

## **ESTRESSE NO TRABALHO**

**Liliane Saibel Rossow Costa**  
Graduando em Administração  
FACE- Faculdade Casa do Estudante

**Luana Imberti Milani**  
Graduando em Administração  
FACE- Faculdade Casa do Estudante

**Magna Aparecida Imberti**  
Graduando em Administração  
FACE- Faculdade Casa do Estudante

**Mariana de Oliveira Machado**  
Graduando em Administração  
FACE- Faculdade Casa do Estudante

### **RESUMO**

O objetivo desse trabalho foi apontar os fatores que acarretam o estresse nas organizações. A abordagem da pesquisa foi qualitativa associado com o tipo de pesquisa descritiva e técnica bibliográfica. O estresse ocorre por meio de três principais fases: alarme, resistência e esgotamento. Conflitos diários, pressões, incompreensão da chefia, aumento do volume de trabalho, função inadequada ao indivíduo, falta de controle da situação e um ambiente desfavorável, são fatores que levam ao estresse nas organizações. Conclui-se que o estresse traz consequências para a vida dos indivíduos tanto físicos como psíquicos e também comportamentais. Com todas essas consequências a qualidade de vida nas empresas vem cada vez mais sendo discutida, visando maior valorização dos seus funcionários (BENKE; CARVALHO, 2008), procurando diminuir o absenteísmo nas organizações.

**Palavras chaves:** estresse, qualidade de vida e organização,.

### **1. INTRODUÇÃO**

O desenvolvimento industrial e tecnológico dos últimos anos trouxe um novo modo de pensar e gerir nas organizações. Desta forma, as empresas intensificam as cobranças nos. Sufocam, pressionam e sobrecarregam-nos no desempenho das

atividades, para que o resultado seja alcançado mais rapidamente e com melhor qualidade.

As organizações vêm intensificando a competição entre si por clientes e mercados, passando também a competir pelo recurso mais importante: o talento humano.

Diante desse cenário, têm-se requerido dos trabalhadores novas competências e habilidades, além de formas diferenciadas de produzir e relacionar-se com o trabalho, associando-se o importante valor pela saúde.

Todos esses aspectos estão diretamente relacionados à qualidade de vida do ser humano e suas motivações, o que reflete diretamente e indiretamente nos níveis individuais e globais de produtividade (SAUTER, 2005).

Uma pesquisa realizada pelo Instituto de Psicologia e *Stress* (2012) com 2.195 brasileiros com idade de 18 a 75 anos, identificou que 34,26% dos entrevistados indicam que percebem que seu nível de stress está extremo (notas 8-10 na escala de 10 pontos).

Diante deste contexto, surge o problema de pesquisa deste estudo **quais são os principais causadores do stress no ambiente organizacional?**

O objetivo geral foi identificar por meio de material bibliográfico quais variáveis contribuem para o aumento do stress no trabalho.

Dentre os objetivos específicos, foram abordados: o contexto histórico e evolutivo do stress; causas e consequências desta doença para os indivíduos.

Com esta intensa competição, estudos relacionados à qualidade de vida e, sobretudo ao estresse têm recebido, nos últimos anos, maior atenção pelas organizações em todo o mundo.

O estresse vem sendo considerado um problema generalizado, afetando os trabalhadores, a organização e a sociedade como um todo, que pode ser minimizado ou até mesmo evitado, por meio de ações na ambiência ocupacional.

Os problemas de saúde mental, entre eles o estresse, estão entre as causas mais importantes que contribuem para o aparecimento de diversas doenças e disfunções entre a população de trabalhadores, tendo como consequências além

dos distúrbios relacionados à saúde, custos crescentes e significativos que afetam as organizações e do estado como um todo (LEVI, 2003).

Sabe-se que cada indivíduo tem formas diferentes de reação em determinadas situações. Existem pessoas que ficam caladas e não expressam seus sentimentos, e outras que encaram tudo sem medo algum. Isto depende da personalidade de cada indivíduo (CARVALHO, 2001).

