

FACULDADE LABORO
CURSO DE MBA EM GESTÃO DE PESSOAS

CLÁUDIA CRISTINA RAMOS LOPES
SILDEVÂNIA MUNIZ MORAES

ESTRESSE OCUPACIONAL E O DESEMPENHO NAS ORGANIZAÇÕES

São Luís
2016

**CLÁUDIA CRISTINA RAMOS LOPES
SILDEVÂNIA MUNIZ MORAES**

ESTRESSE OCUPACIONAL E O DESEMPENHO NAS ORGANIZAÇÕES

Monografia apresentada ao Curso de MBA
em Gestão de Pessoas da Faculdade
Laboro para obtenção do título de
Especialização em Gestão de Pessoas.

Orientador: Ludmilla B. Leite
Mestre em Odontologia- UNIARARAS

São Luís

2016

Lopes, Cláudia Cristina Ramos

Estresse ocupacional e o desempenho nas organizações / Cláudia Cristina Ramos Lopes; Sildevânia Muniz Moraes -. São Luís, 2016.

Impresso por computador (fotocópia)

60 f.

Trabalho apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Pessoas da Faculdade LABORO como requisito para obtenção de Título de Especialista em Gestão de Pessoas. -. 2016.

Orientadora: Prof^a Ms. Ludmilla Barros Leite Rodrigues

1. Administração. 2. Estresse ocupacional. 3. Qualidade de vida. I. Título.

CDU: 658:331.442

**CLÁUDIA CRISTINA RAMOS LOPES
SILDEVÂNIA MUNIZ MORAES**

ESTRESSE OCUPACIONAL E O DESEMPENHO NAS ORGANIZAÇÕES

Monografia apresentada ao Curso de MBA
em Gestão de Pessoas da Faculdade
Laboro para obtenção do título de
Especialização em Gestão de Pessoas.

Aprovada em / /

BANCA EXAMINADORA

Profa.Me. Ludmilla B. Leite. (Orientadora)

Examinador (a)

Examinador (a)

A Deus e às nossas famílias.

AGRADECIMENTOS

A Deus primeiramente, por nos conceder o maravilhoso dom da vida.

Aos nossos familiares, que mesmo com a distância sempre nos encorajaram a nunca desistir de nossos sonhos, incentivando-nos a sempre lutar.

À professora Ludmilla orientadora, pelos ensinamentos, paciência, dedicação e grande incentivo na realização deste trabalho.

Aos meus amigos e colegas de trabalho que ao longo dessa jornada, compartilhamos aprendizagem, companheirismo e incentivo para conclusão do curso de MBA em Gestão de Pessoas. Meus sinceros agradecimentos!

“O estresse é como uma especiaria – na proporção certa, potencializa o sabor de um prato. Se for pouco, o resultado é uma refeição desenhada; em demasia, pode sufocá-lo.”

Donald Tubensing

RESUMO

O estudo teve como objetivo abordar sobre estresse ocupacional e o desempenho nas organizações, bem como objetivo específico discorrer sobre as doenças decorrentes do estresse ocupacional como a síndrome de Burnout, síndrome da fadiga, depressão. Aborda ainda sobre a incidência do estresse na qualidade de vida do trabalhador a partir dos fatores organizacionais enfatizando sua influência para o desempenho da produtividade nas organizações. Mostra ainda para que as organizações tenham êxito em sua produtividade é necessário que esta também satisfaça seus trabalhadores, tendo em vista que o estresse ocupacional é um fenômeno que tende ocorrer cada vez mais entre os colaboradores e diretoria no campo organizacional. Tal fato promove o surgimento de aspectos negativos dificultando assim o desenvolvimento e desempenho em suas atividades a serem desenvolvidas, sendo que o mesmo pode ser desencadeado por diversos fatores.

Para atender tais objetivos, foi-se necessário recorrer sobre alguns métodos de estudos primordiais para consubstanciar o tema em estudo, como por exemplo, livros, periódicos e artigos eletrônicos. E por fim conclui-se que é necessário que se faça um estudo mais aprimorado sobre a saúde do trabalhador, pois, o que ainda existe em nossa sociedade é uma carga abusiva de trabalho aos profissionais de modo geral.

Palavras-chaves: Estresse ocupacional. Qualidade de vida. Organização. Trabalho.

ABSTRACT

The study aimed to address on occupational stress and performance in organizations as well as specific objective discourse on diseases resulting from occupational stress and Burnout syndrome, fatigue syndrome, depression. Even addresses on the incidence of stress in workers' quality of life from organizational factors emphasizing its influence to the performance of productivity in organizations. It also shows that for organizations to succeed in their productivity is necessary that it also satisfies its employees, considering that occupational stress is a phenomenon that tends increasingly occur between employees and management in the organizational field. This fact promotes the emergence of negatives thus hindering the development and performance in their activities to be developed, and the same can be triggered by several factors. To meet these objectives, it was necessary to rely on some methods of primary studies to substantiate the subject under study, such as books, periodicals and electronic items. Finally it is concluded that it is necessary to take a much closer study of workers' health, as, which still exists in our society is an abusive workload to general practitioners.

Keywords: Occupational stress. Quality of life. Organization. Work.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	10
2.	O TRABALHO NO CONTEXTO ATUAL	12
3.	ESTRESSE: aspectos conceituais	16
4.	ESTRESSE OCUPACIONAL	20
5.	DOENÇAS DECORRENTE DO ESTRESSE OCUPACIONAL	26
5.1	Síndrome de Burnout	26
5.2	Características pessoais de Burnout	30
5.3	Características do trabalho	33
5.4	Estresse no Trabalho	34
5.4.1	Aspectos básicos da Síndrome de Burnout.....	36
5.4.1.1	<i>Exaustão emocional</i>	36
5.4.1.2	<i>Despersonalização</i>	38
5.5	Prevenção e intervenção da Síndrome de Burnout	39
5.6	Síndrome da fadiga	40
5.7	Depressão	41
6.	ESTRESSE OCUPACIONAL E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	45
7.	O ESTRESSE OCUPACIONAL E O DESEMPENHO DA PRODUTIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES	50
7.1	Administrando o Estresse nas Empresas	52
8.	CONCLUSÃO	55
	REFERÊNCIAS	58

1. INTRODUÇÃO

A saúde do trabalhador tem sido uma temática de grande relevância nos últimos anos, devido ao surgimento de vários trabalhadores com sintomas de estresse ocupacional em decorrência da exaustão emocional causada pelo trabalho. Como resultado deste cenário, vem crescendo em proporção o número de casos de uma doença conhecida como Síndrome de Burnout.

Atualmente sabe-se que um dos maiores problemas dos trabalhadores no mundo moderno é o estresse, causado principalmente pelas competições, exigências e conflitos. Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS) o estresse é a principal causa do afastamento do trabalho. Baseado nisso, surgiu o interesse pela temática como meio de compreender ainda mais esse fenômeno.

São inúmeras as doenças ocupacionais ligados ao trabalho. Essa pesquisa abordará as seguintes doenças: estresse, síndrome de Burnout, depressão e síndrome da fadiga. Todas elas incidem diretamente na vida profissional do trabalhador, gerando prejuízo para as organizações.

Por estresse entende-se que é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente. É uma condição dinâmica que surgirá quando uma pessoa for confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja. (CHIAVENATO, 2008).

São vários os fatores desencadeadores do estresse ocupacional dentre eles pode-se destacar: o medo de fracassar, seja no desempenho da tarefa, seja no relacionamento, por apoio inadequado das pessoas que o cercam, sensação de ser mal interpretado ou não apreciado, orientação ou gerenciamento inadequado de seus superiores.

Já a síndrome de Burnout seria uma resposta emocional a situações de estresse crônico em funções intensas no trabalho com outras pessoas ou de profissionais e dedicação à profissão, no entanto, em função de diferentes obstáculos, não alcançaram o retorno esperado. (FRANÇA; RODRIGUES, 2013). Assim a síndrome de Burnout é composta por exaustão, desilusão e isolamento em trabalhadores da saúde mental.

Outra doença que tem grande destaque nesse cenário é a depressão, doença que se caracteriza por um transtorno de humor bastante incapacitante, quer

seja depressão leve, moderada ou severa existe sempre uma diminuição de humor que pode atrapalhar o desempenho no trabalho e na vida em geral. Baseado nessas questões, esta pesquisa tem por objetivo abordar sobre estresse ocupacional e o desempenho nas organizações, no intuito de discutir sobre a importância da saúde do trabalhador. Para tanto, faz-se necessário realizar uma pesquisa bibliográfica baseado em livros, periódicos e artigos eletrônicos.

Elaborou-se uma introdução na qual apresenta-se os objetivos gerais da pesquisa, bem como as justificativas e metodologias utilizadas para o desenvolvimento do estudo. Para tal propósito subdivide-se o trabalho em sete capítulos, sendo que o segundo trata do trabalho no contexto atual. No terceiro momento aborda-se o estresse, bem como os aspectos históricos e conceituais. No quarto, discorre-se a respeito do estresse ocupacional, com o intuito de mostrar como o estresse ocupacional interfere diretamente no desempenho das atividades dentro das organizações.

Posteriormente, disserta-se sobre doenças decorrentes do estresse ocupacional, fazendo-se uma abordagem a respeito da Síndrome de Burnout, Síndrome da fadiga e depressão . O sexto, abordará sobre o estresse e qualidade de vida no trabalho a partir dos fatores organizacionais. No sétimo último capítulo de maneira mais específica é analisado o estresse ocupacional e o desempenho da produtividade nas organizações e por fim, são tecidas as considerações finais, bem como a bibliografia de apoio à pesquisa realizada.

Assim, pretende-se com esta pesquisa mostrar de forma clara e objetiva a importância da saúde do trabalhador, sempre observando o estado físico, psíquico e emocional do profissional para que este possa prestar uma assistência mais eficiente, tanto de forma técnica como humanizada apresentando um bom desempenho dentro das organizações.

2. O TRABALHO NO CONTEXTO ATUAL

A pós-modernidade, com as implicações das atividades e afazeres cada vez mais complexos, nas organizações atuais implica que os trabalhadores permanecem e dedicam grande parte de seu tempo, passa a ser considerado por muitos, como sendo sua segunda casa e família. No entanto, o trabalho no contexto atual muitas das vezes tem se tornado uma atividade desgastante, pois exige horários rígidos e extensa jornada de trabalho.

Atualmente o mundo do trabalho passa por transformações cada vez mais aceleradas, as quais afetam diretamente todos os aspectos da vida humana. O trabalho que desempenha e suas relações profissionais e sociais, com visíveis repercussões em sua saúde e qualidade de vida no trabalho. O mais forte desafio tem sido viver com qualidade em um mundo de alto desenvolvimento tecnológico e baixo desenvolvimento humano, que evidencia a dificuldade de conciliar trabalho e vida pessoal.

Vários estudos demonstram que o trabalho se constitui em um fenômeno de grande importância na vida das pessoas sendo por isso uma atividade que merece destaque na sociedade, visto que este contribui para o desenvolvimento da humanidade, pois constitui num direito, através da qual os indivíduos criam, relação com os outros, como seu tempo e mundo, tornando-se reconhecido. Baseado nisso, Santos et al. (2009, p. 17) afirma que:

O trabalho é a categoria sociológica fundamental para a organização social em geral. Para o campo, essa centralidade é ainda mais acentuada. Todo o potencial desta categoria requer planos de análise, que envolvam as esferas políticas, sociais, econômicas e culturais da produção e da relação saúde e trabalho. Tal binômio não se limita ao adoecimento, aos acidentes e ao sofrimento, mas está imbricado ao processo de trabalho.

Desse modo, o trabalho apresenta um significado complexo devido os contrastes dentro da sociedade, no entanto é este que movimenta a sociedade atual. Vale ressaltar que o conhecimento sobre o trabalho é adquirido a partir das experiências laborais e de informações e modelos culturais que os sujeitos recebem da sociedade (conhecimento tácito), não só por meio da educação formal (conhecimento explícito), como também, através da comunicação e interação socialmente elaboradas e compartilhadas, adquirindo diferentes significados resultantes também do conhecimento proeminente do senso comum de um

determinado grupo social ou de uma parcela dessa realidade. Onde vivem os homens de diferentes culturas, valores e crenças formando uma integração social (VEIGA; FERNANDES; PAIVA, 2011).

Portanto, o trabalho torna-se também uma forma de integração social onde o indivíduo por meio de um convívio em comunidade produtiva promovem o desenvolvimento pessoal, familiar aprendendo a desempenhar influência plena entre o indivíduo e sua relação com o meio em que vive, gerando satisfação com as atividades desenvolvidas, suas recompensas, direitos e deveres.

O trabalho constitui uma ação humanizada no contexto social influenciado por diversos aspectos, propiciando o alcance dos objetivos organizacionais em busca de melhor qualidade no próprio trabalho, na satisfação e realização do trabalhador, tendo como consequência uma maior produtividade e competitividade das organizações.

O fato é que tanto poderá ter uma concepção de forma negativa quanto positiva, o que irá diferenciar é a forma como ele é percebido e vivenciado pelo trabalhador. O sofrimento não deriva do trabalho propriamente dito, mas da forma como é executado, da demanda de esforço exigido, do ambiente, da percepção e do controle interno do trabalhador para enfrentar os desafios surgidos. (MEDEIROS, 2011, p.12).

