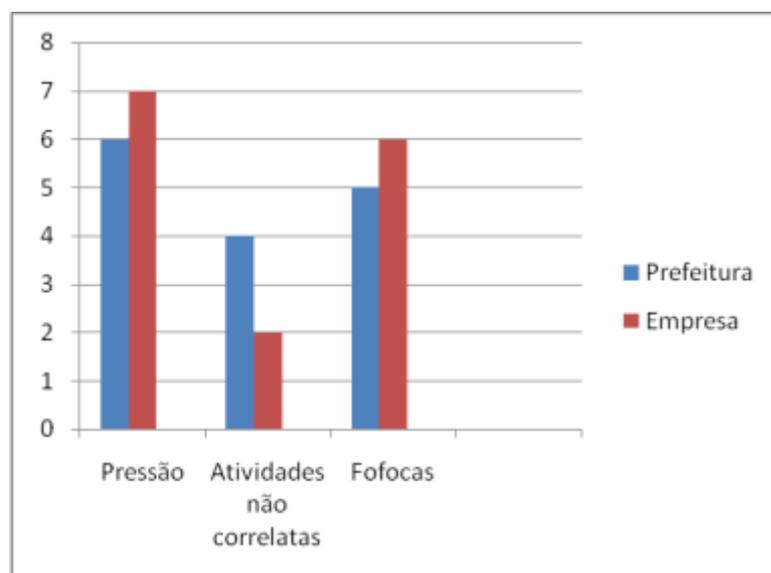
Por meio dos gráficos de barras, abaixo podemos acompanhar através do questionário aberto as respostas a cada pergunta que evidenciam que muito as situações de estresse ora se apresentam a situação da sobrecarga de trabalho e ora às relações humanas estabelecidas, mas também é necessário considerar a

subjetividade que permeia o assunto em questão, pois o sujeito e suas atitudes são a soma de sua personalidade, perfil profissional e trabalho.

Temos que considerar também como o sujeito cotidianamente age diante das situações o que gera reforços positivos ou negativos o que ocasiona reflexos no clima organizacional.

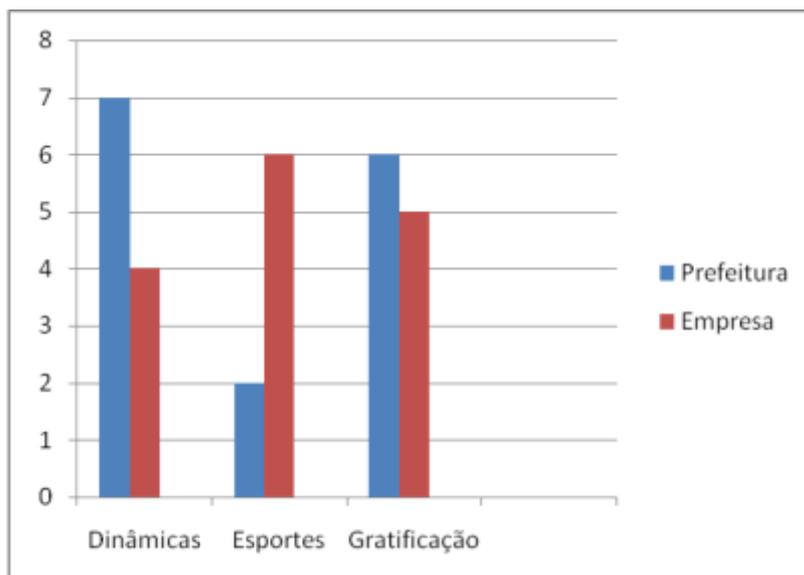
Questão 1 - Sente algum estresse em seu ambiente de trabalho? Se sim, qual?

O gráfico abaixo representa que todos os entrevistados se sentem estressados no seu ambiente de trabalho. Ao justificar as opções alternaram-se sendo que da empresa particular apresentaram mais justificativas relacionadas ao emprego, já a instituição pública relacionou as situações de estresse às relações sociais.