Neste contexto, o *stress* é um empecilho para as empresas, onde afeta o desempenho dos funcionários em suas atividades, reduzindo sua produtividade, sua eficiência, tornando-se desmotivado e sem interesse pelo seu trabalho transformando sua relação com a empresa desagradável.

Além do ambiente organizacional, o funcionário leva este estresse para seu ambiente familiar e social, desestabilizando sua relação com todos ao seu redor. A partir disto, a saúde mental desses trabalhadores, sofre alterações psicológicas desencadeadas por vários fatores e que trazem consequências graves.

Justifica-se a escolha por este tema por entender que identificar as causas mais comuns dos motivos causadores desta doença, minimizam o índice de licenças, afastamentos do trabalho, contribuindo com as organizações no sentido de elaborar estratégias de gerenciamento de pessoas que contribuam tanto com a saúde física e mental do empregado bem como com o aumento da riqueza da empresa.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 CONCEITO E EVOLUÇÃO DO ESTRESSE**

O termo estresse foi utilizado pela primeira vez na área da saúde em 1926 por *Hans Selye* designando um conjunto de reações específicas que ele havia observado em pacientes sofrendo as mais diversas patologias.

Em 1936, o autor definiu a reação do estresse como uma síndrome geral de adaptação, que são as reações inesperadas que o organismo tem contra estímulos que causam o estresse.

No ano de 1974, ele redefiniu o significado do conceito da palavra estresse

como uma resposta não específica do corpo a qualquer exigência (SELYE, 1956 *apud* BENKE E CARVALHO, 2008).

Percebe-se que o estresse está ligado a questões psicológicas, pois a carga emocional que o indivíduo recebe ao ser submetido as situações de pressões, acarreta descontrole das funções normais do organismo ocasionando transtornos psicológicos ou físicos, dependendo da predisposição orgânica do indivíduo.

Enquanto algumas pessoas tornam-se pessoas deprimidas em situações de estresse, outras acabam desenvolvendo desde uma simples cefaleia até doenças mais graves.

### 2.1.1 Fases do Estresse

Os pesquisadores que estudam esta temática apresentam três principais fases do estresse, que são: alarme, resistência e esgotamento.

A primeira fase, que é o alarme “é desencadeada quando se percebe, consciente ou inconsciente, algo que ameaça física ou psicologicamente à adaptação ao meio. Nesta fase os indivíduos analisam estratégias de enfrentamento, decidindo se irão enfrentar ou fugir. Se a escolha for a fuga, poderá causar um estresse maior, desencadeando a próxima fase (PEREIRA, 2012).

A segunda fase, resistência a pessoa tenta adaptar ao agente estressor, os sintomas da fase anterior desaparecem, mas a causa do estresse ainda está agindo. O corpo produz substâncias ante estresse, buscando eliminar o agente estressor, restabelecendo o equilíbrio do organismo. Ainda é o momento de alerta, em que o indivíduo tem oportunidade de voltar ao seu estado normal. Se a causa persistir, chega-se a fase do esgotamento (PEREIRA, 2012).

O esgotamento relaciona-se com o fato de permanência de tensão associado novos fatores de estresse. Por este motivo, os mecanismos de defesa do organismo exaurem e enfraquecido o organismo fica vulnerável ao surgimento de várias patologias. Pode ocorrer ainda alterações psicológicas na mente do indivíduo (CARVALHO, SERAFIM, 2001)

### 2.1.1.1 Causas do estresse

Segundo Carvalho e Serafim (2001, p.125), as causas que levam o indivíduo ao estresse são:

- Baixa resistência à frustração: característica do indivíduo que se aborrece facilmente.
- Ameaças constantes: pessoas que se sentem intimidadas, gerando atitudes de recuo, de afastamento.
- Competitividade: pretender uma coisa simultaneamente com outra pessoa.
- Falta de tempo para si mesmo: Trata-se do indivíduo que não consegue se organizar, se programar, para que o seu tempo seja bem administrado.
- Ansiedade constante: quando o indivíduo apresenta um comportamento aflitivo ligado a uma sensação constante de perigo.
- Baixa estima: pessoas que não se gostam, não se valorizam.
- Estresse de final de carreira: ocorre, eventualmente, quando o indivíduo não se preparou psicologicamente para essa etapa da sua vida.