Para muitas pessoas, o trabalho abrange, além das experiências práticas do cotidiano, os aspectos técnicos, ligados à operacionalização, administrativos e ao contexto social e humano o processo de cuidar e gerenciar, onde estão incluindo a estrutura e o conhecimento gerado por esse processo. No que se refere ao ambiente de trabalho principalmente nas grandes organizações devemos ter um ambiente mais acolhedor e humano, pois este tem um papel significativo no processo do bem estar, diminuindo os fatores potenciais geradores de estresse e melhorando a satisfação das pessoas envolvidas no processo. Logo quanto mais acolhedores e acolhedores se tornar o ambiente, mais próximos às relações efetivas e humanas.

O trabalho é uma atividade humana, socialmente útil, é o motivo para o qual os homens se dão na perspectiva de fazerem parte da sociedade, historicamente adquirido, o trabalho faz parte da sua vida, devido à sua importância econômica, social, cultural e simbólica. É através do trabalho que o homem se realiza, se dignifica, se mantém, se relaciona, garantindo sua subsistência e sua posição social. A maneira em que os homens vivem e trabalham o determinam como pessoas. (DELGADO, 2014).

É notório cada vez mais que o ambiente de trabalho vem se transformando com o passar dos anos com os avanços na tecnologia o que acaba

gerando que os trabalhadores sofram mais pressão no ambiente de trabalho, surgindo, portanto, a depressão no ambiente de trabalho. Esta é uma patologia grave, uma doença psicológica que vem se tornando comum no ambiente laboral devido a diversos fatores na relação do trabalho.

O meio ambiente laboral não pode se restringir somente ao espaço interno da fábrica ou das empresas, mas sim também ao ambiente urbano como um todo. O meio ambiente do trabalho deve ter as mínimas condições para um trabalho digno, saudável e seguro visto que esse meio influencia na qualidade de vida do trabalhador. (FREITAS; CARNEIRO; CARDOSO, 2013).

O trabalho, assim considerado como uma necessidade da nossa sociedade, pode ser visto e conduzido como um veículo de prazer e dignidade, ou de castigo e sofrimento do ser humano.

O potencial de o trabalho causar felicidade e satisfação existe, assim como o seu potencial para criar o sofrimento e enfermidades é real, a depender do seu modo e condições de execução, especialmente nessa época de intensa inovação e renovação tecnológica, onde os trabalhadores, a cada dia, são premidos a uma maior produtividade e a buscar resultados mais satisfatórios, com cada vez mais competitividade e celeridade.

A Organização Internacional do Trabalho (1966) através da Recomendação 11245 expõe que Trabalho é designado como um serviço organizado nos locais de trabalho em suas imediações com os objetivos de assegurar a proteção dos trabalhadores contra os riscos à saúde que possam resultar do trabalho ou das condições deste; contribuir à adaptação física e mental dos trabalhadores, adequando o trabalho e a colocação dos trabalhadores em setores compatíveis com suas aptidões; contribuindo com o bem-estar físico e mental dos trabalhadores. (DELGADO, 2014).

Nesse sentido, torna-se viável dizer que o trabalho incide direto e indireto na saúde do trabalhador, uma vez que o ser humano necessita dele tanto para atender suas necessidades financeiras como também a inserção na sociedade atual.

Atualmente, vários estudos mostram que a satisfação pessoal interfere na vida profissional, afinal o trabalho é a atividade principal do cotidiano das pessoas e para que ela possa ser desenvolvida com qualidade é necessário que o trabalhador tenha condições adequada de estrutura para desenvolver seu trabalho, assim como

sua atividade profissional para garantir condições digna de vida pessoal (RIBEIRO; 2011).

Por tudo que já foi exposto, conduzem a necessidade de despertar a reflexão dos trabalhadores em geral sobre essas representações, para que em grupos desenvolvam estratégias de trabalho voltadas para sua realidade favorecendo um modelo de prática que considere o caráter dinâmico, propiciando o enfrentamento dos problemas do cotidiano e contribuindo na elaboração de políticas de pessoal que respeite a especificidade, subjetividade e complexidade de cada trabalho.

3. ESTRESSE: aspectos conceituais

Atualmente sabe-se que um dos maiores problemas dos trabalhadores modernos é o estresse, causado principalmente pelas competições, exigências e conflitos. Baseado nessa questão, este capítulo abordará os principais aspectos conceituais do estresse, para posteriormente entendermos a definição de estresse ocupacional.

A palavra estresse é derivada do latim e foi empregada popularmente no século XVII significando fadiga, cansaço. A partir dos séculos XVIII e XIX, o termo aparece relacionado com o conceito de força, esforço e tensão. (BENEVIDESPEREIRA, 2002, p.24)

De acordo com Morin (2009), as primeiras pesquisas sobre o estresse psicológico foram realizadas com soldados que haviam participado da Primeira e da

Segunda Guerra Mundial, pois a noção inicial de estresse estava associada a este contexto. Foi a partir da década de 60 que começaram a desenvolver várias pesquisas sobre o estresse, mas estes relacionados também ao contexto do trabalho, da família e dos estudos.

De acordo com Jorge (2015), o estresse será vivido no trabalho pela capacidade de adaptação, na qual sempre estará envolvido o equilíbrio obtido entre exigência e capacidade. Se o equilíbrio for atingido, obter-se-á o bem-estar; se for negativo, gerará diferentes graus de incerteza, conflitos e sensação de desamparo. O estresse é talvez, a melhor medida do estado do bem-estar da pessoa, já que a qualidade de vida no trabalho será individualizada por meio de suas diferentes manifestações.

O estresse é uma condição dinâmica na qual o indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação, ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto (ROBBINS, 2005, p. 78).

“O estresse é estágio que chegamos quando ultrapassamos o nosso limite de pressão”. (SOUSA, 2013, p.12).

De acordo com Costa (2012,p.13) é “a reação não – especifica de um individuo submetido a estímulo externos chamados estressores- e que podem ser

desagradáveis e dolorosos ou desejáveis e agradáveis”. Desse modo, o estresse passa a ser um desafio todos os dias, exige cautelas, utilizando melhor suas próprias competências para reagir nos momentos estabelecendo um círculo dinâmico preparando o indivíduo para uma reação mais eficaz.

Conforme Chiavenato (2008), estresse (*stress*) é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente. É uma condição dinâmica que surgirá quando uma pessoa for confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja.

Isso ocorrerá pelas pressões do dia a dia, as exigências e cobranças dos chefes, cumprimento de horários de trabalho, monotonia de certas tarefas, o baixo astral dos colegas, falta de perspectiva de progresso profissional e a insatisfação pessoal. Tudo isto não somente derrubará o bom humor das pessoas, como também provocará estresse no trabalho.

O estresse nada mais é do que uma força que provoca transformações mentais e físicas no corpo. O coração dispara, a pressão arterial aumenta e o cérebro reage para que possa enfrentar novos problemas.

O estresse se tornará perigoso no momento em que a pessoa não conseguir dar conta do trabalho, no entanto existem várias maneiras de aliviar o estresse, indo desde maior tempo de sono, lazer, exercícios físicos, a remédios exóticos como biofeedback e meditação. (CHIAVENATO, 2008, p. 475), sugere as seguintes medidas para reduzir o estresse:

1. Relações cooperativas, recompensadoras e agradáveis com os colegas.
2. Não tentar forçar mais do que cada um pode fazer.
3. Relações construtivas e eficazes com o gerente.
4. Compreender os problemas do chefe e ajudá-lo a compreender os seus.
5. Negociar com o gerente metas realísticas para o trabalho. Estar preparado para propor metas, apesar daquelas que lhe foram impostas.
6. Estudar o futuro e aprender como se defrontar com eventos possíveis.
7. Encontrar tempo para desligar-se das preocupações e relaxar.
8. Andar pelo escritório para manter sua mente tranquila e alerta.
9. Verificar os ruídos em seu trabalho e buscar meios para reduzi-los.
10. Sair do escritório algumas vezes para mudar de cena e esfriar a cuca.
11. Reduzir o tempo em que concentrar atenção. Delegar rotina e papelório.
12. Limitar interrupções: programe períodos de isolamento e reuniões.
13. Não ficar muito tempo lidando com problemas desagradáveis.
14. Fazer uma relação de assuntos preocupantes. Liste os prioritários e as providências sobre cada um para que não fiquem rondando sua memória.

O combate ao estresse não será fácil, mas o reconhecimento do problema é o primeiro passo para a cura. Na organização, os gerentes de linha e especialistas de RH poderão colaborar na identificação e redução do estresse no trabalho.

A condição do estresse no trabalho depende das concepções envolvidas neste processo. Segundo Spector (2003) um fator estressante no trabalho é diferente do desgaste no trabalho. O fator estressante seria uma condição ou situação que exige a adaptação do funcionário, enquanto que o desgaste seria uma provável reação negativa do funcionário a um fator estressante, como ansiedade, frustração e sintomas físicos, como dores de cabeça.

Percebe-se que, na área do comportamento organizacional, é mais aceitável que o funcionário se afaste do trabalho por um sintoma físico que por uma doença mental, visto que o preconceito ainda é muito grande em acreditar que uma pessoa acometida de uma doença mental é signficado de personalidade fraca e nunca recorrente do desgaste no trabalho.

É importante ressaltar que a resposta que o indivíduo tem em relação ao desgaste no trabalho é dividida em três categorias: reações psicológicas, reações físicas ou reações comportamentais. As reações psicológicas envolvem respostas emocionais, tais como ansiedade ou frustração. As reações físicas incluem sintomas como dores de cabeça, problemas digestivos e doenças como o câncer. As reações comportamentais são respostas a fatores estressantes e incluem a utilização de substâncias, do fumo e a ocorrência de acidentes. (SPECTOR, 2003, p.292) A relação que se manifesta através dessas reações.

Segundo Gasparin; Chyla; Nakamura (2008, p.381) as causas do estresse são muito variadas e possuem um efeito cumulativo. “As exigências físicas ou mentais exageradas provocarão estresse, mas este poderá incidir mais fortemente naqueles trabalhadores já afetados por outros fatores, como conflitos com a chefia ou até problemas domésticos”.

Para esse mesmo autor o estado emocional, causado por uma discrepância entre o grau de exigência do trabalho e os recursos disponíveis para gerenciá-lo, definirá o estresse do trabalho. É assim, essencialmente, um fenômeno no subjetivo e depende da compreensão individual da incapacidade de gerenciar as exigências. Segundo esta definição, o estresse é hoje um acontecimento emocional

negativo, que está conectado com sensações de medo, tensão, derrota, raiva, cansaço e falta de iniciativa.

Por isto, a importância de se averiguar a relação entre estresse e qualidade de vida no trabalho e a sua administração influencia diretamente nos custos e benefícios de qualquer organização. Portanto, criar estratégias para redução do estresse no trabalho é fator primordial para alcançar o sucesso organizacional.

Estes fatores existentes no ambiente de trabalho poderão ser reduzidos pela correta definição e atribuições de tarefas, seleção e treinamento, estabelecimento de planos salariais e de carreira e, principalmente, por um relacionamento franco, sincero e saudável entre os trabalhadores e a administração da empresa.

4. ESTRESSE OCUPACIONAL

Nas últimas décadas a saúde do trabalhador tem sido um tema de grandes discussões, visto que, as condições do ambiente de trabalho afetam de sobremaneira as pessoas, algumas vezes, esses efeitos são imediatos, mas frequentemente ocorrem após um longo período de tempo, não sendo fácil perceber com rapidez os fatores desencadeadores de patologias ocupacionais. Quando uma doença ou uma lesão leva muito tempo para se desenvolver torna-se difícil determinar exatamente o que a provocou, devemos levar em consideração os aspectos psicológicos do trabalhador em decorrência dos fatores ambientais.

O estresse ocupacional não é um fenômeno novo, mas um novo campo de estudo que é enfatizado devido ao aparecimento de doenças que foram vinculadas ao estresse no trabalho, tais como hipertensão, úlcera e outras (HOLT, 1993). O mesmo autor, critica ainda, que muitos instrumentos atuais não conseguem detectar a complexidade do fenômeno.

Neste sentido, Machado (1996) aponta uma questão importante: se, por um lado, ainda persistem as dificuldades em se conceituar o estresse ocupacional, por outro o tipo de metodologia recorrida é quase exclusivamente baseada em auto relatos, que podem ser considerados como obstáculos.

A escassez de informações científicas sobre o estresse ocupacional leva à dificuldade de caracterizar acuradamente os elementos específicos do trabalho que provocam as reações de estresse. A relação é muito complexa, envolvendo ambiente de trabalho, indivíduo e fatores externos ao trabalho (MATOS, 2010).

De acordo com Mothé (2015) o estresse ocupacional é a interação das condições de trabalho com as características do trabalhador, nas quais a demanda do trabalho excede as habilidades do trabalhador para enfrentá-las. Para Couto (1987), estresse ocupacional é um estado em que ocorre um desgaste anormal do organismo humano e/ou diminuição da capacidade de trabalho, devido basicamente à incapacidade prolongada de o indivíduo tolerar, superar ou se adaptar às exigências de natureza psíquica existentes em seu ambiente de trabalho ou de vida.

Constata-se que são vários os fatores desencadeadores do estresse ocupacional dentre eles pode-se destacar o medo de fracassar seja no desempenho da tarefa, seja no relacionamento, por apoio inadequado das pessoas que o cercam,

sensação de ser mal interpretado ou não apreciado, orientação ou gerenciamento inadequado de seus superiores.

Baseado nessas questões estresse ocupacional pode ser conceituado como “um desequilíbrio entre as demandas existentes no trabalho e sua habilidade e/ou possibilidade para enfrentá-las” (MATOS, 2010, p. 12).

Assim, o estresse ocupacional decorre de várias ações que envolvem estressores laborais em decorrência de jornada de trabalho executada que pode ser agravada com a precariedade da organização do trabalho.

