



Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"

GABRIELLY ANDREOTTI SANTI

**ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO
UMA APRESENTAÇÃO A SÍNDROME DE BURNOUT**

**Assis
2014**

GABRIELLY ANDREOTTI SANTI

**ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO
UMA APRESENTAÇÃO A SÍNDROME DE BURNOUT**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do Curso de Graduação em Administração.

Orientador: Prof. Paulo Sergio da Silva

Área de Concentração: Marketing Internacional

**Assis
2014**

FICHA CATOLOGRÁFICA

SANTI, Gabrielly Andreotti

Estresse no Ambiente de Trabalho uma Apresentação a Síndrome de Burnout /Gabrielly Andreotti Santi. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2014

25p.

Orientador: Prof. Paulo Sergio da Silva

Trabalho de Conclusão de Curso – Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis

1. Síndrome de Burnout 2. Estresse

CDD: 658
Biblioteca da FEMA

ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO UMA APRESENTAÇÃO A SÍNDROME DE BURNOUT

GABRIELLY ANDREOTTI SANTI

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:

Orientador: Prof. Paulo Sergio da Silva

Analisador: Profa. Ms. Tania Regina de Oliveira Machado

**Assis
2014**

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Deus, por ter me iluminado nesta caminhada para que eu conseguisse enfrentar todos os obstáculos no decorrer do curso.

A todos os professores que contribuíram em minha formação acadêmica ao longo deste curso de Administração.

Aos meus queridos pais, Nilson e Rose, e ao meu irmão, Cirillo, por me ajudarem em todas as dificuldades que tive nesse longo caminho, por me aconselharem quando mais precisei e por estar sempre me estimulando e aprovando todas as minhas decisões.

À minha prima, que mais se parece uma irmã mais velha, Beatriz, e à minha madrinha Elaine, por terem me ajudado em tantas situações, pelos conselhos e por se fazerem presentes em todos os momentos da minha vida.

Aos meus amigos que conquistei nesses quatro anos, Patrícia e Vitor, que acabamos formando um trio, e espero que nossa amizade nunca se acabe.

A todos que fizeram parte da minha vida acadêmica e que, de alguma forma, me ajudaram tanto nos trabalhos como até mesmo em algum conselho, e por compartilharmos também as melhores partes, como as festas de que mais gostamos.

E, por último, tenho que agradecer a Deus, por ter me deixado conviver 23 anos com o meu Amado Avô Cirillo Andreotti que no mês de março acabou nos deixando, só tenho que agradecer por tudo que o Sr. fez por mim e pelos ensinamentos que deixou para a toda a família, pela pessoa maravilhosa pelo amor que tinha por mim.

**A todos que fizeram, de alguma forma, valer a pena.
Muito Obrigada!!!!**

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível.”

Charles Chaplin

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo identificar as causas do estresse e verificar a influência que o mesmo exerce sobre a atividade dos colaboradores. No ambiente de trabalho, ao se sentirem ameaçados ou pressionados, os colaboradores mudam seu comportamento e logo os sintomas de estresse começam a aparecer, afetando, assim, o estado físico e emocional dessas pessoas. O estresse pode trazer causas e consequências tanto para o indivíduo quanto para a empresa. Nesse contexto, abordou-se, também, a Síndrome de *Burnout*, por se tratar de uma síndrome que se desenvolve quando o estresse atinge um alto índice. Foram apresentadas, ainda, possíveis soluções que podem ser adotadas pela empresa com o intuito de amenizar o estresse em seu ambiente de trabalho e manter seus colaboradores satisfeitos.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout; Estresse.

ABSTRACT

This study had as goal to identify the causes of stress and the influence that it exerts on the activity of employees. On the desktop, to feel threatened or pressured, employees change their behavior and then stress symptoms begin to appear, thus affecting the physical and emotional state of these people. Stress can bring causes and consequences for both the individual and the company. In this context, was addressed Burnout Syndrome, because it is a syndrome that develops when stress reaches a high rate. Furthermore, possible solutions that can be adopted by the company in order to relieve stress on your desktop and keep your employees satisfied.