Diante das causas citadas e diante das situações do dia a dia na vida das pessoas, o estresse pode desencadear diversas doenças tanto físicas quanto emocionais e que afetarão a vida do indivíduo dentro e fora da organização.

Segundo Carvalho e Serafim (2001), no trabalho, os principais fatores que levam os indivíduos ao estresse são: instabilidade no trabalho, problemas financeiros, carga excessiva de trabalho e pressões psicológicas.

Relatam situações que normalmente desencadeiam o estresse:

- Aumento do volume de trabalho: a carga de trabalho excede ao que o indivíduo resiste.
- Conflitos diários no trabalho: atritos que ocorrem constantemente relativo as diferenças de pensar e agir dos indivíduos.
- Falta de controle da situação: alguns indivíduos sentem-se estressados quando não detém o controle do resultado de determinada situação.
- Pressões no trabalho: cobra-se do indivíduo mais do que ele consegue dar conta.

- Incompreensão da chefia: ocorre quando as tarefas são impostas aos indivíduos, não permitindo questionamento.
- Ambiente desfavorável ao indivíduo: os valores da maioria do grupo não condizem com a filosofia de vida do superior direto desses indivíduos.
- Função não adequada ao indivíduo: não foi realizado a escolha adequada do funcionário para atender o desenho de cargos da função.

Em estudos anteriores sobre estresse no ambiente de trabalho, Ferraz, Francisco e Oliveira (2014), relataram que no decorrer dos anos foi-se observado, por meio de estudos que o ambiente de trabalho tem sofrido mudanças, em sua grande maioria para acompanhar as mudanças tecnológicas do mercado.

Com isso, tem-se um aumento de pressão sobre os trabalhadores, que precisam aumentar a produtividade nas empresas e ainda desempenhar um papel na sociedade.

Benke e Carvalho (2001) relatam que as organizações adotam estratégias diferentes para alcançar a máxima eficiência de seus colaboradores. Procuram perceber as qualidades aparentemente abstratas de seus funcionários como: lealdades, capacidade de se relacionar com clientes, entre outras.

Os impactos do estresse para as organizações são: queda de produção, predisposição a acidentes de trabalho, diminuição da qualidade dos produtos, absenteísmo, aumento da rotatividade, greves, ociosidade, sabotagem, afastamento por doenças, aumento de despesas médicas, desrespeitos entre os colaboradores (FRANÇA; RODRIQUES, 2011).

Toda essa pressão vivenciada no trabalho acarreta consequências para a vida do indivíduo, ocasionando diversas alterações emocionais.

Tabela 1: Consequências do estresse nas pessoas

<b>Físicos</b>	<b>Psíquicos</b>	<b>Comportamentais</b>
Fadiga constante e progressiva	Ansiedade	Uso abusivo de medicamentos
Dores de cabeça	Paranoia	Explosão emocional fácil
Distúrbios do sono	Desconfiança	Sobrecarga voluntária de trabalho
Dores musculares	Depressão	Insegurança nas decisões
Disfunções sexuais	Baixa autoestima	Tendência ao isolamento
Alterações menstruais	Impaciência	Mudanças nos hábitos alimentares
Baixa imunidade	Alienação	Resistência à mudança
Úlceras	Alterações de memória	Perda da iniciativa
Distúrbios cardiovascular	Falta de concentração	Suicídio
Mudança no metabolismo	Ironia	Agressividade

**Fonte:** Adaptado de Pereira, A.(2002) e França (2011), adaptado pelas autoras.

Com todas estas consequências, a pessoa sente dificuldades em se relacionar com outros indivíduos, consigo mesmo e também tem dificuldade na produtividade em seu trabalho.