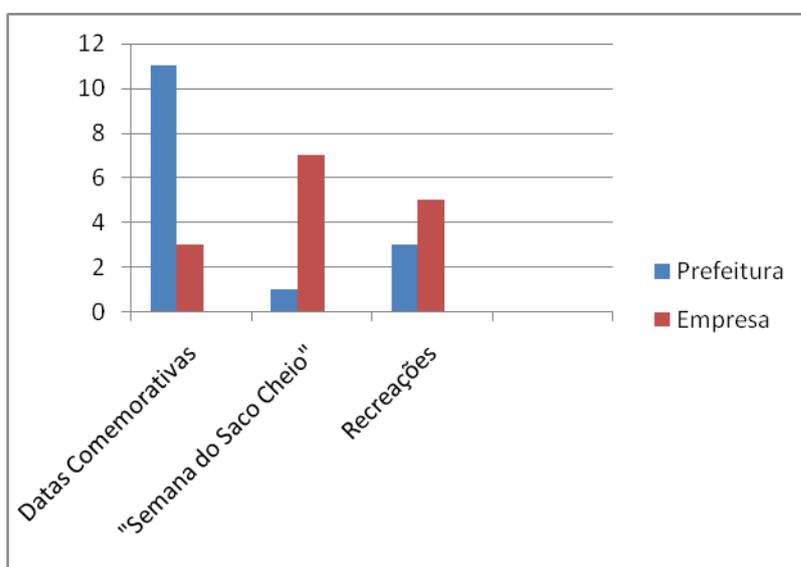
Questão 2 - O que pode ser feito para aliviar esse estresse?

As propostas paliativas para controlar o nível de estresse também se diferem destacando que a empresa pública possui uma visão menor de relacionamentos que as empresas privadas, visto que segundo os entrevistados, pouco se organiza para eventos coletivos de como forma de lazer.



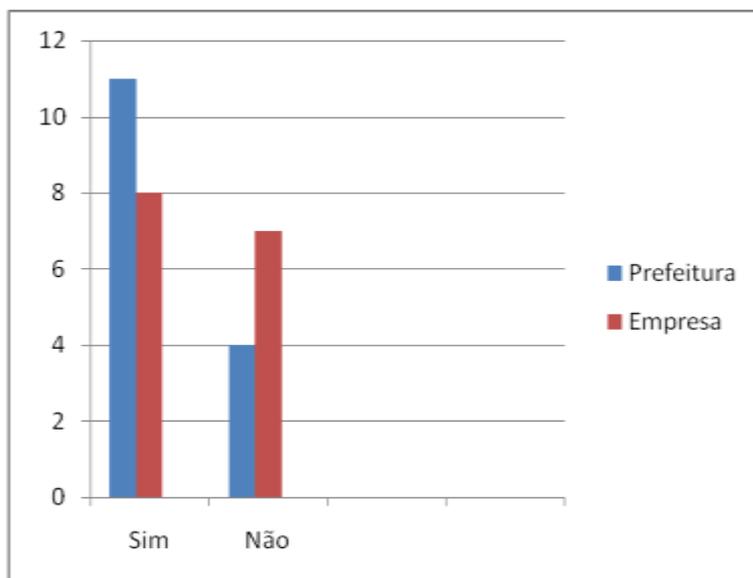
Questão 3 - A organização em qual trabalha realiza algum tipo de dinâmica para descontrair?

Conforme apresentado na questão anterior em relação as dinâmicas de entrosamento muito pouco também é feito pelo poder público, o que aparenta como justificativa é a fuga do rótulo de ociosidade.



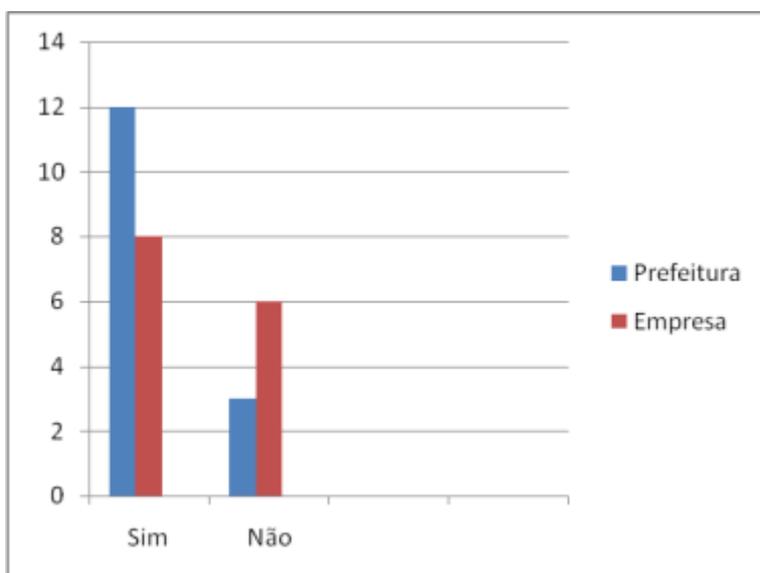
Questão 4 - Você acha que os problemas pessoais podem interferir no seu dia a dia na organização?