Keywords: Burnout Syndrome; Stress.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
2 ESTRESSE E SUA DEFINIÇÃO	10
2.1 FASES DO ESTRESSE	11
2.2 PRINCIPAIS CAUSAS QUE LEVAM O INDIVÍDUO AO ESTRESSE	12
2.3 DOENÇAS, SINTOMAS E CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS PELO ESTRESSE	13
3 ESTRESSE NO TRABALHO	15
3.1 SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	17
4 CONSEQUÊNCIAS DO ESTRESSE PARA A ORGANIZAÇÃO	20
4.1 POSSÍVEIS SOLUÇÕES PARA EVITAR O ESTRESSE	20
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS	24

1 INTRODUÇÃO

A palavra estresse, originária do inglês “*stress*”, pode ser definida como uma manifestação que leva a reações físicas e mentais. Foi identificada pela primeira vez em 1926, pelo endocrinologista Hans Selye, que desenvolveu vários estudos com pacientes que apresentavam várias patologias. Esse termo também é utilizado na física, para designar a tensão e o desgaste a que estão expostos os materiais. (MEDRADO, 2013).

Por ser uma doença do século XXI, têm aumentado significativamente os casos de estresse nas empresas, pois as mudanças na rotina e a pressão do trabalho acabam prejudicando o rendimento. Diversos fatores podem levar os trabalhadores a sentir os sintomas do estresse, portanto, é preciso saber como lidar com essa doença, para que possam sempre estar satisfeitos e assim gerar bons resultados, levando-os a se sentirem motivados, trazendo benefícios próprios, bem como para a empresa que terá bons resultados com esse colaborador.

Este trabalho pretende analisar os motivos que levam a desencadear o estresse no ambiente empresarial. A falta de colaboradores, a alta rotatividade, o acúmulo de trabalho, o cansaço do corpo e da mente, a cobrança por resultados imediatos e a falta de organização nas empresas podem ser grandes influenciadores do estresse. Um aliado do colaborador é a tecnologia, que tem ajudado muito no ambiente de trabalho, pois as informações chegam mais rápido ao seu destino e, conseqüentemente, obtém-se uma resposta de forma que a sua conclusão seja mais rápida e ágil por parte do colaborador.

O estresse, por ser negativo nas organizações, tem afetado e provocado mal-estar nos colaboradores, fato que justifica um estudo aprofundado a respeito da síndrome de *burnout* e suas conseqüências para a empresa.

À vista do exposto, o objetivo deste estudo é analisar as causas do estresse, em especial a síndrome de *burnout*, e averiguar até que ponto estas complicações influenciam o ambiente de trabalho, sobretudo o desempenho dos colaboradores.

2 ESTRESSE E SUA DEFINIÇÃO

O estresse é uma forma de o indivíduo mostrar que alguma coisa de errado está acontecendo. Por estar desmotivado, o estresse acaba colocando em risco a vida do colaborador, prejudicando, também, o seu trabalho, pois o risco de ter um infarto atinge uma grande proporção de pessoas que apresentam um alto índice de estresse, pois se esquecem de se cuidar tanto psicologicamente quanto fisicamente.

No entendimento de Nahas (2006, p. 201):

O termo *stress* (ou estresse) origina-se do latim *stringere*. No século XVII era empregado na Inglaterra com o sentido de adversidade ou aflição. No campo da física, *stress* significa o grau de deformação que uma estrutura sofre quando é submetida a uma determinada força.

O Dicionário Aurélio define estresse como “um conjunto de reações do organismo a agressões de origens diversas, capazes de perturbar-lhe o equilíbrio interno” (FERREIRA, 2001, p. 298).

A maioria das pessoas, quando passa por algum desconforto, algum trauma, acaba gerando transtornos que podem levar o indivíduo ao estresse, com isso, seu equilíbrio mental fica prejudicado.

Para Dubrin (2003, p. 183), estresse “é a condição física e mental que resulta de uma ameaça percebida, com a qual não se pode lidar imediatamente. O estresse é, portanto, uma resposta interna a um estado de ativação”.

Como se pode notar, o estresse se desenvolve nas pessoas por meio de alguma reação, desse modo, é preciso buscar soluções rápidas com o intuito de ajudar o trabalhador a lidar com o estresse.