A convivência social é essencial para a sobrevivência do indivíduo, onde adquire todas atitudes consideradas corretas perante as leis impostas pela sociedade, que moldam seu comportamento com as outras pessoas e que será

importante para sua vida psíquica. (CARVALHO, 2001).

Para manter-se na empresa, onde a produtividade é levada em conta, o indivíduo precisa exigir mais de si mesmo, para apresentar melhores resultados na organização.

Esse estresse causado pelo trabalho pode-se tornar um ciclo vicioso: os conflitos no trabalho podem ocasionar impactos negativos na família, que depois gera mais conflitos no trabalho, e assim por diante.

Desta forma, surge a necessidade de neutralizar os fatores que levam ao estresse e tornar o indivíduo mais disposto para seu trabalho, melhorando assim sua qualidade de vida e produtividade (FIORELLI, 2003).

As organizações adotam Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), para contribuir com a minimização dos índices de estresse.

### **3. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Na década de 70, Lous Davis descreveu o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), no momento em que desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos, conceituando-o como a preocupação com o bem estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas atividades (CHIAVENATO, 2008)

"Atualmente, o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho". (CHIAVENATO, 2008, p. 487)

A qualidade de vida no trabalho é mais do que a segurança e saúde no trabalho. É necessária associa-la a qualidade total e a melhoria do clima organizacional, dar condições adequadas, respeitar e ser respeitado como profissional (BENKE, CARVALHO, 2008)

As organizações têm se preocupado em aplicar a qualidade nas condições de trabalho visando melhorar ambiente físico e psicossocial do trabalhador, aumentando com isso a produtividade, o bem estar e a segurança.

"A organização que investe diretamente no funcionário está na realidade, investindo indiretamente no cliente". (CHIAVENATO, 2008, p. 487)



Quando os funcionários sentem-se parte da organização, são capazes de satisfazerem suas necessidades pessoais por meio do seu trabalho.

Segundo Chiavenato (2008), a QVT envolve uma constelação de fatores:

- A satisfação com o trabalho executado;
- Há possibilidades de crescimento profissional na organização;
- O reconhecimento pelos resultados alcançados;
- O salário recebido;
- Os benefícios aferidos;
- O relacionamento humano dentro do grupo e da organização;
- O ambiente psicológico e físico de trabalho;
- A liberdade e responsabilidade de decisão;
- A possibilidade de participar.

A QVT envolve aspectos intrínsecos e extrínsecos do cargo e afeta as atitudes pessoais e comportamentos: motivação para o trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças (CHIAVENATO, 2008, p. 487).

Segundo Michel (2008), para que possa haver mudanças referentes a qualidade de vida no trabalho, têm que estar garantidas as seguintes condições:

- Reconhecimento de necessidade de mudanças - sem haver uma vontade expressa de mudar, tendo em conta a obtenção de uma melhoria das condições de trabalho, tal não é possível;
- Cooperação nas relações profissionais inter-hierárquicas --- a informação, bem essencial de qualquer organização, deve circular nos vários níveis quer horizontal, quer verticalmente;
- Implicação dos trabalhadores no processo de melhoria continua - a empresa passa a ser vistas como um bem comum - e não uma entidade abstrata - suscita uma maior identificação e participação ativa no seu seio
- Permanentemente controle dos resultados - não basta elaborar um diagnóstico e fazer uma proposta de melhorias, há que testá-las continuamente, e adapta-las sempre que for necessário, tendo em conta as alterações de equipamentos, de instalações, da organização do trabalho, do ambiente de trabalho.

Pensando na qualidade de vida no trabalho, algumas dicas são importantes para reduzir o estresse. Segundo a *Northwestern National Life Insurance Co.* são elas: (CHIAVENATO, 2008, p. 475):

- Permissão para que os empregados conversem amigavelmente entre si: a

atmosfera de liberdade ao poderem trocar informações com os colegas reduz o estresse.

- Redução de conflitos pessoais no trabalho: ao se deixar claro que espera do funcionário e ser aberto a negociações, consegue-se reduzir conflitos.