Nesta questão aberta a resposta mais encontrada foi a afirmativa, nas duas empresas reforçando que o sujeito não consegue desvincular sua vida social das ações do trabalho, o que é natural do ser humano, pois não somos compartimentalizados. O importante neste caso é minimizar problemas externos para que estes não influam na capacidade produtiva do indivíduo.



Questão 5 - Sente-se estressado por ter que acordar e ir trabalhar? Por quê?

Em várias justificativas foram apontada questões relacionadas à sobrecarga de trabalhos do dia anterior. Em situações de tomada de decisões imediatas, também foram identificadas situações de estresse altíssimo.



## 5.1. CONSIDERAÇÕES SOBRE O TESTE DE ESTRESSE

O teste sobre estresse (anexo II) é um questionário fechado que visa dimensionar o estresse. O mesmo grupo que preencheu o teste de alternativas preencheu também o questionário fechado demonstrando em suas respostas as mesmas análises apresentadas pelo questionário anterior. É possível perceber que neste tipo de teste a angústia em respondê-lo é menor pois não personaliza o indivíduo, deixando-o a vontade para assinalar suas opções.

É importante considerar que é necessário que o indivíduo precisa buscar alternativas para minimizar o estresse. Quanto à causa do estresse neste caso configuraram-se situações internas ao trabalho, pois a maioria das questões apontavam para este fator.

É possível perceber que os entrevistados apontam em suas respostas a iniciativa de buscar situações que previnem contra o estresse ou sugestionam ações possíveis a ser executadas pelo próprio indivíduo ou pela empresa.

Ressalta-se que por ser tratar de um questionário fechado a tabulação não foi formulada visto que as respostas diretas resultaram nas reflexões apresentadas.

## 6. CONSIDERAÇÕES CONCLUSIVAS

Concluimos que devido aos efeitos da globalização e avanço das tecnologias o mundo tem ficado cada vez mais difícil observar os reflexos na saúde do ser humano. A sociedade capitalista tem delimitado as ações do ser humano ao trabalho e suas relações e dessa forma se esquecendo do sujeito que executa as ações do trabalho.

Através da pesquisa teórica foi possível enumerar fatos que evidenciam que o ser humano sofre com a busca contínua da evolução empresarial ou industrial e mostrado ouço interesse em minimizar aspectos relacionados ao estresse.

Constatamos que o estresse quando não tratado pode evoluir para quadros clínicos gravíssimos contribuindo negativamente para a saúde dos trabalhos e assim diminuindo consideravelmente sua capacidade para o trabalho.

Enfim é necessário que haja uma nova perspectiva em relação ao estresse, pois vemos a saúde seriamente prejudicada, o que acarreta mais desconforto em relação à produtividade do indivíduo levando por muitas vezes a incapacidade de retorno à vida laboral e restringir até mesmo a vida social.

É importante que seja dimensionado o trabalho e a formação de uma cultura em prol da saúde do indivíduo, pois não podemos considerar apenas a incapacidade para substituição dos funcionários, visto que o estresse muitas vezes surge das relações com o trabalho. Devem-se garantir situações que possibilitem o sujeito a expor seus problemas e considerá-los como parte de uma vivência social que independe de um mesmo sujeito, e sim é um problema que atinge toda sociedade.

Noutros termos o indivíduo, com todos os seus defeitos e virtudes, deve encontrar na organização, seja pública ou privada, um ambiente acolhedor. Mesmo porque pessoas perfeitas simplesmente não existem.

