

FACULDADE LABORO
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA

**LUANA FERREIRA DA SILVA
TALITA BRITO LIMA**

**A GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NAS EMPRESAS NA ERA DA
INDUSTRIALIZAÇÃO: RELAÇÕES INTERPESSOAIS E AS EMOÇÕES DOS
COLABORADORES**

São Luís
2014

**LUANA FERREIRA DA SILVA
TALITA BRITO LIMA**

**A GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NAS EMPRESAS NA ERA DA
INDUSTRIALIZAÇÃO: RELAÇÕES INTERPESSOAIS E AS EMOÇÕES DOS
COLABORADORES**

Trabalho de apresentado ao Curso de Especialização em Administração Estratégica da Faculdade Laboro-Universidade Estácio de Sá, como requisito para obtenção do Título em Especialista em Administração Estratégica. Orientadora: Profa. Dra. Mônica Elinor Alves Gama.

São Luís
2014

**LUANA FERREIRA DA SILVA
TALITA BRITO LIMA**

**A GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NAS EMPRESAS NA ERA DA
INDUSTRIALIZAÇÃO: RELAÇÕES INTERPESSOAIS E AS EMOÇÕES DOS
COLABORADORES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Administração Estratégica da Faculdade Laboro-Universidade Estácio de Sá para obtenção do Título em Especialista em Administração Estratégica. Orientadora: Profa. Dra. Mônica Elinor Alves Gama.

Aprovado____/____/

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Mônica Elinor Alves Gama (Orientadora)
Doutora em Medicina – Universidade de São Paulo - USP

Profa. Mestra Rosemary Ribeiro Lindholm (examinadora)
Mestra em Enfermagem Pediátrica – Universidade de São Paulo - USP

RESUMO

O trabalho aborda a gestão de recursos humanos nas empresas, bem como suas relações interpessoais. Busca identificar e analisar as técnicas de gerenciamento emocional e os padrões de comportamento adotados pelos funcionários. Foca na compreensão dos aspectos históricos e administrativos da gestão de pessoas, desde o surgimento das primeiras relações de trabalho no sistema capitalista industrial. Igualmente a Revolução industrial ocasionou profunda transformação nos meios de produção utilizados até então pela humanidade. Aproximar-se que durante os séculos XVI e XVII a Europa passou por um período de grandes paradoxos, pois enquanto na classe dominante reinava o luxo e a ostentação da nobreza, a maior parte do povo vivia em extrema pobreza. Neste contexto de mudanças bruscas surge a Ciência da Administração. Analisa-se a época da Industrialização Clássica que perdurou na primeira metade do século XX e teve como característica uma cultura organizacional, as mudanças se davam lentamente com um destaque para as regras do trabalho o que se seguiu após a segunda guerra mundial, as mudanças foram intensas marcadas por uma abordagem mais administrativa, já nos anos 90, mais modificações ocorreram que marcaram o processo de industrialização, modificando substancialmente as condições de vida do trabalhador. O constante avanço tecnológico resultou em uma profunda mudança nos hábitos da sociedade assim como nas relações de trabalho.

Palavras-chaves: Administração Estratégica, recursos humanos, relações interpessoais, emoções dos colaboradores.

ABSTRACT

The paper discusses the management of human resources in companies, as well as their interpersonal relationships. Seeks to identify and analyze technical management of emotional and behavioral patterns adopted by employees. Focuses on understanding the historical and administrative aspects of people management, since the emergence of the first labor relations in industrial capitalist system. Industrial Revolution also led to profound change in the means of production used by mankind hitherto. Aproinquir is that during the sixteenth and seventeenth centuries Europe experienced a period of great paradoxes, because while the ruling class ruled the luxury and ostentation of the nobility, most of the people lived in extreme poverty. In this context of rapid changes to Management Science arises. Analyzes the time of Classical industrialization that continued in the first half of the twentieth century was characterized organizational culture changes slowly get along with emphasis on work rules that follow after World War II changes were intense marked by a more administrative approach, already in the 90s, more changes occurred that marked the industrialization process, substantially modifying the conditions of life of the worker. The constant technological advancement has resulted in a profound change in the habits of society as well as in labor relations.

Keywords: Strategic Management, human resources, interpersonal relationships, emotions of employees.

SUMARIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	OBJETIVO GERAL.....	8
3	METODOLOGIA	8
4	A ERA DA INDUSTRIALIZAÇÃO.....	9
4.1	Industrializações: um breve histórico	10
4.2	O trabalhador e o processo de industrialização.....	11
5	AS NOVAS PERSPECTIVAS DOS COLABORADORES DA INDÚSTRIA..	12
5.1	Emoção e Motivação no Trabalho	14
5.2	Satisfação E Stress Ocupacional.....	15
5.3	As Emoções Humanas no Trabalho	18
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
	REFERÊNCIAS.....	21

1 INTRODUÇÃO

O Período Industrial baliza o princípio da ampliação do capitalismo industrial. Foi a era da inclusão da complexidade na produção e na operosidade das corporações e foi responsável por transformações radicais na relação capital versus trabalho. O comportamento - máquina esperado das empresas careceria responder ao conceito: rotina, eficiência, confiabilidade e previsibilidade.

Para que seja possível identificar e analisar as técnicas de gerenciamento emocional e os padrões de comportamento adotados pelos colaboradores, este estudo propõe a abordagem da importância do setor de prestação de serviços também, além da identificação das técnicas do gerenciamento emocional.

Justifica-se a relevância desse estudo tendo como base a necessidade de expandir o conhecimento a respeito das emoções envolvidas no processo de prestação de serviços. Em que pese a existência de poucos debates sobre a teoria de Hochschild (1983) e apesar do assunto ser difundido e discutido em diversos países, tais conceitos ainda carecem de um estudo maior por parte da comunidade acadêmica brasileira. Chegar a uma equação favorável entre trabalho emocional e autonomia na realização das funções do colaborador é imprescindível para o bem-estar do indivíduo e da organização.

2 OBJETIVO

Estudar as relações interpessoais e as emoções dos colaboradores nas empresas na era da industrialização, bem como seu impacto na gestão de recursos humanos, a partir da literatura especializada.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho teve como base uma leitura detalhada de obras relacionadas ao tema abordando tanto o aspecto da era da industrialização como a problemática da gestão de pessoas, com vistas a compreender a nova realidade em que se inserem os profissionais de variadas empresas ante as mudanças operacionalizadas no decorrer do processo de industrialização.

Para que se pudesse desenvolver o tema de maneira a alcançar o objetivo a que se propõem esse trabalho e desenvolver as ideias que aqui se apresentam, partiu-se da análise de textos de teóricos como Idalberto Chiavenato, Marras, J. P, dentre outros.

Desses autores, destaca-se no decorrer desse estudo as teorias explanadas por Idalberto Chiavenato, que é visto como um grande teórico no que tange aos estudos de administração e recursos humanos. Através da leitura e análise de seus livros, que são referências, foi possível compreender os aspectos históricos e administrativos da Gestão de Pessoas e de Recursos Humanos, desde o surgimento das primeiras relações de trabalho no sistema capitalista industrial. Outro autor de grande relevância em nossas pesquisas foi Bacarro e Limonge, que tem uma visão ampla de se entender no que diz respeito ao estresse no trabalho.

Durante nossa pesquisa também se utilizou de dados de fontes fidedignas em sites da internet, que foram essenciais para as conclusões aqui apresentadas. Em síntese, nossa pesquisa contou com várias fontes de conhecimento que serviram para dar corpo ao trabalho.

4. A ERA DA INDUSTRIALIZAÇÃO

O fim do século XIX trouxe consigo um panorama ideal para o desenvolver das ideologias do processo de industrialização. Desse período se podem tecer diversas considerações, dentre elas uma imensa variedade de empresas, com tamanhos diferenciados, problemas de baixos rendimentos dos recursos utilizados, desperdício, insatisfação generalizada entre os operários, intensa concorrência e um considerado volume de perdas em decorrência de decisões mal formuladas (BARBOSA FILHO, 2001).

A Revolução Industrial ocasionou profundas transformações nos meios de produção utilizados até então pela humanidade, o que afetou diretamente os modelos econômicos e sociais que permeavam as relações humana. O modelo feudal, essencialmente agrário - e que marcou todo o período medieval - começa a entrar em decadência, e, em seu lugar, paulatinamente, ganha espaço o modelo industrial - primeiramente em nível local, regional, para, logo em seguida, dar início à Revolução Industrial: em nível internacional de larga escala (CHIAVENATO, 2002).