- Fornecer aos empregados o controle sobre como devem fazer seu trabalho: quando os funcionários têm liberdade para produzir, a satisfação pessoal por terem controle sobre o que fazem na sua função.

- Disponibilizar adequada assessoria e orçamentos de despesas: as pessoas da organização podem contribuir com sugestões no momento em que é preciso reduzir custos e ajustar os orçamentos.

- Falar abertamente com os funcionários: o ideal é sempre manter os funcionários a par do que está acontecendo na empresa, seja boas ou más notícias, eles podem ajudar em soluções e ainda sentem-se valorizados.

- Apoiar os esforços dos funcionários: ao se mostrar interessado pelo que os funcionários estão desempenhando na empresa, o estresse dos funcionários reduz significativamente.

- Proporcionar benefícios pessoais competitivos: ao relaxar e recarregar suas energias após um trabalho desgastante, os funcionários são menos suscetíveis a desenvolverem problemas relacionados ao estresse.

- Manter os níveis atuais de benefícios aos empregados: caso a empresa tenha que realizar cortes no orçamento, ao optar por cortar benefícios dos empregados, deve-se analisar que isso pode elevar o nível de estresse nos funcionários, e os malefícios podem ser maiores que a economia que a empresa fará.

- Reduzir a quantidade de papelório para os empregados: com a redução de papéis, o tempo dos funcionários é gasto para a produtividade. Dessa forma o funcionário sente-se mais satisfeito em realizar suas atividades, pois o tempo não é desperdiçado com algo que aparenta não trazer resultados.

- Reconhecer e recompensar os funcionários: os seres humanos gostam de se sentirem valorizados, sendo ele em forma financeira, sendo em forma de reconhecimento público, uma promoção, um elogio.

As empresas brasileiras de médio e grande porte tem adaptado modelos de programas de qualidade de vida de empresas dos Estados Unidos, para assim reduzir os custos com assistência médica, absenteísmo, acidentes, e melhorar o bem estar e a segurança dos trabalhadores (SILVA; LIMA, 2007 *apud* ALVES).

A tabela abaixo mostra algumas ações e/ou programas que empresas tem realizado e seus resultados:

Tabela 2: Programas de Qualidade de Vida no Trabalho

<b>Ações / Programas</b>	<b>Principais resultados observados</b>
Exercícios físicos (Ex.: Ginástica laboral)	Aumenta a disposição e satisfação dos trabalhadores, aumenta a tolerância ao estresse, redução do absenteísmo, melhora do relacionamento interpessoal, redução dos acidentes de trabalho, redução dos gastos médicos.
Treinamento e desenvolvimento dos trabalhadores	Aumento do capital intelectual, aperfeiçoamento das atividades, satisfação profissional, aumento da produtividade.
Ergonomia	Aumento do desempenho nas atividades, redução dos acidentes de trabalho.
Ginástica Laboral	Prevenção e reabilitação de doenças ocupacionais, prevenção de acidentes de trabalho, melhor integração entre os trabalhadores, diminuição do absenteísmo, aumento da produtividade.
Benefícios	Motivação, satisfação profissional, satisfação das necessidades pessoais, aumento da produtividade.
Avaliação do desempenho	Aumento do desempenho do trabalhador, aumento da produtividade, aumento da satisfação profissional.
Higiene e segurança do trabalho	Gera um ambiente mais saudável, prevenção de riscos à saúde, diminuição dos acidentes de trabalho, diminuição do absenteísmo e rotatividade, aumento da produtividade.
Estudos de cargos e salários	Mantem seus recursos humanos, aperfeiçoamento da administração dos recursos humanos, aumento da motivação e satisfação dos trabalhadores, aumento da produtividade.
Controle de álcool e drogas	Redução de riscos, melhora na segurança operacional e da saúde dos trabalhadores, melhora na auto-estima, diminuição dos acidentes de trabalho e absenteísmo.