Nessa perspectiva, Sapaio (2004, p.1) diz que:

Entende-se, então, estresse ocupacional como o quadro de respostas pouco adequadas à estimulação física e emocional decorrente das exigências do ambiente de trabalho, das capacidades exigidas para realizá-lo e das condições do trabalhador. Em alguns casos, o estresse ocupacional não tratado pode gerar a síndrome de Burnout, caracterizada pelo esgotamento físico e psíquico em decorrência do trabalho.

Analisando o conceito descrito acima, percebe-se que o estresse ocupacional decorre na maioria das vezes das exigências impostas pelo ambiente de trabalho, que gera grandes impactos na saúde e qualidade de vida do trabalhador. O estresse ocorre em função do desequilíbrio entre a relação particular, a pessoa e o ambiente, e essa relação é avaliada pela pessoa como onerando ou excedendo seus recursos, colocando em risco o seu bem-estar. (MARTINS, 2011). O estresse ocupacional constitui um novo campo de estudos, cuja importância pode ser demonstrada pelo aparecimento de doenças psicossomáticas e cardiovasculares, especialmente a hipertensão arterial secundária ao estresse no trabalho. Mothé (2015) aborda os principais sintomas do estresse crônico :

- Dor de cabeça
- Cansaço crônico
- Suor excessivo
- Pressão alta
- Dores musculares
- Insônia
- Crises de asma ou falta de ar
- Dores no peito

- Problemas gastrointestinais (azia, má digestão, prisão de ventre, gases)
- Depressão
- Ansiedade

Como já vimos, muitas doenças podem ser atribuídas ao estresse ocupacional. Agora, vamos conhecer melhor duas enfermidades relacionadas às condições físicas de trabalho, que podem ser geradas pelo estresse, pela sobrecarga de trabalho, além de outros fatores como má postura, falta de mesas e cadeiras adequadas, entre outros.

Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT)

LER e DORT são doenças caracterizadas pelo desgaste de estruturas do sistema musculoesquelético, que podem atingir várias categorias profissionais. São condições reconhecidamente ligadas ao trabalho, portanto possuem implicações legais para as empresas. As doenças ocupacionais são regidas por normas e legislações específicas, que garantem a saúde e os direitos dos trabalhadores.

As lesões por esforços repetitivos e os distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho são, por definição, doenças relacionadas ao trabalho, decorrentes da utilização excessiva, imposta ao sistema musculoesquelético e da falta de tempo para a recuperação. (MATOS, 2010).

Os sinais e sintomas são muitos, podem aparecer ou não juntos, de forma crônica ou aguda. Geralmente, a LER e a DORT atingem os braços, punhos, cotovelos, mãos, pescoço, afetando os tendões, nervos e ligamentos dessas regiões.

Normalmente, a evolução destas doenças acontece de forma lenta. Porém, os sintomas se agravam quando o trabalhador é submetido a uma maior quantidade de trabalho ou a mais horas de trabalho, realizando movimentos repetitivos, em equipamentos inapropriados, em uma má postura e sem o descanso devido. A diminuição da capacidade física passa a ser percebida no trabalho e fora dele.

Vale ressaltar que em alguns momentos se faz necessário tomar decisões contrárias à vontade para evitar ou minimizar maiores problemas em decorrências da carga excessiva de trabalho. Além disso, enfermidades e ferimentos podem ser

consequências da psicossomatização que afeta o bem-estar profissional. Doenças graves e lesões estão quase sempre associadas com algum tipo de angústia e trauma psicológico, principalmente quando a pessoa tornou-se incapaz. Abaixo França e Rodrigues (2013) destacam alguns estressores responsáveis pelo surgimento do estresse ocupacional:

- a) Trabalhar sob regras e regulamento estritos;
- b) Trabalhar com, ser supervisionado por, ou supervisionado pessoas incompetentes;
- c) Ser responsável por ou dependente dos resultados do trabalho de outros;
- d) Qualquer coisa ilógica, incorreta ou injusta;
- e) Muito pouco tempo sozinho, ter que lidar com pessoas demais, ser exigido a se apresentar de forma extrovertida;
- f) Ser confrontado com emoções fortes;
- g) Tarefas, exigência e papéis múltiplos;
- h) Estruturas rígidas e pressões quanto aos prazos;
- i) Conflito e hostilidades no local de trabalho;
- j) Tempo insuficiente para trabalhar sozinho;
- k) Pessoas que são controladoras e exigentes ou confrontadoras;
- l) Clima político que exige conformidade a valores ou procedimentos inaceitáveis.

Como já mencionado esses estressores atingem diretamente a qualidade de vida dos seres humanos, afetando-os em todos os aspectos, dentre eles o ocupacional. Em ambiente inadequado o estresse passa dos limites da resistência da pessoa e a produtividade decai gradualmente.

Para facilitar a compreensão do estresse no trabalho deve-se primeiro entender as diferentes concepções envolvidas no processo que leve até ele. Um dos fatores estressante no ambiente de trabalho é uma condição ou situação que exige a adaptação do funcionário.

Ser repreendido, tarefas a ser cumpridas em pouco tempo, ser avisado da possibilidade de demissão são exemplos desses fatores estressantes. O desgaste no trabalho é uma provável reação negativa do funcionário a um fator

estressante como ansiedade, frustrações ou sintomas físicos, como dores de cabeça. Esses estressores dividem os tipos de desgastes em três categorias:

- Reações psicológicas ;
- Reações físicas;
- Reações comportamentais;

Abaixo o (Quadro 1) resumo essas três categorias de desgastes

Quadro 1- exemplo de desgastes no trabalho em cada uma das três categorias

Desgastes no trabalho	Exemplos de consequências específicas
Reações psicológicas	Raiva Ansiedade Frustrações Insatisfações no trabalho
Reações físicas	Sintomas físicos
	Torturas Dor de cabeça Taquicardia Problemas estomacais
	Doenças
	Câncer Doenças do coração
Reações comportamentais	Acidentes Fumo Uso de substâncias Rotatividade

Fonte: França e Rodrigues (2015) adaptado

O (Quadro 1), resume as reações psíquicas, físicas e comportamentais que o ser humano sente em decorrência do desgaste no trabalho. Assim, fica claro, que o desgaste no trabalho conduz fatores estressantes que levam ao estresse ocupacional. Nesse sentido, uma avaliação representa até que ponto uma pessoa julga um evento ou situação como pessoalmente ameaçadora. Nem todos veriam uma situação como fator estressante. A pessoa que recebe uma tarefa extra pode ver essa situação como a oportunidade de deixar boa impressão em seu supervisor enquanto outro vai entender a mesma situação como imposição injusta sobre o seu tempo livre. (SPECTOR, 2003).

As conceituações sobre estresse ocupacional parecem convergir no sentido de ajuste, quer na relação indivíduo-ambiente de trabalho, quer na demanda recursos, sendo o estresse o resultado de um estado de desequilíbrio. Com base

nos estudos relatados, constata-se que estresse envolve: um estímulo externo a partir das situações de trabalho, respostas psicológicas ante esse e uma gama de consequências, nas quais o bem-estar do indivíduo está envolvido. Além disso, há uma concordância parcial com a ideia de que a relação entre estímulos externos e estresse pode ser moderada por características individuais e situacionais. (FRANÇA et al, 2012).

Na atualidade, os fatores que mais contribuem para o estresse entre gestores são carga excessiva de trabalho, número excessivo de horas de trabalho, pressão da tecnologia, alto grau de simultaneidade de atividades e cobranças, muitos prazos e prazos urgentes, excesso de metas de trabalho, processo de tomada de decisão, pressão excessiva e frustração. (ANDERSON MARTELLI;SÉRGIO FERNANDO ZAVARIZE ET., 2014 apud, TEIXEIRA, 2006, p.10).

Portanto, é notável que a forma que se reveste o desgaste no trabalho varia com o tipo de organização; que o estresse é de certa forma, uma porta de entrada para a doença e que muitas vezes o sofrimento nos faz refletir profundamente. A vida psíquica determina também o funcionamento de determinados órgãos e de sua desestruturação e repercute sobre a vida do indivíduo.

5. DOENÇAS DECORRENTES DO ESTRESSE OCUPACIONAL

5.1 Síndrome de Burnout

O termo *Burnout* é de origem inglesa e quer dizer “aquilo que parou de funcionar por total falta de energia” (TRIGO et. al., 2007 apud, SOUSA, 2013, p.1). Assim, Burnout refere-se a uma síndrome em que o trabalhador perde o sentido da relação com o trabalho e faz com que as coisas não tenham mais importância.

Para muitos autores o conceito de síndrome de Burnout é considerado um dos desdobramentos mais importante do estresse relacionado ao trabalho. Hoje entende-se que seja uma doença que ataca os trabalhadores devido a vários fatores de estressores como por exemplo: exaustão emocional e adaptativa, desilusão ou frustração e vontade de isolamento social ocasionado pela demanda, e exigência do

trabalho. (RIBEIRO, 2011; GASPARIN; CHYLA; NAKAMURA, 2008; SOUSA, 2013 ;FRANÇA ; RODRIGUES, 2013),

De acordo com esses mesmo autores supracitados esse termo passou a ser usado na década de 70. Publicações de Freudeberg nos Estados Unidos, descrevendo o comportamento de alguns trabalhadores em uma clinica de dependentes químicos. Porém estudos anteriores afirmam que inicialmente esse termo foi utilizado pela primeira vez por Schwartz e Will (1953) para descrever o caso de uma enfermeira psiquiátrica desiludida com o seu trabalho.

Reforçando essa ideia as autoras Arantes e Vieira (2002 apud, FRANÇA; RODRIGUES, 2013, p.21), que o termo Burnout surgiu quando Felbon o denominou esgotamento da resistência física ou emocional, ou da motivação, geralmente resultado de estresse ou frustração. O Burnout instala-se insidiosamente. É um estado que vai corroendo progressivamente a relação do sujeito com a sua atividade profissional.

Ambos os conceitos acima citados, colocam a síndrome de Burnout como fruto de situações de trabalho, notadamente nos profissionais que tem contato com outras pessoas. O Burnout seria uma resposta emocional a situações de estresse crônico em funções intensas no trabalho com outras pessoas ou de profissionais e dedicação à profissão, no entanto, em função de diferentes obstáculos, não alcançaram o retorno esperado. (FRANÇA; RODRIGUES, 2013).

Outro fator de grande relevância da síndrome de Burnout está listada no Código Internacional de Doenças (CID-10) e tem o código Z73, entendida como um risco ocupacional para atividades profissionais que envolvam: cuidados com a saúde..

Desse modo, França et al. (2012, p.1) afirma que:

Burnout surge como resposta a um estresse crônico, afetando diretamente o desempenho de tarefas, relacionamento interpessoal, produtividade e até mesmo a qualidade de vida no trabalho, do indivíduo e da organização, devido à exposição direta com pacientes, e à extensa jornada de trabalho em condições, muitas vezes, desfavoráveis. [...]. Enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem fazem parte de uma profissão caracterizada por ter, em sua essência, o cuidado e por grande parte da carga de trabalho se constituir no contato direto com pacientes e familiares. Do ponto de vista da organização do trabalho, a indefinição do papel profissional, a sobrecarga de trabalho frequentemente justificada por falta de pessoal e estimulada pelo pagamento de horas extras, a falta de autonomia e autoridade na tomada de decisões, entre outras, geram estado de estresse crônico, identificando-a como uma das profissões com maior incidência de Burnout.

Diante do exposto, é viável afirmar que esta síndrome é caracterizada pelo meio laboral, que resulta da cronificação e intensificação do estresse ocupacional e produz consequências negativas em nível individual, profissional, familiar, social e institucional. Na maioria das vezes as jornadas de trabalho dos profissionais de saúde são exaustivas, em meios a plantões noturnos mudam de rotinas, fazendo com que estes profissionais venham ter problemas sérios de saúde.

Analisando atualmente a saúde dos trabalhadores no contexto empresarial, muitos indivíduos vêm sofrendo estresse ocupacional dentro do ambiente de trabalho, principalmente os que atuam como gestores nas grandes organizações devidos o ambiente de trabalho ser muito tenso, e outros fatores que também influenciam nesse comportamento como, por exemplo, a falta de uma comunicação eficaz dos gestores com seus colaboradores, tarefas excessivamente monótonas e repetitivas ou a falta de desafios intelectuais para as pessoas. Contudo os problemas enfrentados pelos profissionais de modo geral podem estar também relacionados tanto a fatores orgânicos quanto psicológicos, além disso, alguns riscos e penosidades que acometem o trabalho deste profissional ainda não têm a devida atenção preventiva. (BRASIL, 2015).

Por esses e outros motivos é que atualmente as organizações demonstram uma maior preocupação em torno dos trabalhadores, devendo a instituição apresentar uma estrutura organizacional adequada, bem como divisão de trabalho, metas, hierarquia e normas que a regulam os serviços prestados e uma carga de jornada de trabalho que objetiva preservar a qualidade de vida desses profissionais.

Quadro 2- Consequências/ Sintomatologia da Síndrome de Burnout.