Andrade e Okabe (1996, p. 25-26 apud BERGAMINI, 2006 p. 143) consideram

estresse qualquer estímulo ou mudança, no meio externo ou interno, gerador de tensão, que ameaça a integridade sociopsicossomática da pessoa, seja diretamente, por suas propriedades físico-químicas, biológicas ou psicossociais; seja indiretamente, em razão de seu significado simbólico”.

Os conceitos apresentados mostram que o ambiente de mudança ou qualquer trauma que possa estar acontecendo com o colaborador pode afetar o seu convívio com os colegas de trabalho e até mesmo o seu rendimento, provocando, também, ausências no trabalho, ou falta de vontade de fazer atividades rotineiras, tornando a situação mais agravante e ainda levando o colaborador a continuar mais desmotivado, além de influenciar de forma negativa o organismo, causando várias doenças.

2.1 FASES DO ESTRESSE

As definições de stress mostram que, a partir de algum trauma ou mudança de rotina, ou o fato de passar por uma rápida adaptação, podem levar o colaborador a desenvolver o estresse.

O estresse tem três fases que podem ser medidas pelo sistema neuroendócrino, são elas: a fase de Alarme, a de Resistência; e a fase de Exaustão.

De acordo com Selye (apud FRANÇA; RODRIGUES, 2002, p. 39), a Síndrome Geral de Adaptação é “um conjunto de respostas inespecíficas que surgem no organismo diante de qualquer situação que exija da pessoa esforço para adaptação, inclusive psicossociais”.

Na primeira fase – reação de Alarme –, o ponto de equilíbrio do indivíduo sofre alterações, tais como: aumento da frequência cardíaca e da pressão arterial; a respiração aumenta em busca de mais oxigênio; há contração do baço; aumento de açúcar no sangue; e dilatação da pupila. Esta fase se manifesta durante um espaço curto de tempo, podendo durar algumas semanas.

Após os sintomas da primeira fase, inicia-se a fase de Resistência, na qual todos os sintomas da fase anterior desaparecem, mesmo que a causa do estresse continue. Desta maneira, o indivíduo passa a apresentar os seguintes sintomas: aumento do córtex da supra-renal; ulcerações no aparelho digestivo; irritabilidade; insônia; mudanças de humor; diminuição do desejo sexual; e atrofia de algumas estruturas relacionadas à produção de células do sangue.

Por último, manifesta-se a terceira fase, a de Exaustão ou Esgotamento, em que os sintomas da primeira fase retornam com frequência e até muito forte, desse modo, o indivíduo pode não aguentar, atingindo a exaustão que pode levar a um dano grave, inclusive à morte por infarto ou outras complicações cardíacas.

Desta forma, percebe-se que esta síndrome pode provocar diversas reações no indivíduo, e se o fator estressante permanecer pode levar ao desenvolvimento de várias doenças cardíacas e psicológicas.

2.2 PRINCIPAIS CAUSAS QUE LEVAM O INDIVÍDUO AO ESTRESSE

Situações vivenciadas no ambiente físico e social estão entre as principais causas que podem levar o colaborador a desenvolver o estresse. O ambiente interno deve oferecer benefícios ao trabalhador, tais como: temperatura confortável, iluminação equilibrada, vibração sonora satisfatória, limpeza adequada. Essas características podem influenciar nas tomadas de decisões e no desenvolvimento de cada pessoa no seu local de trabalho.

Para França e Rodrigues (2002, p. 31), os fatores estressores advêm tanto do meio externo “como frio, calor, condições de insalubridade, quanto do ambiente social, como trabalho”; ao passo que os fatores internos envolvem os “pensamentos e as emoções – angústia, medo, alegria, tristeza” (FRANÇA; RODRIGUES, 2002, p. 31).

O ambiente de trabalho acaba influenciando, mesmo que não seja um dos motivos mais importantes, mas se não for organizado, acaba atrapalhando e levando o colaborador a decisões erradas.