Durante os séculos XVI e XVII a Europa passou por um período de grandes paradoxos, pois enquanto nos palácios reinava o luxo e a ostentação da nobreza, a maior parte do povo vivia em extrema pobreza. Uma classe se destacava entre os dois opostos, a burguesia surge como uma classe ascendente que angariou riquezas através do comércio com as novas colônias. Na segunda metade do século XVIII o continente europeu passou por uma explosão demográfica que gerou uma grande massa de desempregados, mas também ocasionou uma super oferta de mão de obra por um preço irrisório. Era o começo do chamado 'capitalismo selvagem' que representou uma exploração generalizada do homem pelos detentores dos novos meios de produção (BARBOSA FILHO, 2001).

Nesse contexto de mudanças bruscas surge a Ciência da Administração, no período compreendido entre o pós Revolução Industrial até meados da década de 50, o que envolveu a primeira metade do século XX. A principal característica desta era foi a intensificação da industrialização a nível mundial e o aparecimento dos países classificados como desenvolvidos ou industrializados. Neste período de crises e de prosperidade, as empresas passaram a adaptar a estrutura organizacional burocrática e centralizada. (CHIAVENATO, 2002)

4.1 Industrializações: um breve histórico

A época da Industrialização Clássica que perdurou na primeira metade do século XX e teve como característica uma cultura organizacional voltada para o passado com uma busca por conservar as tradições. Nesse período as pessoas eram consideradas como recursos de produção em conjunto com os outros recursos que constam na organização da indústria como equipamentos, capital e máquinas. As relações decorrentes dessa perspectiva eram de cunho estritamente industrial já que o homem era considerado apenas uma extensão da máquina (Davel e vergara, 2001).

Sendo assim as mudanças se davam lentamente com um destaque para as regras do trabalho que apresentavam relações contratuais complexas e com recompensas obtidas de forma ambígua posto que o mérito era definido por especialista do recursos humanos que foi um departamento que se consolidou nesse momento.

O que se seguiu após a Segunda Guerra Mundial foram mudanças intensas marcadas por uma abordagem mais administrativa, era o período da Industrialização Neoclássica que trazia consigo um novo modelo de estrutura que proporcionava inovação e flexibilidade com novas condições que resultaram por influenciar o comportamento das organizações, foi inserido no modelo organizacional desse período a tecnologia e as pessoas passaram a ser vistas como recursos vivos e inteligentes transformando a maneira de administrar os funcionários com a chamada Administração de Recursos Humanos. As pessoas eram percebidas como elementos passivos que se encontravam distantes das ações organizacionais, e o departamento de recursos humanos eram responsáveis por garantir o máximo de produtividade humana na organização (WAGNER E HOLLENBECK, 2003).

Desde os anos 90, muitas mudanças marcaram o processo de industrialização. O avanço da tecnologia de informação e a globalização da economia trouxe para o mercado de trabalho uma competitividade acirrada e revolucionou a postura dos profissionais, estando o sucesso relacionado à capacidade de lidar com diferentes situações, é o reconhecimento da inteligência emocional.

4.2 O trabalhador e o processo de industrialização

A Revolução Industrial modificou substancialmente as condições de vida do trabalhador braçal gerando logo de início um grande deslocamento da população rural rumo aos grandes centros urbanos, criando uma aglomeração nas cidades. Entretanto, as condições a que estes eram submetidos chegava a ser desumana, muitos dormiam em cortiços e se submetiam a jornada de trabalho de até 80 horas semanais, por um salário medíocre. Além disso, tanto mulheres como crianças trabalhavam e eram expostos a condições subumanas de subsistência (Marras, 2000).

As mudanças sempre foram reflexo das grandes revoluções, de início a Primeira Revolução Industrial que introduziu o uso da máquina a vapor como fonte de energia, marco da modernização da produção e do desenvolvimento do sistema de transportes. A seguir a Segunda Revolução Industrial que inovou com o uso da eletricidade para o desenvolvimento da produção em série e, mais recentemente, vive-se a Terceira Revolução Industrial, marcada pelo surgimento das tecnologias de informação e a substituição da eletromecânica pela eletrônica.