SINTOMAS	CONSEQUÊNCIAS
FÍSICOS	Fadiga constante e progressiva, distúrbios do sono, dores musculares ou osteomusculares, cefaleias, enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, transtornos cardiovasculares, distúrbios do sistema respiratório, disfunções sexuais e alterações menstruais nas mulheres.
PSÍQUICOS	Falta de atenção, de concentração, alteração de memória, lentificação do pensamento, sentimento de alienação,

	sentimento de solidão, impaciência, sentimento de insuficiência, autoestima, labilidade emocional, dificuldade de auto aceitação, astenia, desânimo, disforia, depressão, desconfiança e paranoia
COMPORTAMENTAIS	Negligência ou excesso de escrúpulos, irritabilidade, incremento da agressividade, incapacidade para relaxar, dificuldade na aceitação de mudanças, perda de iniciativa, aumento do consumo de substâncias, comportamento de alto risco e suicídio
DEFENSIVOS	Tendência ao isolamento, sentimento de onipotência, perda do interesse pelo trabalho (ou até pelo lazer), absenteísmo, ironia e cinismo

Fonte: Adaptado pela pesquisadora de Benevides-Pereira (2002, p. 44)

São várias as causas para o aparecimento da síndrome de Burnout, como o estresse laboral, carga de trabalho elevada, contato direto com pessoas, pressão para produtividade; personalidade perfeccionista, alta expectativa em relação ao futuro profissional, entre outros.

De acordo com Delvaux (FRANÇA & RODRIGUES, 1996, p. 71), o Burnout emocional pode ser caracterizado da seguinte forma:

- a) - Exaustão emocional - ocorre quando a pessoa percebe nela mesmo a impressão de que não dispõe de recursos suficientes para dar aos outros. Surgem sintomas de cansaço, irritabilidade, propensão a acidentes, sinais de depressão, sinais de ansiedade, uso abusivo de álcool, cigarros ou outras drogas, surgimento de doenças, principalmente daquelas denominadas de adaptação ou psicossomáticas.
- b) - Despersonalização - corresponde ao desenvolvimento por parte do profissional de atitudes negativas e insensíveis em relação às pessoas com as quais trabalha tratando-as como objetos.
- c) Diminuição da realização e produtividade profissional – geralmente conduz a uma avaliação negativa e baixa de si mesmo. –
- d) Depressão - sensação de ausência de prazer de viver, de tristeza que afeta os pensamentos, sentimentos e o comportamento social. Estas podem ser breves, moderadas ou até graves.

Essa síndrome se refere a um tipo de estresse ocupacional e institucional que afeta principalmente profissionais que mantêm uma relação constante e direta com outras pessoas, ainda quando esta atividade é considerada 26 de ajuda (médicos, enfermeiros, professores) (GASPARIN; CHYLA; NAKAMURA, 2008).

Do mesmo entendimento é Kleinman (apud COSTA, 2010), para quem o Burnout pode atingir diferentes profissões, em qualquer faixa etária, mas as profissões que exigem um intenso contato interpessoal são as que mais apresentam altos índices de Burnout e, entre elas, encontram-se as profissões assistenciais. Para França e Rodrigues (2013), Burnout, no estresse, se caracteriza por um conjunto de sinais e sintomas de exaustão física, psíquica e emocional, em consequência da má adaptação do sujeito a um trabalho prolongado, altamente estressante e com intensa carga emocional, podendo estar acompanhado de frustração em relação a si e ao trabalho.

Os estudos quanto à etiologia do estresse na área do trabalho são inúmeros. As pesquisas sobre o estresse associam Burnout ao meio ambiente de trabalho, enfocando a frequência, intensidade, características, exposição prolongada aos estressores e ao processo crônico do estresse, levando o sujeito à exaustão física e psíquica. França et al (2012, p.23) explica de onde ela surgiu:

Esta síndrome foi observada, originalmente, em profissões predominantemente relacionadas a um contato interpessoal mais exigente, tais como médicos, psicanalistas, carcereiros, assistentes sociais, comerciários, professores, atendentes públicos, enfermeiros, funcionários de departamento de pessoal, telemarketing e bombeiros. Hoje, entretanto, as observações já se estendem a todos profissionais que interagem de forma ativa com pessoas, que cuidam e/ou solucionam problemas de outras pessoas, que obedecem às técnicas e métodos mais exigentes, fazendo parte de organizações de trabalho submetidas às avaliações.

Entre os fatores aparentemente associados ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout está a pouca autonomia no desempenho profissional, problemas de relacionamento com as chefias, problemas de relacionamento com colegas ou clientes, conflito entre trabalho e família, sentimento de desqualificação e falta de cooperação da equipe.

Desta forma, um indivíduo acometido pela Síndrome de Burnout provavelmente não apresentará todos estes sintomas, visto que estas manifestações dependerão de vários fatores como os individuais, ambientais e a fase de desenvolvimento da síndrome.

5.2 Características pessoais do Burnout

Características pessoais não são desencadeadoras da Síndrome de Burnout, mas são facilitadoras ou inibidoras dos agentes estressores, de acordo com Benevides-Pereira (2002). São elas: No que se refere à idade: a incidência de pessoas mais jovens aparece em vários estudos quanto índice de maior frequência ao Burnout, principalmente aqueles que ainda não atingiram os 30 anos, sendo atribuída a isto pouca experiência que acarreta insegurança ou choque diante da realidade do trabalho.

Há outros estudos que mostram se tratar de uma crise de identidade profissional diante das dificuldades encontradas no processo de socialização. De acordo com as pesquisas, a Síndrome de Burnout mostra que quando ocorrem em início de carreira, a tendência é abandonar a profissão e os com menos propensão à síndrome são sobreviventes nestes postos de trabalho.

Ribeiro (2011) procurou em seus estudos identificar os preditores da Síndrome de Burnout e concluíram que o professor universitário em início de carreira busca, dentre outros aspectos, o reconhecimento acadêmico. Outro aspecto significativo é o desenvolvimento de pesquisas e a publicação científica como geradores da Síndrome de Burnout em professores universitários.

Benevides-Pereira (2002) pesquisas mostram não haver unanimidade quanto a este aspecto. Apenas as mulheres apresentaram pontuação maior quanto ao aspecto exaustão emocional e os homens em despersonalização. Tais diferenças poderão ter explicação nos papéis socialmente aceitos, nos quais a mulher tem mais facilidade para expressar suas emoções e os homens não. Salvaro (2009), em seus estudos buscou compreender a relação entre o processo de trabalho docente e o surgimento de doenças nos professores. As análises desse estudo, mostram um quadro, o qual os docentes assumem variadas atividades intra e extraescolares, pois é exigida do docente uma jornada dupla ou até tripla de trabalho, culminando num processo de desgaste e, muitas vezes, de adoecimento. A questão de gênero ficou evidenciada, uma vez que grande parte desta dupla ou tripla jornada de trabalho se refere às atividades com os filhos e com a casa, realizadas pelas professoras. Ainda que não se possa afirmar que as doenças desenvolvidas pelos docentes sejam em decorrência de seu processo de trabalho, pode-se, sim, fazer uma aproximação de ambos na grande maioria dos casos.

Em relação ao nível educacional: a relação que os estudos mostram é que pessoas que possuem maior grau de instrução têm uma tendência maior ao Burnout. Talvez pelo maior nível de expectativa quanto à realização profissional e também pela responsabilidade do cargo. (FRANÇA et al 2012)

As profissões de nível superior, muitas vezes, estão relacionadas também ao status que elas representam para o indivíduo. Já ao estado civil, alguns pesquisadores acreditam que pessoas casadas possuidoras de relacionamento afetivo-estável, as solteiras, viúvas e divorciadas são mais propensas ao Burnout, já outros pesquisadores acreditam que não exista esta relação, pois o que irá interferir não é o estado civil do indivíduo, mas a qualidade dos seus relacionamentos, independente de ter parceiros ou não. (BENEVIDES, 2002).

Quanto à paternidade, as pesquisas também apresentam controvérsias, visto que em alguns estudos acredita-se que a paternidade equilibra o profissional, pois este terá melhores estratégias de enfrentamento quanto às situações de conflito e agentes estressores ocupacionais. Em relação às variáveis relacionadas à personalidade, os autores mostram que este aspecto tem demonstrado forte interferência no desencadeamento da síndrome, uma vez que as características de personalidade interagem de modo complexo com os agentes estressores, tanto intensificando, como inibindo-os ou até mesmo eliminando-os.

Os sinais e os sintomas se apresentam de diferentes formas e graus de intensidade. Mazon et al (2008) verificaram a existência de associação entre as dimensões da Síndrome de Burnout e estratégias de enfrentamento em professores de escolas municipais da área urbana de uma cidade do litoral do Rio Grande do Sul. Revelaram que quanto maior as utilizações das estratégias de enfrentamento de coping moderado, suporte emocional, foco na emoção e desligamento mental, maior é o sentimento de exaustão emocional. Já quanto maior a utilização de coping ativo, menor o sentimento de despersonalização. Utilizar aquele coping ativo, buscar suporte emocional e fazer reinterpretação positiva das situações estressoras aumentam o sentimento de realização profissional.

Em relação ao sentido de coerência: na concepção de Benevides-Pereira (2002), este item tem a ver com o posicionamento que o indivíduo tem diante da vida e a maneira como ele enfrenta as vicissitudes utilizando principalmente os componentes cognitivos.

É considerado um paradigma salutogênico, que está relacionado com a ênfase nos aspectos positivos e não nos negativos implicados. Portanto, estudos têm enfatizado que quanto maior o sentido de coerência, menor a tendência ao Burnout. Quanto aos aspectos da motivação, de acordo com Benevides-Pereira (2002), as pessoas que apresentam altas motivações e idealismo quanto ao seu trabalho são mais propensas ao Burnout, visto que quando maior o idealismo ocorrerá também o aumento de expectativas, que muitas vezes não são realistas.

Muitos cargos exigem que os funcionários se ajustem a condições que lhes impõem demandas não usuais. Com o tempo, essas demandas criam o estresse que pode afetar a saúde dos funcionários, bem como sua produtividade e satisfação. Felizmente, cresce a atenção a maneiras de identificar e prevenir o estresse indevido no emprego. (SOUSA, 2013).

E mais atenção ainda deve ser dada à identificação e à remoção de fontes de estresse para proteger o bem-estar dos funcionários e reduzir os custos das empresas. Os custos do estresse nas indenizações de seguro-saúde, queixas por incapacidade e queda na produtividade estão entre 50 e 150 bilhões de dólares por ano, e a agência governamental americana (o NIOSH) prevê a necessidade de mais ênfase nas maneiras de reduzir o estresse no local de trabalho.

5.3 Características do trabalho

Para Benevides-Pereira (2002), as características do trabalho também são relevantes como: tipo de ocupação que a pessoa tem. Estudos demonstram que as ocupações que lidam diretamente com assistência ou são responsáveis pelo desenvolvimento de outros, como: médicos, enfermeiros, professores, assistentes sociais, psicólogos, dentistas, bombeiros, agentes penitenciários e policiais, são mais propensas ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout. Apesar disto, qualquer outra profissão está propensa a sofrer estresse ocupacional em função das atividades desenvolvidas. Para os profissionais da educação o que torna a profissão como fator estressante é que muitas vezes a ocupação de ser professor ultrapasse seu papel, comprometendo muitas vezes a sua vida social e familiar.

Várias características das tarefas dos professores têm sido destacadas como favorecendo o aparecimento de stress no exercício da profissão: o trabalho excessivo, a pressão do tempo para realizar um conjunto de tarefas diversificadas e urgentes (preparação de aulas, avaliação); realização de tarefas que necessitam de competências que o professor considera estar além de sua formação; a elevada responsabilidade, sendo difícil estabelecer onde começa e acaba a função do professor e a função da família ou da sociedade; e o conflito entre o papel do educador e o de transmissor de conhecimento. (SPECTOR, 2003, p.35)

Quanto ao tempo de profissão, existe uma discordância por diversos autores. Há uma corrente que descreve o Burnout como processo de desgaste que se agrava com o tempo, enquanto que outra descreve vários fatores como a pouca experiência na profissão e/ou na instituição, por não ter desenvolvido formas de enfrentamento adequadas à situação ou associada a pouca idade.

Muitas pesquisas mostram também segundo Benevides-Pereira (2002) que o tempo na instituição tem relação direta com a Síndrome de Burnout. Em relação à Sobrecarga da Síndrome de Burnout poderá incidir em dois tipos: o primeiro diz respeito à quantidade excessiva de demandas que poderão afetar o indivíduo pela incapacidade de desempenho tanto técnica como de tempo ou infraestrutura organizacional. E o segundo devido a poucas tarefas durante o dia, tornando-se uma atividade rotineira. Na Relação Profissional com o Cliente: existe discordância entre os autores. Para alguns, à medida que cresce a quantidade de clientes atendidos, predispõe-se o profissional ao Burnout.

Enquanto que outros não encontram evidências desta correlação. Quanto ao Tipo da clientela, os tipos de problema do cliente, a natureza da relação entre eles, o papel de controle, a posição e a reação do ocupante, dentre outros, podem ser fatores desencadeantes do Burnout neste profissional.

Já o relacionamento entre os colegas de trabalho: as relações interpessoais no ambiente de trabalho são um dos principais eventos identificados como estressores. Enquanto que, em alguns grupos há relação de apoio na qual diminuem a ansiedade, existem outros que o espírito de competitividade colabora para o desenvolvimento do Burnout.

5.4 Estresse no Trabalho

Atualmente, o perfil do trabalhador sofreu grandes alterações frente às novas tendências do século XX, sendo assim, é possível considerar não somente as condições higiênicas ou a segurança do trabalhador como fator decisivo, mas é necessário também considerar a importância das relações sociais e interpessoais dos indivíduos, fatores que influenciam e afetam de forma direta a saúde e quanto o trabalhador rende. (BRASIL, 2015).