Carvalho e Serafim (1995, p. 125) acreditam que fatores internos e externos influenciam no aparecimento do estresse no indivíduo, sendo assim, definem fatores externos como “seu meio ambiente, seu tipo de vida, condições familiares, a escolha e o local de trabalho”, e como fatores internos apontam “a relação do indivíduo com o meio onde vive, como enfrenta as dificuldades e as mudanças no trabalho” (CARVALHO; SERAFIM, 1995, p. 125).

As principais causas que levam ao estresse estão relacionadas a baixa resistência, frustração, competitividade, ansiedade constante, tristeza, e baixa estima.

Tanto o meio interno como o meio externo nos mostram que as causas do aparecimento do estresse podem decorrer de variados fatores.

2.3 DOENÇAS, SINTOMAS E CONSEQUÊNCIAS CAUSADAS PELO ESTRESSE

A mudança no modo como vivemos, com alterações na rotina de uma vida tranquila, para uma vida moderna, em que pessoas estão cada dia mais saindo de suas casas em busca de um emprego, isso provoca mudanças frequentes nas pessoas, que procuram se adequar a essas transformações.

Para Dubrin (2003, p. 187) “quanto mais significativa a mudança com a qual você deve lidar em um curto período de tempo, maior é sua probabilidade de passar por uma situação estressante”.

No entendimento de Nahas (2006, p. 205), “mais de 75% das consultas médicas são, de alguma forma, relacionadas com o estresse e o custo estimado do tratamento de doenças decorrentes do estresse no trabalho”.

Pessoas que levam uma vida muito agitada, com pouco tempo de lazer, acabam tendo maior chance de desenvolver o estresse, pois sua mente está focada no trabalho e nos estudos. Essas pessoas acabam se sentindo mais deprimidas e, com a pressão no trabalho, isso ajuda a piorar o quadro.

Sendo assim, segundo Nahas (2006), quando o indivíduo perde o controle ou o equilíbrio das situações, isso pode resultar em muitos problemas afetando, assim, relacionamentos, desempenho físico, entre outros fatores que comprometem a saúde do indivíduo.

Nahas (2006, p. 205) complementa salientando que “o sistema imunológico, responsável pelas ações de defesa do organismo contra infecções, é o mais afetado nas situações de *stress*”, com isso, o indivíduo fica sem a proteção necessária para combater novas infecções.

O estresse, como já mencionado, quando já instalado no colaborador ele pode trazer várias complicações na sua saúde, no sistema imunológico, podendo, também, afetar o sono. Nesse contexto, o colaborador pode adquirir dores musculares,

ansiedade, irritabilidade. E ainda outras doenças podem estar relacionadas ao estresse, como gastrite, úlcera, câncer, depressão, alergias e dores de cabeça.

De acordo com França e Rodrigues (2002, p. 88), o indivíduo pode desenvolver algumas síndromes associadas ao *stress*, tais como:

Somatizações: São sensações e distúrbios físicos com forte carga emocional e afetiva.

Fadiga: Desgaste de energia física ou mental, que pode ser recuperada através de repouso, alimentação ou orientação clínica específica.

Depressão: É uma combinação de sintomas, em que prevalece a falta de ânimo, a descrença pela vida e uma profunda sensação de abandono e solidão.

Síndrome do Pânico: Estado de medo intenso, repentino, acompanhado de imobilidade, sudorese e comportamento arredo.

Síndrome de *Burnout*: Estado de exaustão total decorrente de esforço excessivo e contínuo.

Síndrome de *Desamparo*: Medo contínuo da perda do emprego, acompanhado de sentimento de perseguição e queda da auto-confiança.

Nahas (2006, p. 207) acredita que “cada pessoa responde às situações de *stress* de forma peculiar: o que representa um grande problema para uns, pode ser gerenciado com tranquilidade por outros”.

Percebe-se que o estresse pode afetar de modo diferente a vida de cada indivíduo. Assim, é preciso refletir sobre como reagir perante esta situação, como lidar e sair dessa fonte que estresse, para que se possa ter boas condições de saúde mental e física.

3 ESTRESSE NO TRABALHO

O cotidiano faz as pessoas se colocarem em situações que influenciam o surgimento do estresse, especialmente no trabalho, que acaba ocasionando atitudes que prejudicam e atrapalham tanto o desempenho como os relacionamentos no ambiente de trabalho.