## 7. REFERÊNCIAS

- AGUIAR, M. A. F. **Psicologia Aplicada à Administração: teoria crítica e a questão da ética nas organizações**. São Paulo: Excellus. 1992.
- BECKHARD, R. **Desenvolvimento Organizacional: Estratégias e modelos**. São Paulo: Edgard Blucher, 1972
- BOWDITCH, J. L. e BUONO, A. F. **Elementos do Comportamento Organizacional**. Tradução de José Henrique Lamendorf.. São Paulo: Pioneira. 1992.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8 ed. 4. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- FREITAS, B. B. N.; MATTOS, O. A. U.; PORTO, F. M. Novas Tecnologias, organização do Trabalho e seus Impactos na Saúde e no Meio Ambiente. **Saúde Meio Ambiente e Condições de Trabalho**, Rio de Janeiro: FIOCRUZ, cap. 5, p. 43-54. (Mimeo).
- LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional**. 4ª Reimpr. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- REVISTA VOCÊ S/A / EXAME. AS MELHORES EMPRESAS PARA VOCÊ TRABALHAR; EDITORA ABRIL, 2010. Mensal. Edição Especial de Setembro/2010
- RIBEIRO, Carlos Reinaldo Mendes. **A Empresa Holística**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Editora Vozes.1996
- SIVIERI, H. L. Saúde no trabalho e Mapeamento dos Riscos. **Saúde Meio Ambiente e Condições de Trabalho**, Rio de Janeiro: FIOCRUZ, cap. 8, p. 75-82. (Mimeo).
- SOUZA, E. L. P. **Clima e Cultura Organizacionais: Como se manifestam e como se manejam**. São Paulo: Edgard Blucher: (Porto Alegre) programa de pós-graduação em Administração, PPGA-URGS, 1978
- TOLEDO, F. **Administração de Pessoal: desenvolvimento de recursos humanos**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 1980.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1 - Pesquisa - Nível de estresse**

Nome:

Idade:

Estado Civil:

Filhos:

Empresa que trabalha:

Cargo:

#### **TESTE**

- 1) Sente algum estresse em seu ambiente de trabalho? Se sim qual?
- 2) O que pode ser feito para aliviar esse estresse?
- 3) A organização em qual trabalha realiza algum tipo de dinâmica para descontrair?
- 4) Você acha que os problemas pessoais podem interferir no seu dia a dia na organização?
- 5) Sente-se estressado por ter que acordar e ir trabalhar? Por quê?

## ANEXO 2- Teste - Nível de estresse

O primeiro passo para demonstrar o estresse é reconhecer sua existência: admitir que se trata de uma doença é vital para se combatê-la. Avalie regularmente seu nível de estresse selecionando as afirmações abaixo que mais se aproximem de sua experiência real.

Nome:

Idade:

Estado Civil:

Filhos:

Empresa que trabalha:

Cargo:

### TESTE

1) Se culpado quando as coisas dão errado no trabalho

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

2) Acumula seus problemas até sentir que está prestes a explodir

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

3) Se concentra no trabalho para esquecer os problemas pessoais

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

4) Descarrega raiva e frustração em quem estiver mais perto de você

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

5) Percebe mudanças negativas de comportamento quando está sob pressão

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

6) Onde trabalha ocorre dinâmica entre colaboradores

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

7) Sente desconforto quando passa por situações novas dentro da organização

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

8) Se dá bem com as pessoas da organização

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

9) Seu gerente realiza reunião para debater assuntos internos

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

10) Eu reajo negativamente a críticas pessoais

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes

Sempre

11) Seu chefe proporciona eventos de confraternizações entre os colaboradores

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

12) Eu evito revelar minhas emoções reais tanto no trabalho como em casa

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

13) Eu assumo mais tarefas do que posso dar conta por vez

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

14) Eu resisto em seguir conselhos de colegas ou de superiores

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

15) Eu ignoro minhas limitações físicas e profissionais

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

16) Eu deixo de curtir meus hobbies porque o trabalho envolve todo meu tempo

- Nunca
- Às vezes

- Várias vezes
- Sempre

17) Seu chefe é flexível para resolver problemas internos

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

18) Eu procuro não falar quando sinto sobrecarga de trabalho

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre

19) Eu acho difícil dizer não a pedidos e exigências

- Nunca
- Às vezes
- Várias vezes
- Sempre