Estas relações interpessoais e psicossociais podem ser consideradas pontos geradores do estresse nos ambientes organizacionais que está ligada diretamente à estrutura mental e corporal dos indivíduos, considerando, inclusive, o ritmo em que esses profissionais vivem dentro da rotina laboral, que podem ser grandes motivos causadores de inúmeras doenças emocionais que afetarão os aspectos profissionais, familiares, sociais e todas as pessoas a sua volta de um jeito ou de outro (MATOS, 2010).

O estresse ocupacional faz com o que o ritmo desses profissionais se mantenha sempre acelerado, mantido pelo desejo de realizar um trabalho excelente no tempo determinado de toda a demanda exigida em seu ofício, prejudicando não apenas a rotina do dia a dia, como também, o sono, resultando em noites mal dormidas, desestruturação do organismo.

Dessa forma, eles correm riscos sérios de submeter-se a acidentes de trabalho, pondo como fator de importância máxima o descanso para um eficaz desempenho. Desta forma, foca o autoconhecimento como fator primordial, pois se trata de algo indispensável para a saúde, de forma que os colaboradores necessitem buscar maior companheirismo no trabalho em equipe, com o intuito de minimizar os efeitos negativos da superexposição às cobranças organizacionais.

Robazzi (2008) afirma que o ser humano busca reconhecimento profissional e pessoal bem como prestígio, e não somente reconhecimento financeiro, além disso, afirma também que, é com o trabalho que as pessoas passam a construir um significado para sua própria existência, correndo atrás de seus objetivos e reconhecimento, se esquecendo de olhar para dentro de si mesmo, suas limitações, seu emocional, psíquico, físico, mental.

A descrição de sensações particulares em relação a questionamentos referentes às reais capacidades de transformação do ser humano exposto a tantas fragilidades orgânicas ou um ser em busca de transformações igualando-se às máquinas que não temem consequências dos males provenientes do excesso de trabalho e preocupações. Essa busca

incessante pelo reconhecimento profissional e pessoal atinge milhões de trabalhadores de diversas áreas na saúde, engenharia, setores bancários e produtivos. (SECTOR, 2003, p. 2)

Assim, nos dias atuais, muitas empresas estão sendo afetadas por um descontrole do estresse organizacional que exerce grande influência na qualidade da atuação dos profissionais, gerando consequências de absenteísmo, além de afetar também a sua rotina familiar. Sendo assim, torna-se necessário pensar no desenvolvimento de algo que levante as necessidades desses trabalhadores, organizando um estudo diagnóstico a fim de buscar maior qualidade de vida e resolução de problemas nestes ambientes.

O organismo humano sofre alterações em sua homeostase em ambientes ocupacionais onde o indivíduo deve manter o controle emocional, sendo impedido de reagir como antigamente. No entanto, o mesmo é acometido por estressores ambientais em maior nível hierárquico, devendo manter o controle emocional a fim de manter o emprego e o sustento da família. O organismo reflete, porém, com reações de consequências físicas e neurológicas. Como resposta a estes estímulos, provocando os desgastes conhecidos do estresse e suas reações em doenças. Os profissionais que possuem contatos interpessoais mais exigentes em suas ocupações são afetados por uma síndrome psicológica decorrente de uma tensão crônica com indicações de exaustão emocional em ambiente ocupacional. (FRANÇA; RODRIGUES, 2013).

5.4.1 Aspectos básicos da Síndrome do Burnout

5.4.1.1 *Exaustão emocional*

Recentemente, a exaustão emocional tem sido objeto de interesse de numerosos pesquisadores e gestores por causa de seu impacto significativo sobre a saúde e o desempenho do trabalhador e das suas consequências sobre a organização. (TAMAYO, 2002).

A exaustão emocional é uma das características básicas da síndrome de Burnout, isso porque ela corresponde simultaneamente um cansaço físico e psíquico do trabalho, sensação de vazio e pela dificuldade em lidar com as emoções do outro tornando-se um fator central da síndrome do Burnout. De acordo com Tamayo e

Troccoli (2002) a exaustão emocional é considerada pela literatura como a primeira etapa e o fator central da síndrome de Burnout, esses mesmo autores afirmam que a exaustão emocional é definida como sendo:

Uma resposta ao estresse ocupacional crônico, caracterizada por sentimentos de desgaste físico e emocional. O indivíduo sente que estão sendo super exigido e reduzido nos seus recursos emocionais exaustão, o emocional é, primordialmente, uma resposta demandas dos estressores que os empregados devem enfrentar, tais como a sobrecarga de trabalho, os contatos interpessoais, o papel conflituoso e os altos níveis de expectativas do indivíduo com relação a si próprio e a sua organização. A exaustão emocional reflete, portanto, os efeitos de demandas organizacionais e individuais. (TAMAYO; TROCCOLI 2002, p.38)

Diante disso, constatamos que a intensa carga emocional e que o contato frequente e intenso com pessoas impõe, principalmente com aquelas que vivem sobre responsabilidade de dirigente podendo desenvolver uma exaustão emocional. Esse desgaste emocional é mais notável em profissionais que tem dupla jornada de trabalho na qual, muitas vezes são submetidos a jornadas longas para suprir suas necessidades financeiras, com isso resta pouca energia para fazer frente ao dia seguinte de trabalho, e a impressão que ele tem é de que não terá como recuperar essas energias. (FRANÇA; RODRIGUES, 2013).

Essa sobrecarga de responsabilidade costuma deixar os profissionais, pouco tolerante, facilmente irritável, nervoso no ambiente de trabalho e até mesmo fora dele, com familiares e amigos. O profissional torna-se pouco generoso, aparentemente insensível e, muitas vezes, apresenta um comportamento rígido e adota rotinas inflexíveis como uma forma de manter-se imparcial, distante de qualquer envolvimento com clientes e colegas. As relações com o trabalho e com a vida são vividas como insatisfatória e pessimista.

As consequências da exaustão emocional podem ser observadas nos níveis individual e organizacional. Do ponto de vista individual, a exaustão emocional afeta: a saúde da pessoa, causando numerosos distúrbios psicossomáticos e depressão; as relações interpessoais fora do trabalho, principalmente no seio da família e também no grupo social do trabalhador; e o comportamento, provocando reações como alcoolismo, uso de drogas, agressividade e irritabilidade. alho, independentemente da sua relação com os outros. (TAMAYO; 2002).

Em princípio, a exaustão emocional pode manifestar-se em qualquer organização em que existam fatores organizacionais que provoquem estresse

crônico nos trabalhadores. A contribuição dos valores da pessoa para o desenvolvimento da exaustão emocional também mostra que ela depende, em parte, dos interesses e das metas que determinam a visão de vida e de trabalho da pessoa. Toda a literatura relacionada com a socialização organizacional e com o ajustamento no trabalho insiste na necessidade de ajustamento entre os valores do trabalhador e os valores da organização, bem como entre as suas habilidades e as exigências do trabalho. (TAMAYO, 2002).

Portanto, a exaustão emocional é caracterizada por um sentimento muito forte de tensão emocional que produz uma sensação de esgotamento, de falta de energia e de recursos emocionais próprios para lidar com as rotinas da prática profissional e representa a dimensão individual da síndrome. A despersonalização é o resultado do desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas, por vezes indiferentes e cínicas em torno daquelas pessoas que entram em contato direto com o profissional, que são sua demanda e objeto de trabalho.

Em um primeiro momento, é um fator de proteção, mas pode representar um risco de desumanização, constituindo a dimensão interpessoal de Burnout. Por último, a falta de realização pessoal no trabalho caracteriza-se como uma tendência que afeta as habilidades interpessoais relacionadas com a prática profissional, o que influi diretamente na forma de atendimento e contato com as pessoas usuárias do trabalho, bem como com a organização (MASLACH, 1998 apud, ABREU, 2002).

5.4.1.2 Despersonalização

A despersonalização é o desenvolvimento dinamismo emocional que se exacerba, como frieza, indiferença diante das necessidades dos outros, insensibilidade e postura desumanizada. (MORIM, 2009).

Brasil (2015, p. 1) define despersonalização ou desumanização como sendo “desenvolvimento de atitudes negativas, de insensibilidade ou de cinismo para com outras pessoas no trabalho ou no serviço prestado”.

O contato com as pessoas é impregnando por uma visão e atitudes negativas, frequentemente, desumanizada com a consciência, de que em seu trabalho o profissional lida com pessoas e esses contatos apresentam perda de aspectos humanitários na interação interpessoal.

Despersonalização - desenvolvimento de imagens negativas de si mesmo, junto com um certo cinismo e ironia com as pessoas do seu ambiente de trabalho, com clientes e aparente perda da sensibilidade afetiva. Ocorre quando o vínculo afetivo é substituído por um racional, podemos entender como uma perda do sentimento de que estamos lidando com outro ser humano. É o estado psíquico em que prevalece o cinismo, a crítica exacerbada de tudo e de todos os demais e do meio ambiente. (FILIPPINI, 2015, p.7)

O profissional assume uma atitude desumanizada, deixa de perceber, deixa sentimentos, impulsos, pensamentos e processos em que encontra-se envolvido. Como resultado do processo de desumanização, o profissional perde a capacidade de identificação e empatia com as pessoas que o procuram em busca de ajuda e as trata não como seres humanos, mas como coisas, objetos, tende a ver questões relacionadas ao trabalho como um transtorno, como mais um problema a ser resolvido, pois que o incomoda e perturba. Assim, o contato com as pessoas será apenas tolerado e a atitude em geral será de intolerância irritabilidade, ansiedade.

Dessa forma, todos esses fatores deveram ser levados em consideração porque a saúde do trabalhador constitui-se uma área de saúde pública e coletiva, constituídas por ações que devem ser planejadas e realizadas de maneira descentralizada e hierarquizada em todos os níveis do trabalho.

5.5 Prevenção e intervenção da Síndrome de Burnout

A síndrome de Burnout, por ser uma resposta do estresse ocupacional crônico que se estabelecem entre os provedores de serviços e seus receptores, exige que ambos tomem medidas capazes de inibir seu aparecimento entre os trabalhadores. Em se tratando dos gestores, que trabalham nas grandes organizações, o cuidado com a saúde desses profissionais deverá ser dobrada, pois é um lugar muito tenso devido à peculiaridade dos pacientes nesse setor, portanto, sendo mais propício ao surgimento dessa síndrome. (UNESCO, 1984).

Assim, uma das principais medidas é manter o setor organizado, dar treinamentos e manter um bom relacionamento com toda equipe multiprofissional e evitar a rotatividade, com essas medidas de prevenção contribuem para amenizar os possíveis prejuízos de ordem física e psicológica ao trabalhador.

Em resumo das medidas de prevenção da síndrome de Burnout Gil-Monte (2003, *apud* PORTAL EDUCAÇÃO, 2013, p.1), as estratégias de prevenção e tratamento do Burnout podem ser agrupadas em três categorias: individuais, grupais e organizacionais:

- A) Estratégias individuais: referem-se à formação em resolução de problemas, assertividade, e gestão do tempo de maneira eficaz;
- B) Estratégias grupais: consistem em buscar o apoio dos colegas e supervisores. Deste modo, os indivíduos melhoram as suas capacidades, obtêm novas informações e apoio emocional, ou outro tipo de ajuda;
- C) Estratégias organizacionais: muito importantes porque o problema está no contexto laboral, consistem no desenvolvimento de medidas de prevenção para melhorar o clima organizacional, tais como programas de socialização para prevenir o choque com a realidade e implantação de sistemas de avaliação que concedam aos profissionais um papel ativo e de participação nas decisões laborais.

Portanto, como já visto, a síndrome de Burnout precisa ser abordados como problemas coletivos e organizacionais e não como um problema individual, principalmente profissionais os que atuam na área de liderança. Nesse sentido, torna-se indispensável o descanso, evitar excesso de horas extras, boas condições de trabalho, aperfeiçoamento técnico, tudo para alcançar uma qualidade de vida a esse trabalhador indispensável, na gestão empresarial.

5.6 Síndrome da fadiga

A fadiga talvez seja um dos sintomas mais comuns na Medicina e na psicologia. Segundo a Real Sociedade Medica em Londres cerca de 50% da população queixa-se de fadiga e 2,6% da população apresenta a Síndrome da Fadiga crônica. Apresenta-se como um problema de saúde dos mais difíceis de ser tratados, pois são inúmeros as condições que podem desencadear esse estado. Além disso, a fadiga deve ser vista muito mais como uma síndrome, ou seja, um conjunto de sinais e sintomas que podem ser produzidos por mais de uma causa, do que simplesmente um sintoma. (SOUSA, 2013).

Pode ser definida como um estado físico e mental resultante de um esforço prolongado ou repetido e que terá repercussões sobre vários sistemas do organismo, provocando múltiplas alterações de funções, conduzindo a uma diminuição do desempenho no trabalho, tanto quantitativa quanto qualitativa, em graus variáveis. (SILVA, 2010).

Tamayo (2002) afirma em seus estudos que a síndrome da fadiga pode se instalar no indivíduo caso a tarefa que ele realize seja monótona ou desprazerosa. Esta pessoa não está preparada nem física, nem emocionalmente para desenvolvê-la, e isso cria a falta de sintonia entre o esforço e as funções vegetativas, as quais se comportam como se estivessem em repouso.

As principais características são :

- Sensação de cansaço, fadiga constante após esforço mental.
- Às vezes, seguida de exaustão ou de esgotamento e fraqueza, após pequeno esforço.

- Sintomas orgânicos mais comuns: dores musculares e nas articulações, tonturas, dor de cabeça decorrente de tensão emocional, diversas perturbações do sono, sonolência excessiva, alterações digestiva, gânglios sensíveis ou dolorosos.