Para Chiavenato (1999), as pessoas buscam um plano de carreira dentro das organizações com o intuito de atingir o sucesso profissional e pessoal, no entanto, dedicam a maior parte do tempo à organização onde trabalham.

A pressão, a cobrança sofrida no dia a dia, mostra que o colaborador não está preparado para lidar com essa situação. Por esta razão, ele desenvolve o estresse e as suas consequências podem levá-lo ao seu esgotamento e, assim, acaba se prejudicando no trabalho e até na vida particular, ocasionando a sua demissão no trabalho.

Conforme França e Rodrigues (2002, p. 120):

O trabalho, além de possibilitar crescimento, transformação, reconhecimento e independência pessoal-profissional, também causa problemas de insatisfação, desinteresse, apatia, irritação. No trabalho também forma-se as “personalidades ocupacionais”: [...] que muitas vezes, só de observar percebemos o tipo de atividade de uma pessoa. As ocupações moldam seu jeito de ser e de apresentar-se.

O estresse é conceituado por Baker e Karasek (1979 apud FRANÇA; RODRIGUES, 2002, p. 61) como “as respostas físicas e emocionais prejudiciais que ocorrem quando as exigências do trabalho não estão em equilíbrio com as capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador”.

Baker e Karasek (1979 apud FRANÇA; RODRIGUES, 2002, p. 61) consideram:

[...] que os trabalhadores que se defrontam com a alta sobrecarga de exigências (ou pressões psicológicas), combinada com um baixo controle sobre o trabalho (baixa latitude decisória), correm maior risco de apresentar problemas de saúde física e mental decorrentes do stress.

As organizações, por estarem em busca de lucros e crescimento rápido, acabam se esquecendo dos colaboradores, fazendo-os trabalhar estressados e sob pressão, além disso, as empresas buscam, a cada dia, mais tecnologia e inovação para obter sucesso.

Um dos fatores que podem interferir no ambiente de trabalho e levar ao estresse neste local é o ambiente interno, por meio de barulhos, telefone, conversas paralelas que contribuem para que o colaborador não se concentre e acabe por não conseguir se concentrar em suas atividades rotineiras.

Chiavenato (1999, p. 377) mostra que, além dos fatores internos, existem outros fatores estressantes no ambiente de trabalho:

O autoritarismo do chefe, a desconfiança, as pressões e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a monotonia e a rotina de certas tarefas, a falta de perspectiva e de progresso profissional e a insatisfação pessoal como um todo são os principais provocadores de estresse no trabalho.

A falta de gerência pode afetar a relação com o colaborador em relação ao estresse, pois o excesso de gerentes, com autoridades diferentes direcionadas ao mesmo indivíduo pode deixá-lo “perdido” em relação a qual ordem deve seguir e, até mesmo, sobre o que fazer para que a sua tarefa esteja em ordem e com a mesma qualidade, pois com toda essa pressão, o funcionário não consegue desempenhar sua atividade e nem cumprir as datas previstas.

O estresse, quando em um baixo índice, pode ser bom para a empresa pois o colaborador precisa de algum estresse para que seu funcionamento seja bom. Entretanto, quando em grande quantidade como já comentado por meio dos estudos acima, pode ser prejudicial à saúde e à qualidade de vida no ambiente de trabalho, pois, desse modo, o seu rendimento diminui, reduzindo também a sua vontade de ir trabalhar. Diante desta situação, as doenças vasculares aparecem, além do esgotamento do colaborador e do alto índice de estresse manifestado, provocando a síndrome de Burnout, que vem crescendo cada vez mais nas organizações. Esse esgotamento acaba levando o indivíduo a pedir afastamento médico, pois só assim, por meio de um tratamento médico ele conseguiria melhorar e, posteriormente,

voltar a suas atividades no ambiente de trabalho, mais disposto e, assim, conseguiria cumprir suas metas.

Diante desta situação, as empresas precisariam gastar mais com o funcionário, pois teriam que colocar outro em seu lugar, aumentando os seus custos. Então, é lucrativo para a empresa trabalhar na prevenção do estresse, pois ficaria mais barato do que contratar outro colaborador e, ainda, a qualidade de vida do funcionário seria bem melhor.

