

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

PATRICIA DOS SANTOS GARCIA

INFLUÊNCIA DO ESTRESSE NO TRABALHO

FLORIANÓPOLIS

2004

PATRÍCIA DOS SANTOS GARCIA

INFLUÊNCIA DO ESTRESSE NO TRABALHO

Trabalho de Conclusão de Estágio apresentado à disciplina Estágio Supervisionado – CAD 5236, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, área de concentração em Recursos Humanos.

Professor Orientador: Dr.Gerson Rizzatti

FLORIANÓPOLIS

2004

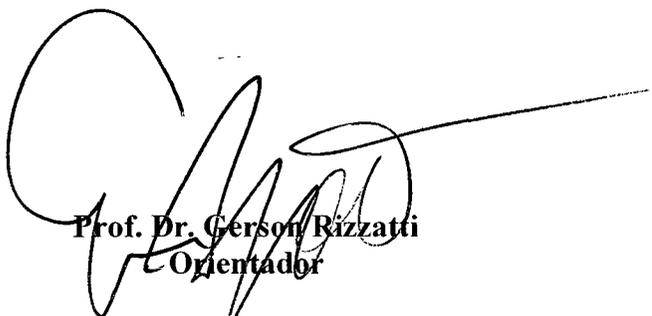
PATRÍCIA DOS SANTOS GARCIA

INFLUÊNCIA DO ESTRESSE NO TRABALHO

Este trabalho de conclusão de estágio foi julgado adequado e aprovado em sua forma final pela Coordenadoria de Estágios do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, em 06 de fevereiro de 2004.

Prof. Sinesio Stefano Dubiela Ostroski
Coordenador de Estágios

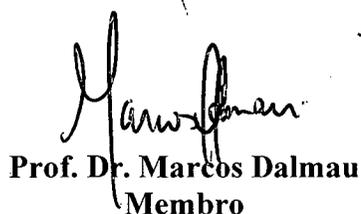
Apresentado à Banca Examinadora integrada pelos professores:



Prof. Dr. Gerson Rizzatti
Orientador



Prof. Dr. Pedro Antônio de Melo
Membro



Prof. Dr. Marcos Dalmau
Membro

“Agrada-te do Senhor, e ele satisfará os desejos do teu coração”.

Salmos 37.4

AGRADECIMENTOS

A Deus, por seu imenso amor e fidelidade. Obrigada Senhor, por estar sempre presente na minha vida, me capacitando e me fazendo vitoriosa a cada dia. A ti toda honra e toda glória!

Aos meus pais, Geraldo e Valmira, por me amarem tanto e demonstrarem isso de uma forma tão especial, através do seu empenho em me proporcionar sempre o melhor e oferecer uma boa educação. A conclusão desse curso é consequência desse empenho. Amo vocês!

As minhas amadas irmãs, Mônica e Juliana, por serem tão compreensivas e amigas.

Ao meu querido namorado Daniel, por sempre ter acreditado em mim, dando-me apoio e carinho. Te amo!

As minhas grandes amigas Elaine, Jaliny e Tatyana, que sempre torceram por mim.

Ao Prof. Dr. Gerson Rizzatti, pela força, incentivo e orientação.

Aos professores Dr. Pedro Antônio de Melo e Dr. Marcos Dalmau que prontamente participaram da banca contribuindo de forma significativa para o aprimoramento deste trabalho de conclusão de estágio.

RESUMO

GARCIA, Patrícia dos Santos. **Influência do Estresse no Trabalho**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

O presente trabalho procurou estudar a influência do estresse no desempenho das pessoas no trabalho. A escolha de tal tema justifica-se pela intensidade das mudanças que vêm ocorrendo no ambiente de trabalho, o que requer que os trabalhadores desenvolvam uma capacidade cada vez maior de adaptação para manterem o equilíbrio e a qualidade de vida pessoal e profissional. Os avanços tecnológicos e a competitividade acirrada entre as organizações, geram pressões no sentido de se obter maior produtividade e melhor desempenho, tornando-se uma importante fonte de estresse para os trabalhadores. O trabalho caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica de caráter exploratório e descritivo. Os dados foram obtidos exclusivamente através de levantamentos teóricos acerca do assunto. Verificou-se que o estresse, apesar de geralmente denotar um aspecto negativo, pode até ser bom se for bem administrado. Situações positivas como um emprego novo, por exemplo, também são fontes de estresse. Dessa forma, torna-se impossível e até mesmo indesejável eliminá-lo. Quanto ao objetivo principal dessa pesquisa, acredita-se que o estresse exerce influencia não só no desempenho dos trabalhadores, mas também das organizações. Para os trabalhadores, as influências ocorrem principalmente na sua saúde e no seu bem estar físico e psicológico. Para as organizações, as influências refletem em termos financeiros e psicológicos, levando a conseqüências como absenteísmo, turnover, falta de comprometimento e baixa satisfação no trabalho.