- Manifestações de ansiedade, com sintomas principalmente no nível do corpo, como: sudorese, aceleração da frequência do pulso dos batimentos cardíacos e da respiração, sensação da falta de ar, com o aumento ou não de da pressão arterial etc.

Muitas dessas doenças físicas podem provocar a síndrome da fadiga, principalmente aquelas que envolve distúrbios de sono entre outras.

Se o trabalho impede a adequada descarga de tensão, via exercício da atividade mental, em função de seu conteúdo e organização, parte dessa tensão será represada, acumulando-se no aparelho mental e causando mais tensão, desprazer e sofrimento, o que pode conduzir a fadiga.

Em termos psicológicos, poderemos, então, destacar os seguintes fatores relacionados à fadiga (ZANETTE, 2015).

- Falta de interesse genuíno na tarefa e atividade rotineiras que são executadas sob pressão;
- Represamento da carga psíquica no trabalho, o que gera tensão e desprazer;
- Organização do trabalho com características autoritárias;
- A pessoa mantém-se em luta constante contra obstáculos sentidos por ela como insuperáveis;
- Falta de esperança em alcançar um objetivo significativo para indivíduo.

A sensação de perda ou falta de energia em face de situações de sobrecarga de trabalho então presentes no burnout, como já mencionado.

O diagnóstico da síndrome da fadiga exige investigação cuidadosa, embora os autores afirmem que a causa mais comum é o estado de tensão prolongada; outros possíveis fatores devem ser minuciosamente investigados para um tratamento adequado.

5.7 Depressão

A depressão é comum, afetando cerca de 121 milhões de pessoas no mundo inteiro, sendo a principal causa de incapacidade e a segunda causa de perda de anos de vida saudáveis entre as 107 doenças e problemas de saúde mais relevantes. Os custos pessoais e sociais da doença são muito elevados. Estima-se que uma em cada quatro pessoas em todo o mundo sofre, sofreu ou vai sofrer de depressão (OMS, 2009). A depressão pode ser diagnosticada e tratada nos cuidados primários, contudo menos de 25% dos afetados têm acesso a tratamentos eficazes.

Nesse sentido, a depressão no âmbito laboral é ainda mais preocupante por se tratar de questão relativa à saúde do trabalhador, um direito absolutamente indisponível. A saúde do trabalhador é um direito constitucionalmente garantido, amparado por normas gerais e especiais de proteção, importando, diante desse quadro, averiguar se no meio ambiente do trabalho o trabalhador está ou não submetido a agressões psíquicas que podem desencadear e/ou agravar um quadro depressivo. Pelo que se colhe da literatura médica, a depressão é um distúrbio emocional que produz alterações no modo de ver o mundo e sentir a realidade. (TEIXEIRA, 2007, p.33)

Nesse contexto, o estudo vem confirmar o fato de que a depressão afeta significativamente a autoestima do indivíduo, sendo assim, um aspecto que deve ser levado em consideração no cuidado do indivíduo que apresenta estado depressivo, e procurar adotar medidas que possam elevar sua autoestima.

O ambiente de trabalho pode gerar um nível de estresse e ansiedade tão alto que o trabalhador adocece. A boa notícia é que existem meios de transformar a empresa em um local saudável e produtivo para que esse talento possa voltar.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), até 2020 a depressão passará da quarta para a segunda colocada entre as principais causas de incapacidade para o trabalho no mundo. Estima-se que 121 milhões de pessoas sofram com a depressão, 17 milhões delas somente no Brasil. (BELLIZIA, 2015, p.1).

Baseado nisso, a responsabilidade da empresa é preparar o ambiente para receber de volta esse colaborador e oferecer a ele condições para retomar as atividades.

Os sintomas mais típicos da depressão encontram-se na tristeza, melancolia, incapacidade parcial ou total de sentir alegria e/ou prazer, desespero, irritabilidade, preocupação, a falta de interesse em quase todas as atividades habituais, mudanças psicomotoras como agitação ou apatia, auto recriminação ou culpa imprópria, incapacidade de pensar claramente e dificuldade de concentração, pensamentos negativos ou ideias suicida e forte desejo de estar morto (BECK, 1999).

Segundo Stahl (2004) o tratamento antidepressivo deve ser entendido de uma forma globalizada levando em consideração o ser humano como um todo incluindo dimensões biológicas, psicológicas e sociais. Assim, a terapia deve abranger todos esses pontos e utilizar a psicoterapia, mudanças no estilo de vida e a terapia farmacológica.

As intervenções psicoterápicas podem ser de diferentes formatos, como psicoterapia de apoio, psicodinâmica breve, terapia interpessoal, comportamental, cognitiva comportamental, de grupo, de casais e de família. Fatores que influenciam no sucesso psicoterápico incluem: motivação, depressão leve ou moderada, ambiente estável e capacidade para *insight*. Mudanças no estilo de vida deverão ser debatidas com cada paciente, objetivando uma melhor qualidade de vida. Teixeira (2007) cita algumas reações depressivas leves

- Diminuição do prazer naquilo que faz, com pouco interesse pela vida, dificuldade de vibrar com coisas que anteriormente eram atraentes, como o trabalho, esportes, vida social, cultural etc.
- Afastamento de parentes e amigos; isolando-se das pessoas e distante de tudo e de todos;
- Sentimento de desmotivação; falta de vontade; desatenção; desligamento de tudo;

- Irritação ou desânimo fácil e por vezes intenso; a pessoa se aborrece com facilidade;

A intensidade desses sintomas é leve e a pessoa consegue com algum esforço manter suas atividades de trabalho e sociais.

As organizações devem promover um clima de compartilhamento de conhecimento, confiança, iniciativa, e tolerância pelos erros, somente então os trabalhadores desenvolverão um sistema imunológico mais forte contra estresse e terão menos medo de mudança. (TAMAYO, 2002).

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. (TAMAYO, 2002).

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 (SPECTOR, 2003).

Nessa dimensão o estresse pode ser considerado um obstáculo, uma vez que poderá interceptar e desviar o fluxo de energia, gerando assim, uma ruptura no equilíbrio pessoal. A vida acelerada dos dias atuais, principalmente nos grandes centros urbanos, contribui com um grande número de fatores capazes de interferirem nesse equilíbrio, que é considerado de fundamental importância para a saúde das pessoas.

Na visão de Vieira (2015), as situações de tensão excessiva no trabalho vêm contribuindo para provocar nos indivíduos importantes quadros de estresse. Como decorrências tornam-se vulneráveis a diversos tipos de doenças, com destaque para o infarto prematuro do miocárdio, derrame cerebral, quadros psiquiátricos, úlceras, colites, manifestações psicológicas diversas, distúrbio do sistema imunológico, câncer, entre outras.

Dada à relevância desse quadro, 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 (SPECTOR, 2003, 2005).

De acordo com Matos (2010) em geral o tratamento da depressão é medicamentoso. Existem mais de 30 antidepressivos disponíveis. Ao contrário do que alguns temem essas medicações não são como drogas, que deixam a pessoa eufórica e provocam vício. A terapia é simples e, geralmente, não incapacita ou entorpece o paciente.

Alguns pacientes precisam de tratamento de manutenção ou preventivo, que pode levar anos ou a vida inteira, para evitar o aparecimento de novos episódios de depressão. A psicoterapia ajuda o paciente, mas não previne novos episódios, nem cura a depressão. A técnica auxilia na reestruturação psicológica do indivíduo, além de aumentar a sua compreensão sobre o processo de depressão e na resolução de conflitos, o que diminui o impacto provocado pelo estresse.

6. ESTRESSE OCUPACIONAL E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho (QVT) tem sido uma das maiores preocupações na atualidade. Ao se falar em qualidade de vida do trabalhador, deve-se analisar os fatores de desgaste físico e mental que muitas vezes é causado pelo acúmulo de dois ou mais vínculos empregatícios, submetendo-os a uma sobrecarga excessiva de trabalho. No ambiente das grandes organizações o processo de desgaste físico e mental, advindo da sobrecarga de trabalho, podem ser geradores de estresse, prejudicando as condições de trabalho e as relações organizacionais. (TEIXEIRA, 2007).

Torna-se indispensável primeiramente conhecer o termo qualidade para podermos entender o significado de qualidade de vida. Sobre essa temática, Ferreira (1999), afirma que o termo qualidade tem sua origem do latim *qualitate* e significa propriedade, atributo ou condições das coisas ou das pessoas capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza. (TEIXEIRA, 2007).

Há uma grande variedade de conceitos e definições do termo qualidade na literatura especializada ou áreas afins, sendo difícil descrevê-lo de forma clara e objetiva, mas como hoje, a qualidade passou a ser utilizado para descrever o nível de satisfação das pessoas vale aqui estudar o conceito relacionado à qualidade de vida no aspecto da saúde para podermos compreender sua importância no ramo *empresarial*. (TEIXEIRA, 2007).

Analisando o que já foi mencionado é correto afirmar que, embora o conceito de Qualidade de Vida (QV) varie de acordo com a época, país, cultura e classe, podemos associá-los a respeito da melhoria da qualidade de vida dos gestores e trabalhadores.

Desse modo, o conceito de qualidade de vida é um termo muito complexo e amplo. Vários aspectos são afetados, tais como: saúde física do indivíduo, estado psicológico, relações sociais, nível de independência e pelas suas relações com as características mais relevantes do seu meio ambiente. (OMS, 2007). Assim, a Organização Mundial da Saúde definiu como a percepção do indivíduo da sua posição na vida, no contexto da cultura e sistemas de valores aos quais se insere e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações.

Benke e Carvalho (2015), falam que a relatividade da noção do indivíduo para conceituar a qualidade de vida remete a três fóruns de referência:

[...] a histórica, na qual em um determinado tempo da sociedade, existe um parâmetro de qualidade de vida, que pode ser diferente de outra época, da mesma sociedade. A cultural, na qual os valores e necessidades são diferentes nos diferentes povos. E padrões de bem-estar estratificados entre as classes sociais, com desigualdades muito fortes, em que a ideia de qualidade de vida relaciona-se ao bem-estar das camadas superiores. (ALBRECHT,, 2003, p. 2).

Nessa perspectiva, avaliar e conceituar a qualidade de vida depende de circunstâncias da vida de cada indivíduo no momento, como o lado psicológico, físico, socioeconômico, cultural e espiritual, sendo assim múltiplos os conceitos.

Portanto, a qualidade de vida é um dos fatores responsáveis pelo aumento ou pelo decréscimo na longevidade da população. Na atualidade, discussões são realizadas com a preocupação em manter hábitos de vida saudáveis que garantam uma velhice mais independente. (SILVA; GONÇALVES; POMPILIO, 2012).

Outro fator que está intrinsecamente relacionado com qualidade de vida é o estresse ocupacional, no qual são decorrentes do estilo de vida dos indivíduos. As

atividades ocupacionais realizadas com satisfação assumem sua importância para atingir o padrão desejado em certos aspectos da qualidade de vida, ou seja, um estilo de vida ativo tem um papel fundamental na promoção da saúde.

Atualmente a definição para qualidade de vida se liga à satisfação pessoal do indivíduo, seja na sua vida amorosa, na relação familiar, seja em um bom emprego, momentos de lazer e saúde, tendo assim a percepção de que se sente feliz e realizado.

Hoje vemos a preocupação com a qualidade de vida, como um fator em ascensão no âmbito organizacional. Equipes multidisciplinares de profissionais, buscam criar ambientes laborais que aumentem a produtividade dos trabalhadores. Sabem que empregados insatisfeitos raramente trabalham arduamente, contribuam com tanto entusiasmo ou acrescentam valor a seus empregos quanto aqueles que se sentem respeitados, valorizados e apreciados pelo que fazem (ALBRECHT, 2003)

Este tema é tratado sob os mais diferentes olhares, tanto da ciência, através de várias disciplinas, quanto do senso comum. Seja do ponto de vista objetivo ou subjetivo, seja em abordagens individuais ou coletivas. No âmbito profissional, quando visto no sentido ampliado, ele se apoia na compreensão das necessidades humanas fundamentais, materiais e espirituais e tem no conceito de promoção da saúde um foco mais relevante. (CAMPOS; RODRIGUES NETO, 2008).

Quando vista de forma mais focalizada, qualidade de vida em saúde decorrente do estresse ocupacional coloca sua centralidade na capacidade de viver sem doenças, sem estresse ou de superar as dificuldades dos estados ou condições de morbidade. Isso porque, em geral, os profissionais atuam no âmbito em que podem influenciar diretamente, isto é, aliviando a dor, o mal-estar e as doenças, intervindo sobre os agravos que podem gerar dependências e desconfortos, seja para evitá-los, seja minorando consequências dos mesmos ou das intervenções realizadas para diagnosticá-los ou tratá-los. (VIEIRA, 2015).

Problemas como trabalho excessivo, acúmulo de diferentes funções, relações interpessoais, a desestrutura organizacional da instituição empregadora, insatisfação com o trabalho, salários inadequados, falta de oportunidades de subir na carreira, ausência de apoio e outros, podem ser fonte da diminuição da qualidade de vida e conseqüentemente doenças ocupacionais relacionadas ao trabalho, físicas e mentais, sabendo que a maioria dos trabalhadores passa mais tempo em seu local

de serviço do que em outras redes sociais, como a família (SAMPAIO; MARIN, 2004).

SILVA(2015), cita que no âmbito profissional, o interesse pelo conceito QV é relativamente recente e decorre, em parte, dos novos paradigmas que têm influenciado as políticas e as práticas do setor nas últimas décadas. Os determinantes e condicionantes do processo saúde-doença são multifatoriais e complexos.