3.1 SÍNDROME DE *BURNOUT*

A síndrome de Burnout é uma doença decorrente do estresse e tem afetado muitos colaboradores, por ser uma síndrome psicológica que envolve uma reação prolongada do estresse em nível elevado.

Segundo França e Rodrigues (2002, p. 50), a síndrome de *Burnout* é definida:

[...] como fruto de situações de trabalho, notadamente nos profissionais que têm como objeto de trabalho o contato com outras pessoas. O *burnout* seria a resposta emocional a situações de *stress* crônico em função de relações intensas – em situações de trabalho – com outras pessoas ou de profissionais que apresentam grandes expectativas em relação a seus desenvolvimentos profissionais e dedicação à profissão; no entanto, em função de diferentes obstáculos, não alcançaram o retorno esperado.

Para a psicóloga Juliana Spinelli Ferrari (2014) a Síndrome de *Burnout* é:

Uma doença psicológica caracterizada pela manifestação inconsciente do esgotamento emocional. Tal esgotamento ocorre por causa de grandes esforços realizados no trabalho que fazem com que o profissional fique mais agressivo, irritado, desinteressado, desmotivado, frustrado, depressivo, angustiada e que se avalia negativamente.

Percebe-se que a síndrome tem afetado os colaboradores, sobretudo quando ele se mostra inicialmente sempre disposto com seu trabalho, faz tudo com o maior prazer, mas quando seu trabalho não é reconhecido, a desmotivação começa a afetar sua autoestima, e vai diminuindo o seu potencial no trabalho e, conseqüentemente, seu

psicológico fica abalado e o seu desgaste físico e mental começa a atrapalhar cada vez mais a rotina do colaborador.

A insatisfação do colaborador, quando está acometido da síndrome de Burnout, é evidente, se mostrando desmotivado, e seu perfil profissional é totalmente diferente de quando ele começou no seu cargo.

França e Rodrigues (2002, p. 53) comentam sobre essa insatisfação:

Além de os profissionais estarem expostos a frequentes situações de *stress*, eles experimentam a vivência de que oferecem muito mais, em comparação com o que recebem, ou seja, o retorno em termos de gratificação é sentido como reduzido, insuficiente, diante das expectativas em relação à profissão.

Alguns dos sintomas podem ser analisados abaixo, podendo demonstrar que o colaborador já está desenvolvendo essa síndrome.

- Dedicção intensificada - com predominância da necessidade de fazer tudo sozinho e a qualquer hora do dia (imediatismo).
- Descaso com as necessidades pessoais - comer, dormir, sair com os amigos começam a perder o sentido.
- Recalque de conflitos - o portador percebe que algo não vai bem, mas não enfrenta o problema. É quando ocorrem as manifestações físicas.
- Reinterpretação dos valores - isolamento, fuga dos conflitos. O que antes tinha valor sofre desvalorização: lazer, casa, amigos, e a única medida da autoestima é o trabalho.
- Negação de problemas - nessa fase os outros são completamente desvalorizados, tidos como incapazes ou com desempenho abaixo do seu. Os contatos sociais são repelidos, cinismo e agressão são os sinais mais evidentes.
- Mudanças evidentes de comportamento (dificuldade de aceitar certas brincadeiras com bom senso e bom humor).
- Vazio interior e sensação de que tudo é complicado, difícil e desgastante.
- Depressão - marcas de indiferença, desesperança, exaustão. A vida perde o sentido.

- Colapso físico e mental nesse estágio é considerado de emergência e a ajuda médica e psicológica é essencial para que possa ajudar a melhorar, pois nesse último caso, a situação já está muito grave.

Portanto, a síndrome de Burnout tem uma maior ocorrência em profissionais que atuam com um alto desgaste físico e mental, com um baixo índice de reconhecimento, com baixas habilidades em suas tarefas e, conseqüentemente, a sua rotina se faz cansativa e sem prazer de efetuá-la, podendo, assim, causar conflitos internos e comprometendo todo o rendimento da empresa.