O constante avanço tecnológico resultou em uma profunda mudança nos hábitos da sociedade assim como nas relações de trabalho. Para que o trabalhador não se sinta excluído desse processo é preciso que ele esteja sempre buscando se reciclar para acompanhar o ritmo imposto pelo mercado de trabalho que apresenta níveis de exigência cada vez mais elevados.

Como já antes explanado, no seio das transformações ocorridas encontram-se as tecnologias de informação e a valorização do processo eletrônico. Portanto, constata-se uma diminuição significativa no número de trabalhadores relacionados com as atividades operacionais, em razão da robotização. Por outro lado, houve um crescimento das vagas destinadas à coordenação da produção e do gerenciamento de tais setores (ZANNELI, 2004).

Durante o processo de substituição do homem pela máquina, algumas dificuldades de adaptação foram detectadas resultando em alterações no estilo de vida do trabalhador que se vê obrigado a estar em constante reciclagem, preparando-se para acompanhar o desenvolvimento do mercado de trabalho. Nesse sentido, o curso de graduação tem-se revelado insuficiente no que se refere à

formação acadêmica, sendo a especialização o próximo passo para quem deseja permanecer no mercado de trabalho (ZANNELI, 2004).

Hodiernamente, dominar os recursos tecnológicos dentro de uma empresa é pressuposto essencial para que os profissionais contribuam para a competitividade no mercado, contudo deve-se ressaltar que esses recursos podem trazer consequências inversas em função de mau uso pelo funcionário. Desta forma, é mister que os funcionários possuam um perfil que se adapte a esses recursos com vistas a operar os mesmos corretamente promovendo assim o crescimento da organização.

Em favor do trabalhador surgiu o movimento de valorização das relações humanas que decorre da constatação de que os fatores sociais e psicológicos são de extrema relevância na produtividade do empregado. Por meio de diversos estudos o psicólogo Elton Mayo demonstrou a influência de tais fatores no resultado final do produto do trabalho e assim comprovou a importância de valorizar as relações humanas no trabalho.

5 AS NOVAS PERSPECTIVAS DOS COLABORADORES DA INDÚSTRIA

Tem sido uma constante preocupação e até motivo de aumento significativo de doenças mentais, doenças do coração e muitas outras em decorrência da falta de qualificação e da substituição em massa de mão de obra humana pela tecnologia.

O avanço tecnológico no Brasil e no mundo tem sido significativo, e muitos colaboradores das grandes empresas não acompanham ou até mesmo são substituídos por máquinas que fazem uma produção além das forças humanas. Os empresários por sua vez, visando os lucros e a produtividade, optam por adquirirem cada vez mais máquinas que ocupam lugares de muitos colaboradores.

Pode-se perceber até mesmo no ramo da agropecuária, que recentemente em um programa de televisão noticiou-se a despedida de mais de 300 (trezentos) funcionários os quais foram substituídos por grandes máquinas capazes de realizar tarefas com maior celeridade e eficácia, em sendo assim a mão de obra humana fica cada vez mais obsoleta.

Segundo (Figueiredo, 2005) o desenvolvimento da tecnologia, que culminou durante a era da Revolução Industrial, encontra-se cada vez mais presente

nas organizações que tendem a desbravar aspectos de inovação e em decorrência disto, adicionam os estilos estratégicos relacionadas ao comércio que, fundamentalmente, buscam robustecer seus Recursos Humanos para, então, adaptarem-se à nova era tanto industrial quanto digital.

Analisando a evolução dos processos de trabalho e a tecnologia da gestão, faz-se imprescindível nortear as pessoas em todos os níveis das organizações para que possam ampliar seus conhecimentos e habilidades, beneficiando a si mesmas e, também, às organizações (SCHERMERHORN, 1999).

Assim, dá-se oportunidade para a concorrência, contribuindo-se para a própria existência humana e organizacional, em um mundo com constantes transformações. Dessa forma, objetiva-se contribuir para as estratégias organizacionais do processo de industrialização.