Assim, saúde e doença configuram processos compreendidos como um contínuo, relacionados aos aspectos econômicos, socioculturais, à experiência pessoal e estilos de vida. Consoante essa mudança de paradigma, a melhoria da QV passou a ser um dos resultados esperados, tanto das práticas assistenciais quanto das políticas públicas para o setor nos campos da promoção da saúde e da prevenção de doenças. (SILVA; GONÇALVES; POMPILIO, 2012).

Assim, a qualidade de vida diz respeito à satisfação das necessidades mais elementares da vida humana: alimentação, acesso à água potável, habitação, trabalho, educação, saúde e lazer; elementos materiais que têm como referência noções relativas de conforto, bem-estar e realização individual e coletiva. No mundo ocidental atual, por exemplo, é possível dizer também que desemprego, exclusão social e violência são, de forma objetiva, reconhecidos como a negação da qualidade de vida. (SILVA, 2015).

Por fim, é importante observar também que, em todas as sondagens feitas sobre qualidade de vida, valores não materiais, como amor, liberdade, solidariedade e inserção social, realização pessoal e felicidade, compõem sua concepção.

Assim, a qualidade de vida atualmente está mais ligada a um prisma mental e relacional, do que num aspecto financeiro. Evidenciando que a falta de condições para manter as necessidades básicas na vida de um indivíduo afetará a sua qualidade de vida, mas hoje o ser humano, por viver num mundo capitalista no qual todos lutam diariamente com a falta de dinheiro, busca meios externos a esse mundo estressante com o intuito de resgatar ou adquirir um equilíbrio interno, objetivando valores não materiais como o amor, liberdade e a felicidade. (SILVA, 2015).

Fazendo um parâmetro entre estresse ocupacional e qualidade de vida no trabalho é viável afirmar que o estresse no trabalho tem consequências indesejáveis

para a saúde dos trabalhadores e gera custos ou impacto econômico para as empresas, para a sociedade. São inúmeras as causas do estresse ocupacional e isso leva o indivíduo a não ter a tão desejada qualidade de vida.

As principais condições de trabalho de riscos para a saúde do trabalhador, que são: cultura organizacional, falta de comunicação, baixos níveis de apoio na resolução de problemas e no desenvolvimento pessoal, falta de definição dos objetivos organizacionais, ambiguidade e conflito de papéis, imprecisão da definição das responsabilidades dos trabalhadores, estagnação na carreira e incerteza, promoção insuficiente ou excessiva, salários baixos, insegurança do emprego, baixo valor social do trabalho, falta de participação no processo de decisão, falta de controle no trabalho, isolamento social ou físico, relações deficientes com os superiores, conflitos interpessoais, falta de apoio social, incompatibilidade das exigências trabalho / vida privada, falta de apoio em casa, duplos problemas de carreira etc. (AREIAS; COMANDULE, 2015, p. 1):

Como mencionado acima, são inúmeros fatores que impõem riscos à saúde do trabalhador e esses fatores vem sendo notado principalmente nas grandes organizações. Para que haja uma redução desses estressores é viável criar uma política de qualidade aplicada às condições de trabalho, visando a melhoria do ambiente físico e psicossocial do trabalhador, como forma de aumentar a produtividade, o bem-estar e a segurança. Trata-se de uma abordagem mais dinâmica, essencialmente de matriz preventiva, incidindo sobre as causas dos acidentes e das formas de eliminá-las e/ou diminuí-las, ao invés de uma visão estática, centrada nos seus efeitos.

Portanto, hoje há uma grande necessidade de fazer uma revolução no âmbito trabalhista e a crescente participação dos empregados no âmbito global da empresa podem e devem contribuir para a redução de problemas de produtividade, minimizar os sentimentos de angústias das pessoas e melhorar a qualidade vida daqueles que pertencem à empresa. Essa reflexão resultará, certamente, em ações que levarão ao amadurecimento e desenvolvimento das pessoas e das organizações. Minimizar os elementos estressores na vida do trabalhador tornou-se uma importante preocupação para as organizações, visto que eles afetam diretamente a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT e como consequência, a produtividade.

7. O ESTRESSE OCUPACIONAL E O DESEMPENHO DA PRODUTIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

A situação de extrema concorrência no mercado atual exige que as empresas corram atrás de suas vantagens competitivas para promover a completa satisfação de seus clientes, pois quanto maior for a satisfação, maior será a qualidade dos serviços prestados, e em consequência maior será a produtividade da empresa. Nesse sentido as organizações de modo em geral tendem a ampliar novos horizontes explorando novos ramos de mercado visando atrair o maior número de clientes tendo como referência a qualidade dos serviços prestados.

Nesse contexto, para que as organizações tenham êxito em sua produtividade é necessário que esta também satisfaça seus trabalhadores, tendo em vista que o estresse ocupacional é um fenômeno que tende ocorrer cada vez mais entre os colaboradores e diretoria no campo organizacional. Tal fato promove o surgimento de aspectos negativos dificultando assim o desenvolvimento e desempenho em suas atividades a serem desenvolvidas, sendo que o mesmo pode ser desencadeado por diversos fatores. (FRANCA *et al.* 2013, p.6):

Com o progresso nos quadros de afastamento por estresse, as empresas têm valorizado mais o assunto estresse ocupacional, percebendo a sua importância dentro das organizações tendo em vista que afeta o clima do ambiente de trabalho, afeta também diretamente os funcionários dentro de suas atividades, com isso podendo afetar negativamente o rendimento de uma equipe inteira, por consequência, o resultado final da empresa. Com isso estudos são feitos constantemente para verificar os fatores causadores do estresse ocupacional, para trabalhar em cima disso no intuito de evitá-los ao máximo com práticas cotidianas.

Diante disso, é viável dizer que o estresse organizacional gera efeitos negativos dentro do ambiente de trabalho causando danos e prejuízos para os próprios funcionários como também para a organização. Diante dessa situação, o estresse ocupacional afeta também a produtividade gerando prejuízo a organização Assim, tanto empregador como o empregado sai perdendo com o estresse.

Por isso, a saúde do trabalhador está entre as questões sociais de maior importância da atualidade. Sua relevância cresceu enormemente, em face das profundas e velozes transformações que o curso inabalável da Revolução Tecnológica impõe a cada dia às relações capital/trabalho. (MOTHÉ, 2015).

Como já exposto evitar o surgimento do estresse é um dos meios eficaz para a efetivação da produtividade, uma vez que os agentes estressores contribuem para gerar influências negativas na saúde do trabalhador, o que pode repercutir

negativamente para o próprio empreendimento econômico, pois o seu desdobramento é o portal de acesso para as enfermidades e para a incapacidade acidentária.

Corroborando com essa ideia Vieira (2012, p. 1):

A alta carga de estresse se reflete diretamente nos negócios. O rendimento das equipes cai abaixo do esperado, provocando queda da eficiência, além de aumentar o número de afastamentos por motivo de doença.

De maneira geral, a empresa pode contribuir para reduzir o problema proporcionando um local de trabalho agradável, onde as sugestões dos funcionários são levadas em consideração. Uma política de recursos humanos com premiações e oportunidades de treinamento e desenvolvimento também ajuda bastante.

Além disso, estudos revelam que o estresse excessivo interfere com o raciocínio lógico, a memória e a habilidade de decisão, de modo que torna-se de grande importância a adoção de medidas de prevenção do stress, a fim de que e a busca pelos resultados positivos no trabalho, seja superada pelas condições malignas em que é exigido o esforço da produção.

De fato, as tarefas e as metas do trabalho, assim entendidos como obstáculos que o trabalhador deve superar, a fim de chegar ao que se espera obter do trabalho, devem ser vistos como uma fonte espiritual positiva, na medida em que enrijecem a energia psicológica e redobram a disposição física do trabalhador. (MOTHÉ, 2015).

Em geral, os novos modelos de gestão, além de incorporarem características da tecnologia informacional por alterarem as formas de controle do trabalho mediante maior espaço de participação dos trabalhadores na formulação das estratégias gerais das empresas, ampliam a corresponsabilidade com os resultados. Esses trabalhadores, que, geralmente, ficam em ambientes mais limpos, com eliminação das cargas de trabalho físicas e mecânicas, entre outras, e que, portanto, teoricamente teriam a possibilidade de gozar de melhor saúde, estão expostos a novas cargas de trabalho, tanto no aspecto cognitivo como no psicoemocional. (COSTA, 2010).

Portanto, o estresse ocupacional embora muito não dê a devida atenção, esse problema atinge muitos trabalhadores atingindo seu estado físico, mental e emocional, devendo ser tratado como um problema nacional, pois este tema é muito importante para as organizações, e como tal, deve ser integrada na definição da estratégia organizacional. Assim, este tema deve adentrar nas organizações e

gerenciar o potencial estresse causado pelas atividades laborais, pelas relações interpessoais no trabalho e entre empresa-pessoa e desta forma pode até reduzir a famosa imagem que recai sobre os ambientes turbulentos de negócios de serem estressantes.

Em termos práticos, os gestores devem dar especial atenção às situações relacionadas com o stress, visto que os fatores a ele associados influenciam diretamente os níveis de produtividade e o sucesso organizacional.

Para que organização possa oferecer aos seus clientes serviços e produtos de qualidade, é fundamental que proporcione boas condições de trabalho e qualidade de vida aos seus colaboradores, evitando expô-los a elevados níveis de stress. (COSTA, 2010).

É certo que pelo fato dos trabalhadores atuarem em estado de alerta, a adrenalina aumenta ajudando na produtividade e na criatividade, mas se essa condição for mantida por muito tempo, a pessoa pode se tornar vítima de tensão demasiada que é prejudicial à saúde. Acredita-se que, muitas vezes, isso ocorra devido ao estado de esgotamento do trabalhador que ultrapassou os limites individuais de sua capacidade de adaptação às tendências tecnológicas atuais. Assim, com a redução da energia mental, surge o stress e, em consequência, outras doenças ocupacionais, diminuindo a produtividade e causando indisposição para o trabalho. (COSTA, 2010).

Para que as empresas contem sempre com uma equipe produtiva no ambiente laboral é também muito importante manter os funcionários bem informados dos fatores causadores do stress e delegar tarefas legitimamente em conformidade com os limites de cada trabalhador.

7.1 Administrando o Estresse nas Empresas

O novo ambiente de trabalho é cada vez mais caracterizado por funcionários que assumem cargas e horários de trabalho maiores, dispõem de menos recursos com que trabalhar, enfrentam mais ambiguidades no dia a dia e menos segurança no emprego, mudanças estas que são uma das causas importantes de estresse para os funcionários. (ROBBINS, 2006)

Na concepção de Certo (2012) como o estresse está presente na vida de todos os funcionários de uma empresa, os conceitos de administração

de tal estresse são importantes para todas as empresas. O mesmo autor sugere que a administração nas empresas deve levar em consideração a compreensão do modo em que o estresse influencia no desempenho do funcionário, agindo como agente nocivo. Portanto, há possibilidade do empregador auxiliar os funcionários acerca do referido tema.

Outro ponto crucial na administração do estresse reside na tentativa de reduzir os fatores estressantes na empresa, tendo em vista que é raro que o estresse diminua sem que os fatores que causam o estresse sejam assimilados de modo satisfatório ou eliminados do ambiente. (CERTO, 2012).

Existem coisas que a administração pode fazer para monitorar o impacto negativo do estresse sobre seus funcionários. Algumas delas são: melhor seleção de pessoal, definição realista de metas, treinamento na administração do tempo, redesenho de cargos, maior envolvimento dos funcionários, ampliação das redes de apoio social, melhor comunicação organizacional e criação de programas de bem-estar apoiados pela organização (ROBBINS, 2006).

No que se refere ao excesso de mudança organizacional, a qual é considerada uma fonte de estresse, a empresa pode reduzi-lo com o aperfeiçoamento do treinamento na empresa, como também a empresa pode optar em reduzir o estresse evitando realizar mais mudanças por um tempo, quando possível. (CERTO, 2012).

Entretanto, visando à administração do estresse, a gerência pode adotar várias estratégias para prevenir o desenvolvimento iniciados fatores estressantes tais como: criar um clima de apoio às pessoas na empresa; tornar o trabalho interessante e; planejar e implantar programas de aconselhamento profissional (CERTO, 2012).

Robbins (2005) divide a administração do estresse em duas abordagens: a individual e a organizacional. A abordagem individual pressupõe que o funcionário pode assumir a responsabilidade de reduzir seu próprio nível de estresse, para isso, utiliza de estratégias individuais eficazes, tais como técnicas de administração do tempo, aumento de exercícios, treinamento para o relaxamento e expansão da rede de apoio social.

De acordo com Chiavenato (2011), para reduzir o estresse, as pessoas devem utilizar técnicas de administração de tempo (agendando e

priorizando as atividades diárias, os objetivos individuais e organizacionais); fazer exercícios físicos (como natação, caminhada, ginástica e andar de bicicleta); treinamento de relaxamento e meditação; uso das técnicas de biofeedback para ajudar as pessoas a aprenderem como detectar e controlar mudanças físicas relacionadas ao estresse; além da expansão da rede de suporte social, ou seja, ter amigos, familiares ou um profissional especializado (psicólogo, terapeuta) que esteja disposto a ouvir e ajudar.

No que se refere à abordagem organizacional, parte-se do princípio que diversos causadores do estresse, dentre eles as demandas de tarefas e de papéis, além da estrutura organizacional, são controlados pelos executivos, e podem ser, se necessário, modificados. (ROBBINS, 2005).

Visando a administração do estresse, algumas estratégias mostram-se eficazes neste processo tais como: a melhoria do processo de seleção e colocação de pessoal, a fixação de objetivos realistas, o replanejamento do trabalho, o aumento do envolvimento dos funcionários, a melhoria da comunicação organizacional e a implantação de programas corporativos de bem-estar.