Preparação para aposentadoria	Motivação, satisfação profissional, aumento da auto-estima, melhoria da relação interpessoal, descobrimento de novas habilidades e competências, benefícios na vida social e familiar do trabalhador.
Orientações nutricionais	Diminuição da obesidade, mudança no comportamento de risco, aumento do desempenho e disposição, aumento da produtividade.
Terapias alternativas	Aumento da tolerância ao estresse, melhoria no relacionamento interpessoal, aumento da produtividade.
Musicoterapia	Aumento da auto-estima, aumento do desempenho profissional, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da tolerância ao estresse, prevenção de doenças.
Anti-tabagismo	Aumento da auto-estima, aumento do desempenho e disposição, prevenção de doenças.

Fonte: Alves (2011), adaptado pelas autoras.

Essas são algumas das ações que tem sido usado por empresas para melhorar a qualidade de vida no trabalho.

#### 4. METODOLOGIA

A abordagem de estudo utilizada foi a qualitativa, pois segundo Minayo (2002, p.22),

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

O tipo de pesquisa adotado foi a descritiva, pois “tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. (GIL, 1999, p. 43)

Ainda segundo Gil (1999, p. 43), “algumas pesquisas descritivas vão além da simples identificação da existência de relações entre variáveis, pretendendo determinar a natureza dessa relação”.

O levantamento de dados ocorreu por meio de pesquisa bibliográfica, pois “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. (GIL, 1999, p. 65)

Gil (1999, p. 65) afirma que “a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa realizada procurou apontar os fatores que provocam o estresse nas organizações.

Os principais resultados indicam que o mercado competitivo, onde a produtividade é explorada ao extremo, o funcionário tem sobre si uma carga elevada de trabalho, desencadeando pressões psicológicas.

Como cada indivíduo reage de maneira diferente às pressões, muitos não respondem positivamente, produzindo mais, mas com as alterações emocionais sofridas acabam aumentando o absenteísmo e o afastamento por doenças.

Observou-se que devido as consequências do estresse as organizações têm investido na qualidade de vida no trabalho (QVT), procurando melhorar as condições de trabalho de seus funcionários. Percebe-se que ao investir na qualidade, tem-se funcionários mais empenhados, pois sentem-se parte da empresa, o que diminui significativamente a rotatividade, o absenteísmo e o afastamento por doenças.

Devido a pesquisa ser qualitativa, existe a limitação da não aplicação de um estudo de caso. Como sugestão futura a realização de um estudo de caso onde pudesse apontar as sequelas que o estresse traz ao longo dos anos para o trabalhador e organização. Essa reflexão agregará resultados que poderão ser aplicados para melhorar a qualidade de vida no trabalho.

## **REFERÊNCIAS**

CARVALHO, ANTONIO VIEIRA DE; OZILÉIA CLEN GOMES. **Administração de**

**Recursos Humanos.** 2ª ed. São Paulo: Pioneira, 2001, p. 125-139.

CHIAVENATO, IDALBERTO. **Gestão de pessoas.** 3ª Ed. São Paulo: Campus, 2008, p. 473-490.

FIORELLI, JOSÉ OSMIR. **Psicologia para administradores: integrando teoria e prática.** 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2003, p. 240-255.

FRANÇA, ANA CRISTINA LIMOGNI; RODRIGUES, AVELINO LUIZ. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2011, p.29-55, 159-177.

GIL, ANTONIO CARLOS. **Pesquisa Social.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MICHEL, OSWALDO. **Acidentes do trabalho e doenças ocupacionais.** 3ª Ed. São Paulo: LTR, 2008.

MINAYO, MARIA CECÍLIA DE SOUZA. **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade.** 20ª ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2002, p. 22.

PEREIRA, LUCIANO S. **Motivação de indivíduos e grupos de trabalho.** Maringá: Cesumar, 2012, p.28-35, 105-134.

SILVA, JULIANA, SERRA GOMES DA. **O estresse e a qualidade de vida no trabalho.** Centro Reichiano, Curitiba, 2011.