Segundo Júlio Cesar S. Santos, ¹A Era da Industrialização Neoclássica (1950 / 1990) foi o período iniciado após a Segunda Guerra Mundial onde o velho modelo burocrático, centralizador e piramidal se tornou inflexível e vagaroso demais para acompanhar as mudanças que ocorriam no ambiente. Adicionou-se às organizações um esquema de departamentalização por produtos e serviços, a fim de agilizar o funcionamento e proporcionar inovação, dinamismo e maior competitividade. As relações industriais foram substituídas por Administração de Recursos Humanos e se passou a enxergar as pessoas como recursos vivos, inteligentes e não mais como um fator inerte de produção. Na verdade, durante a década de 1980 o mundo continuava mudando e essas mudanças já eram velozes e extremamente rápidas.

Ainda segundo Júlio S. Santos, a Era da Informação (a partir de 1990) com a tecnologia da informação, provocou o surgimento da globalização da economia. A competitividade se tornou mais intensa entre as empresas, após o advento da internet a informação passou a cruzar o planeta em questão de segundos. O capital deixou de ser o recurso mais importante e deu lugar ao

¹**Julio Cesar S. Santos.** Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Comercio e Co-Autor do Livro: "Trabalho e Vida Pessoal - 50 Contos Selecionados" (Ed. Qualytimark, Rio de Janeiro, 2001). Por mais de 20 Anos treinou equipes de atendentes, supervisores e gerentes de Vendas, Marketing e Administração em várias empresas multinacionais de bens de consumo e de serviços. Elaborou o curso de "Gestão Empresarial" e atualmente ministra aulas e palestras em Administração, Marketing, Técnicas de Atendimento ao Cliente, Secretariado e Recursos Humanos. Graduado em Administração de Empresas. Especialista em Marketing com MBA em Marketing no mercado globalizado e complementação pedagógica.

conhecimento. A cultura organizacional sofreu forte impacto e passamos a privilegiar a mudança e a inovação voltadas para o futuro. As mudanças passaram a ser rápidas, velozes e sem continuidade com o passado. Isso trouxe um contexto ambiental de turbulência e de imprevisibilidade.

Mas, em algum momento desse passado as empresas, os governos e os próprios interessados negligenciaram suas responsabilidades nos aspectos formação e capacitação profissional e, a consequência disso, foi a formação de um enorme contingente de pessoas desqualificadas e despreparadas para atuarem nesse mercado de trabalho, cada vez mais competitivo e exigente.

5.1 Emoção e Motivação no Trabalho

Os sentimentos não são uma opinião que se possam definir com exatidão. Refere-se a estados de alegria, apego, orgulho, distração, que agradam as pessoa. E, por outro lado sentimentos ruins como: zanga, despeito e temor, estados que a pessoa tenta extinguir, atacando suas causas; e, finalmente, aflição, vergonha e depressão.

Segundo Hebb, 1971, p. 200), a emoção tanto pode ser construtiva como destrutiva; tanto fortalecedora como debilitadora.

[...] indivíduos são motivados tanto por recompensas extrínsecas, como por exemplo, o salário, como por recompensas intrínsecas, como por exemplo, tais sentimentos de realização e de competência. Enfatiza o ponto que organizações eficazes precisam usar tanto recompensas extrínsecas como intrínsecas para motivar seus integrantes. (BERGAMINI, 1997, P.132).

Como diz o estudioso Hebb, (1971. P. 201), todos esses pontos constituem estados de motivação e prudência. Esses estados (que por sua vez geram comportamentos) produzem emoções que podem afetar gravemente os processos que controlam a conduta organizada.

Ainda segundo Hebb, (1971, p. 201), assim sendo, pode-se resumir que a emoção está diretamente correlacionada com a vigilância. A emoção ou vigilância é motivadora até o ponto em que atividades conflitantes do córtex comecem a interferir entre si, evitando o domínio de uma atividade que possa produzir uma série de respostas organizadas à situação.

Não se pode omitir em nenhuma definição da emoção referências à atividade cortical que identifica qualquer tipo de emoção, bem como as emoções

têm componentes subjetivos, fisiológicos e comportamentais, dos quais os seres humanos tendem a estar conscientes conforme a estudiosa (LINDA DAVIDOFF, 1983 p. 427).