8. CONCLUSÃO

O trabalho tornou-se parte essencial da vida do homem na sociedade. É através dele que ele se identifica como pessoa e como profissional. Ao analisar os dados e fatos que foram abordados e mencionados nesse trabalho, pode-se dizer que são variados os fatores promovedores do estresse ocupacional e que o mesmo deve ser tratado como um problema de saúde pública. Em recente pesquisa realizada pela International Stress Management Association (ISMA), constatou-se que 70% dos brasileiros sofrem de estresse no trabalho, porcentagem semelhante à de países como a Inglaterra e os Estados Unidos. A doença tem origem ou pode ser agravada pelas condições existentes no ambiente físico, na cultura e/ou no clima organizacional proveniente da área de trabalho.

Seus principais sintomas são perda de apetite, insônia, irritabilidade, dificuldade de concentração, distúrbios de memória, emagrecimento (ou ganho de peso excessivo), sudorese de extremidades (principalmente mãos), sensação de que está sendo observado ou perseguido no local de trabalho e, por vezes, o desenvolvimento do quadro mais grave do estresse, o chamado distúrbio do pânico.

Assim, o estresse ocupacional incide diretamente em todos os aspectos da vida humana interferindo na qualidade de vida do trabalhador. O estresse no trabalho tem consequências indesejáveis para a saúde dos trabalhadores e gera custos ou impacto econômico para as empresas e para a sociedade. São inúmeras as causas do estresse ocupacional e isso leva o indivíduo a não ter a tão desejada qualidade de vida.

Outra doença que tem gerado grande repercussão nos trabalhadores e que implica consequência do aprofundamento ou da constância considerada prolongada é a síndrome de Burnout, cujo tipo de resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos no ambiente de trabalho, afeta principalmente os profissionais de serviços e de pessoas que estão em contato direto com os clientes, nas negociações ou no atendimento direto ao consumidor.

São várias as causas para o aparecimento da síndrome de Burnout, o estresse laboral, carga de trabalho elevada, o contato direto com pessoas, a pressão para produtividade; portadores de personalidade perfeccionista, e pessoas que apresentam alta expectativa em relação ao futuro profissional, entre outros.

Devemos levar em conta que as características pessoais interferem na intensidade do perceptor e do receptor e na intensidade dos estressores.

Portanto, torna-se viável afirmar que o estresse ocupacional é atualmente uma realidade presente na maioria das empresas devendo esse, ser prevenido e tratado dentro das empresas, porque representa uma ameaça não só para a saúde do trabalhador, bem como para a produtividade e qualidade dos serviços prestados ou manufaturados pelas organizações.

Desta forma, as estratégias de enfrentamento de estresse se caracterizam como uma alternativa para redução de sintomas e assim o trabalhador poderá ter mais condições de desenvolver seu trabalho satisfatoriamente por ter sua saúde protegida ao se engajar em comportamentos de enfrentamento adequados que amenizem o impacto psicológico e somático do estresse.

Desse modo, é necessário que as organizações em geral tomem algumas medidas capazes de minimizar ou eliminar os estressores do meio ambiente do trabalho, tais como: manter o setor organizado, dar treinamentos e manter um bom relacionamento com toda equipe multiprofissional e evitar a rotatividade. Com essas medidas de prevenção contribuem para amenizar os possíveis prejuízos de ordem física e psicológica ao trabalhador; assegurar adequada carga de trabalho; capacidade do colaborador e recursos; definição dos cargos de forma a prover significado na realização da tarefa, estímulo e oportunidades de uso das habilidades profissionais do indivíduo; melhorar comunicação interna, reduzir a incerteza de desenvolvimentos futuros; prover oportunidades para interação social dos colaboradores; estabelecer programas de produção compatíveis com as capacidades internas; definir programa de reconhecimento por bom desempenho dos funcionários dentre outras.

Eliminar totalmente o estresse do cotidiano de um indivíduo .seria algo que nos levaria à total improdutividade e ao ócio. O que se deve procurar é reduzir os efeitos danosos do estresse que a sociedade proporciona. Deve-se buscar uma postura onde o estresse seja um acontecimento positivo e não um empecilho ao desempenho pessoal, à saúde e à felicidade.

Sem dúvidas, dentro dos fatores que fazem parte da vida do indivíduo, o trabalho constitui um importante, se não o principal determinante da forma de organização das sociedades, sendo o meio através do qual o homem constrói o seu ambiente e a si mesmo.

A questão do estresse no trabalho tem recebido considerável divulgação nos vários meios de comunicação. Além disso, na década de 90, o número de pedidos de indenização de trabalhadores por estresse mental disparou em decorrência do número crescente de funcionários em atividades em que o trabalho é mais mental que manual; à natureza repetitiva das tarefas, à tendência a buscar indenização por danos físicos e mentais e à receptividade dos tribunais a esses casos.

Lidar com o estresse organizacional começa com o reconhecimento, pelos gerentes, dos sintomas universais do estresse no trabalho, bem como as situações estressantes específicas à sua unidade de trabalho.

Todas as ações de prevenção devem ser adotadas pelas organizações e pelos próprios trabalhadores, visando eliminar as condições inseguras, provenientes no ambiente laboral, devemos enfatizar que é importante reforçar que essas ações devem sempre ser orientadas por profissionais capacitados, bem como oferecer serviços na área de engenharia de segurança e medicina do trabalho.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, Karl. **O poder das mentes em ação**: desenvolvimento e gestão da inteligência organizacional. Tradução: Dayse Batista. Rio de Janeiro: Campus, 2003.
- “AMARAL, Geraldo et al (2008): Sintomas depressivos em estudantes de medicina da Universidade Federal de Goiás: um estudo de prevalência”; **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul**; V.30;N.2;p 124-130.
- AREIAS, Maria Elenice Quelho ; COMANDULE, Alexandre Quelho. **Qualidade de Vida, Estresse no Trabalho e Síndrome de Burnout**. Disponível em: <http://www.fef.unicamp.br/fef/sites/uploads/deafa/qvaf/fadiga_cap13.pdf> Acesso em: 11 dez. 2015.
- BENKE, Regina Pagnussat; CARVALHO, Élcio. **Estresse x qualidade de vida nas organizações**: um estudo teórico. Disponível em: <<http://faculdadeobjetivo.com.br/arquivos/Estresse.pdf>> Acesso em: 10 dez. 2015.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M.T. O processo de adoecer pelo trabalho. In: BENEVIDES-PEREIRA, A. M.T. (org.). **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- BRASIL, **Saúde do trabalhador** : estresse. Disponível em: <<<http://www.brasil.gov.br/sobre/saude/saude-do-trabalhador>>. Acesso em 20 out.. 2015.
- CERTO, Samuel C. **Administração moderna**. São Paulo: Pearson, 2012.
- COSTA, Paula Cristina. **Gestão do Stress Ocupacional** 2010.http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?idc_cad=89n48lly8
- COSTA, Bárbara Lessa da. **Jornada de Trabalho do Enfermeiro na Unidade de Emergência: as implicações da falta de intervalo/descanso**. 2012. Disponível em:http://www.posgraduacaoredentor.com.br/hide/path_img/conteudo_5422e9d8d4beb.pdf. Acesso em: 20 outubro, 2015.
- COUTO, H.A. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: COP, 1987. 95p
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração**. 2.ed. SÃO PAULO: Makron-Books, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 2011.
- DELGADO, Mauricio Godinho. **Curso de direito do trabalho**. São Paulo:LTr, 2014
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. Rio d Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FRANÇA, A.C.L. & RODRIGUES, A.L. **Stress e Trabalho**. Uma abordagem Psicossomática. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2013.

FRANÇA et al. Flávia Maria de. **Burnout e os aspectos laborais na equipe de enfermagem de dois hospitais de médio porte**. 2012.<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692012000500019&script=sci_arttext&tlng=pt>

FILIPPINI, Eduardo Pereira. **Avaliação da exaustão emocional e do Burnout em trabalhadores do município de Osasco**. Disponível em: file:///C:/Users/MARLY%20FRANÇA/Desktop/Mariana/0701adeef.pdf. Acesso em : 08 set. 2015.

FREITAS, Luís Gonzaga Braga de.; CARNEIRO, Vanessa Oliveira Silva ; CARDOSO, Ana Carolina. **Depressão no Ambiente de Trabalho**. 2013: Disonível.<<http://www.webartigos.com/artigos/a-depressao-no-ambiente-de-trabalho/105967/#ixzz3u7YBBi4E>> Acesso em : 15 nov. 2015.

GASPARIN, Luiz Alberto; CHYLA, Lucimeri; NAKAMURA, Eunice Kyosen. **Síndrome de Burnout em Enfermeiros Atuantes Em UTI**.2008. Disponível em :<<http://www.webartigos.com/artigos/sindrome-de-burnout-em-enfermeiros-atuantes-em-uti/11206/>>Acesso em: 26 out. 2015.

HOLT, R.R. Ocupacional stress. In: GOLDBERGER, L.; BREZNITZ, S. (Eds.). **Handbook of stress: theoretical and clinical aspects**. 2. ed. New York: Free Press, 1993. Cap. 19, p. 342-367.

JORGE, Alan Cristian Rodrigues et al. **Saúde do trabalhador na unidade de terapia intensiva**. Disponível em:<<http://www.abennacional.org.br/2SITE/Arquivos/N.115.pdf>> Acesso em: 20 out. 2015

MACHADO, S.S. **Fatores relacionados ao estresse ocupacional em ambientes de risco**. Brasília, 1996. 98p. Dissertação (Mestrado) - Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília.

MEDEIROS, Flávio Ferreira. **Saúde no trabalho: temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores**. 3ª ed. São Paulo: Roca, 2010.

MOTHÉ .Claudia Brum. **Stress no ambiente de trabalho**. 2015. Disponível em:<<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI33425,41046-Stress+no+ambiente+de+trabalho>>. Acesso em: 25 out. 2015

MORIN, E. M. **Psicologia e gestão**. São Paulo: Atlas, 2009.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **A condição dos professores: recomendação Internacional de 1966, um instrumento para a melhoria da condição dos professores**. Genebra: OIT/ Unesco, 1984.

MARTINS, Rosa Maria Lopes. **Envelhecimento e saúde: um problema social emergente** 2011. Disponível em:<<http://www.ipv.pt/millennium/millennium27/14.htm>> Acesso em: 23 nov., 2015.

MATOS, Marciana Gonçalves de. **Estresse ocupacional: estudo de caso com motoristas de coletivo urbano em empresa de transportes da cidade de belo horizonte.**2010. Disponível em:http://www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2010/dissertacao_marciana_goncalves_de_matos_2010.pdf. Acesso em : 07 out. 2015.

RIBEIRO, Rafael de Nogueira. **Síndrome de burnout em profissionais da saúde de um serviço especializado em um hospital geral público** .2011.http://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/6506/1/TCC%20Rafael_de_Nogueira.pdf> Acesso em : 07 out. 2015.

ROBAZZI, Mário Luiz Castro. Alguns problemas ocupacionais decorrentes do trabalho de enfermagem no Brasil. **Revista Brasileira de Enfermagem**, São Paulo, v.52, n.04, p.23-27, 2008.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora, 1999.

SANTOS, Iraci dos et al. **Enfermagem fundamental: realidade, questões, soluções**. Rio de Janeiro: Atheneu, 2009.

SAMPAIO, M. M. F.; MARIN, A. J. **Precarização do trabalho docente e seus efeitos sobre as práticas curriculares**. Educ. Soc., Campinas, vol. 25, n. 89, p. 1203-1225, Set./Dez. 2004.

SOUSA, Eliane Coelho Martins de **A Síndrome de Burnout em Profissionais de Saúde**. 2013. Disponível:< <https://psicologado.com/atuacao/psicologia-hospitalar/a-sindrome-de-burnout-em-profissionais-de-saude>>. Acesso em : 21 out. 2015.

SPECTOR, Paul. E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2003.

TAMAYO, Álvaro. **Exaustão emocional no trabalho** .Revista de Administração, São Paulo v.37, n.2, p.26-37, abril/junho 2002

TEIXEIRA Sueli. **A depressão no meio ambiente do trabalho e sua caracterização como doença do trabalho**. 2007http://www.trt3.jus.br/escola/download/revista/rev_76/Sueli_Teixeira.pdf Acesso em: 20 out. 2015

VIEIRA, Mariana. **Estresse prejudica funcionários e empresa**. Disponível em<<http://www.sm.com.br/detalhe/estresse-prejudica-funcionarios-e-empresa>>. Acesso em: 20 out. 2015

VEIGA, Kátia Conceição Guimarães; FERNADES, Marcos; PAIVA, Josicélia Dumê Mirian Santos. **Estudo estrutural das representações sociais do trabalho noturno das enfermeiras. Texto e contexto em enfermagem**. Florianópolis, v.20, n. 4.outubro/dezembro, 2011.

ZANETTE, Gabriela Oliveira **Fatores Desencadeantes do Estresse em Funcionários do Setor Administrativo** 2015: Disponível

:< <https://psicologado.com/atuacao/psicologia-organizacional/fatores-desencadeantes-do-estresse-em-funcionarios-do-setor-administrativo>> . Acesso em: 10 dez. 2015.

TEIXEIRA E, Silva JC, Matos RM. **O estilo de vida do cliente com hipertensão arterial e o cuidado com a saúde** 2006: Disponível: <<http://www.archhealthinvestigation.com.br>>. Acesso em: 17 jun. 2016.