Palavras-Chave: estresse, trabalho, desempenho.

nota: 36 folhas

ABSTRACT

GARCIA, Patrícia dos Santos. **The Influence of Stress at Work**. Monograph – Graduation in Administration - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

The main purpose of this monograph is to study the influence of stress in workers' performance at work. The choice of such a theme is clearly justified by the intensity of the changes that have been occurring at work environment, which brings to workers the challenge to develop an increasing capacity of adaptation in order to maintain the balance and the quality of personal and professional life. The high technology advancements and the high competition between organizations produce a state of pressure that demands higher productivity and better performance, becoming an important source of stress to the workers. This monograph is best characterized as an exploratory and descriptive bibliographic research. The data were exclusively obtained by theoretical surveys about the subject matter. It was found that stress, although generally associated with its negative aspects, may have positive aspects when you know how to deal with it. Positive situations like a new job, for instance, can be also source of stress. In this way it is almost impossible, and even undesirable to eliminate stress. As regards the main objective of this research, it is believed that stress exerts influence not only at workers, but also at organizations. When we talk about workers, negative influence usually happens in the field of physical and psychological health. When we are talking about the organizations, problems occur in the field of finance, bringing consequences like absence, turnover, lack of engagement and low satisfaction at work.

Key Words: stress, work, performance

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Representação esquemática do processo de estresse.....	43
Figura 2- Curva do estresse.....	45
Figura 3- Reações emocionais do estresse.....	52
Figura 4- Estresse.....	53
Figura 5- Reações físicas do estresse.....	56
Figura 6- Fatores que determinam o estresse.....	64
Figura 7 - Causas do estresse no trabalho.....	69

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA	10
1.2 OBJETIVOS	12
1.2.1 Objetivo geral	12
1.2.2 Objetivos específicos	12
1.3 JUSTIFICATIVA	13
2 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	15
2.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA	15
2.2 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS.....	16
2.3 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	17
3 DADOS DA PESQUISA.....	18
3.1 PERSPECTIVAS HISTÓRICAS DO TRABALHO.....	18
3.1.1 Significado do trabalho.....	22
3.1.2 O trabalho e as teorias administrativas	27
3.1.2.1 <i>Teoria da Administração Científica.....</i>	28
3.1.2.2 <i>Teoria das Relações Humanas.....</i>	31
3.1.2.3 <i>Abordagem Comportamental.....</i>	32
3.1.2.4 <i>Abordagem Sócio-Técnica</i>	33
3.1.2.5 <i>Abordagem Contingencial.....</i>	34
3.1.2.6 <i>Teoria X e Teoria Y.....</i>	35
3.1.3 A organização do trabalho e seu impacto sobre a dimensão psíquica do indivíduo	36
3.2 CONSIDERAÇÕES ACERCA DO ESTRESSE	40
3.2.1 Níveis de estresse	46
3.2.2 Sintomas do estresse.....	48
3.2.2.1 <i>Sintomas emocionais.....</i>	50
3.2.2.2 <i>Sintomas fisiológicos.....</i>	52
3.2.3 Síndrome geral de adaptação (SGA).....	56
3.3 ESTRESSE E TRABALHO	60

3.3.1 Causas do estresse no trabalho	67
3.3.2 Estratégias de combate ao estresse (Coping).....	74
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	79
5 SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS.....	83
REFERÊNCIAS.....	84

1 INTRODUÇÃO

O presente capítulo constitui-se de uma parte do trabalho que oferece ao leitor uma visão geral do assunto da pesquisa. Neste tópico apresentam-se o tema e o problema de pesquisa, o objetivo geral, os respectivos objetivos específicos e a justificativa do trabalho.

1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

Atualmente, vive-se um tempo de grandes exigências de adaptação. As pessoas são constantemente defrontadas com novas informações e cada vez mais são colocadas diante de situações às quais precisam adaptar-se.

Os avanços, principalmente os tecnológicos, ocorridos nas últimas décadas trouxeram mudanças de grande impacto sobre as pessoas, o que requer uma capacidade de adaptação física, mental e social. Entretanto, o desenvolvimento de tal capacidade nem sempre acompanha a velocidade das mudanças, gerando uma situação de conflito e desequilíbrio.