[...] quando as necessidades mais baixas estão razoavelmente satisfeitas, as necessidades localizadas nos níveis mais elevados começam a dominar o comportamento. Contudo, quando alguma necessidade de nível mais baixo deixa de ser satisfeita, ela volta a predominar no comportamento, enquanto gerar tensão no organismo. (CHIAVENATO 1993, P. 541)

Ainda segundo Linda Davidoff, (1983, p. 438), as emoções não estão apenas misturadas umas às outras; elas também estão ligadas aos motivos, a partir do nascimento. O atendimento a uma necessidade, digamos fome, muitas vezes se associa a sentimentos específicos (felicidade e prazer, por exemplo). As emoções geram motivos e comportamento. A raiva, por exemplo, é acompanhada muitas vezes por um desejo de ferir.

5.2 Satisfação e Stress Ocupacional

A maioria das organizações não está “no ramo da satisfação no trabalho”. Por isto, é difícil fazer que percebam a importância de compreender e melhorar as atitudes e os sentimentos dos seus colaboradores para o trabalho

[...] Diferentemente de outros riscos ocupacionais, em geral relacionados a trabalhos específicos, o stress associa-se de formas variadas a todos os tipos de trabalho, prejudicando não só a saúde, mas também o desempenho dos trabalhadores (LIMONGI, 2002, p. 54).

Portanto para avaliar as primeiras variáveis deste sintoma, é importante que se avalie a baixa produtividade, irritabilidade, baixa auto-estima, destacando-se como alguns dos fatores que podem ser presenciados, influenciando no desempenho do trabalhador, prejudicando o andamento dos processos organizacionais.

Para Bergamine (1997), antes da revolução industrial, a principal maneira de motivar consistia no uso de punições, criando, dessa forma, um ambiente generalizado pelo medo. Entretanto torna-se coerente que este trabalhador seja tratado de forma adequada, para que não se sinta culpado pelo que está acontecendo e também para acreditar que há soluções e uma boa perspectiva de trabalho. É importante também que seja desenvolvido programas de

prevenção ao estresse, reconhecendo que seus funcionários são seres humanos, e necessitam ser bem tratados. Através destas medidas, tanto a empresa como o funcionário, obtêm resultados satisfatórios. Atualmente, entre os fatores que definem o sucesso de uma organização, o mais importante deles é o capital humano. Há, no entanto, um intenso interesse para que este seja valorizado e sinta-se satisfeito em seu ambiente de trabalho. Segundo Wagner e Hollenbeck (2003), a insatisfação e o estresse do empregado produzem na empresa importantes efeitos que não podem ser negligenciados, entre os quais se inclui a elevação dos custos de assistência médica, rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho.

O estresse pode ser ocasionado por vários fatores que podem ser: emocionais, relacionamento familiar, algum problema que o funcionário leva para a empresa e qualquer que seja a tarefa a executar, este funcionário reage de uma forma diferente, expressando um nervosismo, ansiedade que vem de seu interior; conflitos entre os colaboradores, inimizades, carga horária elevada, ausência de vida em sociedade, entre outros.

Em algumas ocasiões esta reação de estresse é mal interpretada, na verdade falta buscar o que realmente está acontecendo com esta pessoa, o porquê destes sintomas, o dialogo se torna de fundamental importância para que se possa conhecer a vida, os hábitos, e o que pode ser feito para melhorar a convivência tanto na empresa, na família e na sociedade.

MARRAS (2000, p. 31), aborda em sua bibliografia o desejo do bem estar nas organizações por parte dos colaboradores.

[...] os empregados buscam no interior das empresas onde trabalham a compensação do estresse causado pela busca frenética de resultados. A conscientização do desejo de 'viver qualitativamente melhor' é algo patente e palpável para a grande massa dos trabalhadores.

Talvez o ambiente do trabalho tenha se modificado e acompanhado o avanço das tecnologias com mais velocidade do que a capacidade de adaptação dos trabalhadores. Os profissionais vivem hoje sob contínua tensão, não só no ambiente de trabalho, como também na vida em geral. Para se ter um embasamento neste estudo, é necessário saber o que os autores escrevem a respeito do estresse.

“Estudo do organismo, após o esforço de adaptação, que pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas.” (LIMONGI, 2002, p. 28).