4 CONSEQUÊNCIAS DO ESTRESSE PARA A ORGANIZAÇÃO

O estresse provoca várias consequências para a organização, doenças que são desenvolvidas por causa desse mal podem afetar todas as partes das empresas, tornando-se um custo maior.

De acordo com França e Rodrigues (2002, p. 119), a organização também pode ser afetada, em seu entendimento “significa queda de produtividade, comprometimentos nos resultados da empresa, necessidade de rever condições, processos de trabalho, problemas com sindicatos e pressão da fiscalização, além do comprometimento da imagem da empresa”.

Quando uma pessoa começa a apresentar um quadro de estresse ocupacional, ela demonstra alguns sintomas físicos como falta de concentração, indecisão, esquecimento, sensibilidade para críticas e atitudes rígidas. Por outro lado, também demonstra alguns distúrbios emocionais como medo, ansiedade, excitação, nervosismo, tensão, irritabilidade, raiva, tristeza, vergonha, solidão, sentimento de insatisfação e falta de interesse.

Todos esses sintomas colocados no seu ambiente trabalho causam um maior aumento de evasão do colaborador, trazendo para a empresa um desgaste e um gasto maior, pois um colaborador insatisfeito não estará produzindo o suficiente na sua atividade, causando danos e um baixo rendimento.

4.1 POSSÍVEIS SOLUÇÕES PARA EVITAR O ESTRESSE

Uma das ações que podem ser feitas para melhorar a condição de trabalho do colaborador, é promover uma boa comunicação, um ambiente harmonioso, mostrando para ele como é importante na sua função, capacitando, trazendo treinamentos para que possa melhorar cada dia mais a sua tarefa e, conseqüentemente, sua condição física e mental será muito melhor, sendo capaz de mostrar seu potencial, ampliando o seu rendimento.

Uma das formas de se prevenir o estresse, seria por meio dos gestores e do RH, que poderiam ajudar na identificação e contratação de pessoas certas para cada

cargo. Desse modo, conseguiriam identificar melhor os sintomas, a fim de ajudar a diminuir os casos de estresse no ambiente de trabalho, e ainda poderiam analisar cada caso, conseguindo trazer para dentro da organização uma melhor solução sem atrapalhar o seu rendimento.

De acordo com Dubrin (2003, p. 192), para que a organização faça um gerenciamento do estresse é necessário “fornecer suporte emocional aos empregados, um programa de bem-estar e adequação e criar oportunidades para um descanso no trabalho”.

Chiavenato (1999) aponta algumas dicas para que as empresas reduzam o estresse de seus empregados:

- **Permita que os empregados conversem amigavelmente entre si:** os funcionários que se encontram em um ambiente onde podem conversar de uma forma aberta sobre assuntos de trabalho com os demais colegas, encaram o estresse com humor.
- **Reduza conflitos pessoais no trabalho:** os funcionários resolvem problemas por meio de comunicação, negociação e respeito mútuo.
- **Dê aos empregados o controle sobre como devem fazer o seu trabalho:** os funcionários têm um nível maior de produtividade quando têm controle sobre o que devem fazer em seu cargo e lidam melhor com as situações de estresse.
- **Assegure adequada assessoria e orçamentos de despesas:** os funcionários podem fornecer opiniões sobre as economias e orçamentos da empresa.
- **Fale abertamente com os funcionários:** os gerentes conversam abertamente com seus funcionários permitindo compartilhar coisas boas e ruins e devem permitir que os mesmos participem de decisões.
- **Apoie os esforços dos funcionários:** o gerente deve perguntar a seus subordinados como está o andamento de suas atividades, com isso o nível de estresse pode cair.
- **Proporcione benefícios pessoais competitivos:** os funcionários que descansam depois de um trabalho difícil e cansativo têm menos possibilidades de adquirir doenças relacionadas ao estresse.

- **Mantenha os níveis atuais de benefícios aos empregados:** quando a empresa faz corte de benefícios o funcionário tende a ficar descontente e insatisfeito, ocasionando custos com afastamentos elevados.
- **Reduza a quantidade de papelório para os empregados:** reduzindo a quantidade de papéis desnecessários, a empresa baixa o índice de absenteísmo.
- **Reconheça e recompense os funcionários:** ao elogiar, promover um funcionário aumenta o seu rendimento e ele trabalha satisfeito.