Conhecendo mais sobre o assunto é possível minimizar os resultados negativos do estresse, a buscar soluções para as conseqüências ocasionadas por este fator. Descobre-se que está relacionado a fatores externos como ambiente de trabalho, sociedade, condições impostas, metas a serem cumpridas, adaptação ao novo, aprimoração dos conhecimentos. Fatores internos relacionados a angústias, medos, tristezas, alegrias, que podem desencadear várias reações no sistema nervoso, sistema imunológico, pode ser citado o exemplo de uma pessoa que vez ou outra está doente, por possuir baixa imunidade, devido ao estresse diário.

Quando há muitas preocupações e tarefas a serem feitas, nos sentimos estressados, pois sabemos que de alguma forma teremos que realizar todas as obrigações conjuntamente. Isso, a princípio gera questionamentos como: Será que consigo fazer? Sou competente para isto, e assim alimenta-se o sistema nervoso do stress, às vezes não conseguirmos perceber de imediato, que somos os causadores de reações que acabam nos prejudicando no presente e principalmente no futuro.

Para Chiavenato (2004) de um lado, há, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e do outro, o interesse das organizações quanto a seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e qualidade. Viver buscando algo, apressado, tudo deveria ser para ontem, insatisfação salarial, são sintomas desencadeadores que nos levam a perceber que estamos cada vez mais longe do que desejamos, criando um abismo entre a busca e a conquista.

A sociedade vive em um tempo de grandes transformações, realizações em que existe uma grande preocupação com a profissão, deixando muitas vezes a vida pessoal e as emoções em segundo plano. E esta pressão leva o indivíduo a um desgaste, esgotamento, e afeta na sua vida social, em muitas situações acaba afastando até os amigos e familiares.

Segundo Baccaro, (1990) o estresse é uma reação emocional com componentes psicológicos e físicos, que ocorre na presença de qualquer evento

que confunda, amedronte ou excite a pessoa. O corpo produz substâncias que terão um efeito no organismo visando protegê-lo. Porém, é no indivíduo que se encontra algumas soluções, ao perceber que já está sentindo dificuldades em relacionar-se com pessoas, ele pode procurar ajuda de um profissional, quer seja um psicólogo, médico. Expor os sentimentos, as pressões do dia-a-dia, ajuda a minimizar os efeitos sobre o organismo, tanto no psicológico, quanto fisiológico.

A satisfação no trabalho é um “sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho”.

Já o stress é um estado emocional desagradável que ocorre quando as pessoas estão inseguras de sua capacidade para enfrentar um desafio percebido em relação a um valor importante. (Wagner III e Hollenbeck, 2003: 122).

Fica claro que, as organizações entendem a importância do contentamento para o alcance dos objetivos organizacionais, do contrário as emoções geradas pela insatisfação tomarão conta do ambiente das empresas e gerará significativa: Baixa qualidade no trabalho (produzido pelo trabalhador, propriamente dito); Baixa produtividade; indesejável; Retrabalho; Boicotes e falta de comprometimento; e Outros. E isto sem mencionar o impacto na paciência de nossos fornecedores e clientes que, via de regra são impactados diretamente.

5.3 As Emoções Humanas no Trabalho

Significativas mudanças estão ocorrendo no modo empresarial das organizações de uma maneira geral. Essas mudanças vão desde o ambiente econômico, geográfico, social e, como não poderia ser diferente, nos trabalhadores que são afetados diretamente por estas transformações.

Os empresários e todos os gestores organizacionais reconhecem a necessidade de ter seus clientes satisfeitos e leais. Porém, “nem todo gestor entende a necessidade de gerar satisfação e lealdade entre os seus funcionários. Contudo, o fato é que o índice de funcionários que se mantêm na empresa está fortemente associado aos índices de manutenção de clientes”. (Wagner III et Hollembeck, 2003).

São raríssimas as organizações que tem esta percepção e/ou se valem dessa correlação empregado-cliente. Outros dados importantes são as

transformações dos escritórios a partir dos anos 90, deixando muitas organizações repletas de funcionários insatisfeitos, estressados e inseguros.

Assim, estresse e insatisfação no trabalho podem exercer um grande impacto sobre a saúde e o bem-estar dos trabalhadores gerando significativos problemas, tais como: saúde debilitada; absenteísmo e rotatividade; baixo compromisso organizacional; violência no local de trabalho; e outros. Gerando, no limite, entre outros sentimentos, raiva acumulada e potencializada.

Outro fator relevante que gera fortes impactos nos escritórios é, a partir das décadas de 80 e, principalmente, 90; que são as reestruturações empreendidas nos escritórios por conta das diversas crises estruturais após o esgotamento (nos países centrais, primeiramente) do padrão de acumulação taylorista/fordista, pela internacionalização do capital e por uma acirrada concorrência capitalista, objetivando significativa concentração de capital.

Estas mudanças suscitam novas práticas na gestão de pessoas, a saber: A demanda por altos níveis de escolaridade nas contratações; A valorização da mobilidade da carreira (e sua individualização); Avanços nos processos de avaliação (de desempenho e outros); Compromisso e comprometimento versus empregabilidade; Educação continuada; Desmistificação da carreira hierarquizada; Entre outros.

A necessidade de um mercado em constante expansão e inovação, onde o consumo e a velocidade são “demandas” necessárias às organizações, têm levado uma série crise na esfera do trabalho.

Tal crise passa pelo desequilíbrio do indivíduo, sua inserção no meio social e sua saúde física e mental ameaçadas. Estes fatores levam ao que Frost categorizou como “emoções tóxicas”.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme consta no estudo, e baseado em alguns autores, conclui-se que, o stresse é desencadeado por diversos fatores tais como: irritabilidade, cansaço, baixa autoestima, menor produtividade. As organizações precisam prestar atenção nestes sintomas em seus funcionários para que possam tratá-los de forma adequada, prevenindo assim, maiores conseqüências, tanto para o colaborador quanto para o desempenho da organização.

É importante ressaltar que pode ser feito um trabalho de prevenção, através de consultas médicas, psicológicas periódicas, pois o problema pode ser tanto físico, quanto psicológico, recomendar exames e ter um acompanhamento familiar faz se necessário. Desta forma têm-se trabalhadores mais dedicados, felizes com o trabalho, com maior desenvolvimento interação com os colegas, diminui os conflitos, e obtêm-se mais resultados eficazes e satisfatórios para todos.

As emoções são indispensáveis à vida. São elas que nos fazem únicos, é o nosso comportamento emocional que nos diferencia uns dos outros. A natureza e a extensão do nosso repertório de respostas emocionais não dependem exclusivamente do nosso cérebro, mas da sua interação com o corpo, e das nossas próprias percepções do corpo. (TOMAZ E LÍLIAN GIUGLIANO, 2006)

O ser humano é um indivíduo eminentemente dado a emoções e as emoções tem um papel importante em nossas vidas. Elas dão cores a nossos sonhos, lembranças e percepções, e quando perturbadas, contribuem de forma significativa para as desordens psicológicas. De acordo com (HUFFMAN, MARK VERNON E JUDITH VERNON, 2003).

REFERÊNCIAS

- BERGAMINI, C. W. **Motivação nas Organizações**. São Paulo: Atlas S. A, 1997.
- DAVEL, Eduardo e VERGARA, Sylvia (Organizadores). **Gestão com Pessoas e Subjetividade**. Editora Atlas. São Paulo, 2001.
- DAVIDOFF, Linda. **Introdução à Psicologia**. Editora McGraw-Hill. São Paulo, 1983.
- FROST, Peter. **As emoções tóxicas no trabalho**. Editora Futura. São Paulo.
- HEBB, Donald Olding. **Introdução à Psicologia**. Livraria Atheneu. Rio de Janeiro, 1971.
- WAGNER III e HOLLENBECK. **Comportamento Organizacional: Criando Vantagem Competitiva**. Editora Saraiva. São Paulo, 2003.
- ZANNELI e outros. **A Psicologia, organização e Trabalho no Brasil**. Editora Artmed. São Paulo, 2004.
- BACCARO. A. **Vencendo o estresse: como detectá-lo e superá-lo**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1990.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Editora Campos, 2002.
- CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- FRANÇA, A. C. Limongi. **Stress e Trabalho**. São Paulo. Editora Atlas. S.A, 2002
- MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 3 ed. São Paulo: Futura, 2000.
- SCHERMERHORN, J. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. Porto Alegre, RS: Bookman, 1999.
- WAGNER III, J.A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento Organizacional: criando vantagem competitiva**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.