Quanto mais as empresas se preocupam com seus colaboradores, mesmo que realizando treinamento, oferecendo incentivos, isso os faz se sentirem motivados, e seu rendimento e sua vida dentro da empresa aumentarão, trazendo melhorias e motivando aqueles que precisam de alguma ajuda.

Por meio dessa motivação, o risco de a empresa ter baixos rendimentos e funcionários insatisfeitos é bastante reduzido, e o custo que a empresa tem é muito pouco em comparação ao lucro que os seus colaboradores podem oferecer para a empresa, trazendo cada dia mais ganhos e maior satisfação, mantendo o nome e a moral da empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo permitiu identificar que, com a mudança rápida que está ocorrendo nas famílias, o estresse tem aumentado muito nas organizações, exigindo uma análise a respeito de como isso ocorre e como se pode prevenir.

Um dos pontos negativos que foi apontado refere-se ao ambiente interno das organizações, pois este estudo revelou que o local onde se trabalha influencia diretamente no rendimento do colaborador, assim, quanto mais limpo e organizado, melhor será o desempenho dos que ali trabalham.

Outro ponto diz respeito à insatisfação dos colaboradores que, com a cobrança que ocorre por causa de prazos, já que tudo está ficando mais rápido, isso tem afetado cada vez mais o dia a dia do funcionário, aumentando seu desgaste, tornando-o cada vez mais desmotivado, levando ao estresse.

A fim de minimizar esta situação, sugere-se a implantação, nas empresas, de recursos que ajudam a melhorar este quadro, tais como oferecer plano de carreira, possibilitar que o colaborador tome iniciativas, implantar ginástica laboral, e assim conseguir diminuir o estresse e, conseqüentemente, melhorar a saúde do colaborador e aumentar o seu rendimento.

Este trabalho buscou, portanto, definir e propor soluções para diminuir o estresse nas organizações, a fim de evitar que se chegue à síndrome de Burnout, que ocorre quando o colaborador atinge um alto índice de estresse, prejudicando significativamente seu rendimento no trabalho, além causar sérios riscos à sua saúde, levando-o a se afastar de suas atividades na empresa.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília W. **Motivação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2006.

BOUDREAU, John W.; MILKOVICH, George T. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

CARVALHO, Antonio Vieira de; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira, 1995. v. 2.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. Tradução de James Sunderland Cook e Martha MalvezziLeal. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

FERRARI, Juliana Spinelli. Síndrome de *Burnout*. **Brasil Escola**. Disponível em: <<http://www.brasilecola.com/psicologia/sindrome-burnout.htm>>. Acesso em: 05 jun. 2014.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Dicionário da Língua Portuguesa**. 4. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: numa abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2002.

LIPP, Marilda E. Novaes. In: CENTRO PSICOLÓGICO DE CONTROLE DO ESTRESSE - PRODUTOS. **Burnout**: Uma barreira entre o profissional da saúde e o paciente. Disponível em: <<http://www.estresse.com.br/publicacoes/burnout-uma-barreira-entre-o-profissional-da-saude-e-o-paciente/>>. Acesso em: 04 jun. 2014.

MEDRADO, Alena Ribeiro Alves Peixoto et al. Você sabe como surgiu o conceito de estresse? **iSaúdeBahia**, 04 set. 2013. Disponível em: <<http://www.isaudebahia.com.br/noticias/detalhe/noticia/voce-sabe-como-surgiu-o-conceito-de-estresse/>>. Acesso em: 10 jun. 2014.

NAHAS, Markus Vinicius. **Atividade física, saúde e qualidade de vida**. Londrina: Midiograf, 2006.

ROSSI, Ana Maria. **Autocontrole**: nova maneira de controlar o Estresse. 5. ed. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1994.

SILVA, Emiliano. **O estresse ocupacional dentro das empresas, uma preocupação a mais para os gestores**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/o-estresse-ocupacional-dentro-das-empresas-uma-preocupacao-a-mais-para-os-gestores/66969/>>. Acesso em: 05 jun. 2014.

WAGNER, John A. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2009.