Diante desse contexto, muito se ouve falar em estresse hoje em dia, o que se torna fácil de compreender considerando-se a grande quantidade de atividades e responsabilidades que cercam as pessoas constantemente.

Hans Selye (apud FRANÇA ; RODRIGUES, 1996, p.20), utilizou o termo estresse para designar “o conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige um esforço para adaptação”.

Geralmente o estresse está associado somente a situações negativas. Entretanto, cabe aqui ressaltar que eventos agradáveis, como um novo emprego, por exemplo, também são situações estressantes.

Um certo grau de estresse é essencial para um bom desempenho, sendo que dificilmente se consegue algo sem o estímulo que este proporciona.

Pode-se dizer que é indesejável e até mesmo impossível eliminar totalmente o estresse. Aprender a reconhecê-lo e a gerenciá-lo, buscando meios que possibilitem o convívio com um nível adequado de estresse, torna-se necessário para enfrentá-lo de uma maneira mais saudável e usufruir seus benefícios, já que o estresse prepara o organismo para situações difíceis da vida.

Nas relações de trabalho, a alta competitividade tem elevado significativamente o nível de estresse. Num ambiente que atende cada vez mais quase que exclusivamente aos resultados, a pressão torna-se uma constante. Tal pressão pode ser encarada por alguns como um fator motivador e estimulante. Entretanto, para outros, pode ser uma fonte de doenças e problemas. Assim, a maneira como as pessoas reagem a essa pressão determina a propensão para o estresse.

As pessoas sob o efeito de constantes pressões têm certa dificuldade em lidar com as exigências que lhes são impostas, necessitando de uma preparação não somente para manter a eficiência no ambiente de trabalho, mas também para se adaptar de maneira adequada a essas fontes de estresse.

Desta maneira, compreender o que é o estresse, bem como seus sintomas, causas e efeitos, é o primeiro passo para se obter o equilíbrio no trabalho e, conseqüentemente, uma melhor qualidade de vida pessoal e profissional.

Diante do acima exposto, a presente pesquisa pretende responder o seguinte questionamento:

Qual a influência do estresse no desempenho das pessoas no trabalho?

1.2 OBJETIVOS

O problema de pesquisa proposto será respondido a partir dos seguintes objetivos:

1.2.1 Objetivo geral

Estudar a influência do estresse no desempenho das pessoas no trabalho, a partir de pressupostos teóricos.

1.2.2 Objetivos específicos

A partir do objetivo geral acima exposto, foram gerados os seguintes objetivos específicos:

- a) apresentar um breve histórico do trabalho, destacando a sua percepção desde a antiguidade e o seu significado;
- b) abordar o trabalho através de um rápido estudo das teorias administrativas, ressaltando o impacto da sua organização sobre a psique do indivíduo;
- c) identificar os aspectos relevantes ao estresse que possibilitem a sua adequada compreensão;
- d) relacionar o estresse com o trabalho, detectando as suas causas e as estratégias para combatê-lo.

1.3 JUSTIFICATIVA

A globalização mundial trouxe para o ambiente de trabalho a necessidade de adaptação cada vez maior e mais rápida a mudanças. A concorrência e a competitividade estão tão enraizadas na cultura organizacional que revertem para as pessoas uma sobrecarga maior de trabalho, o que requer que as mesmas desenvolvam uma capacidade de adaptação constante visando manter o equilíbrio e a qualidade de vida no trabalho. Ao mesmo tempo, muitas empresas estão buscando formas de melhorar as condições de trabalho visando valorizar o seu maior ativo: o ser humano.

Esta realidade torna-se uma importante fonte de estresse e faz com que o mesmo seja visto predominantemente de forma negativa. Entretanto, o estresse, em dose moderada, pode ser estimulante para o bom desempenho, trazendo resultados positivos para os indivíduos e para as organizações.

Assim, a realização deste trabalho torna-se uma importante forma de construção do conhecimento acerca do assunto.

Apesar de não se tratar de um estudo de caso, esta pesquisa bibliográfica traz um conhecimento altamente relevante para o crescimento profissional da acadêmica, visto que a mesma trabalha num ambiente muito propenso ao estresse. Além disso, o resultado obtido poderá ser compartilhado com os seus colegas de trabalho, ampliando a compreensão do estresse e auxiliando no equilíbrio e melhor desempenho profissional.

Outra importante contribuição constitui-se na possibilidade deste trabalho tornar-se uma fonte de referência teórica para futuras pesquisas, pois apresenta a relação entre estresse e trabalho, evidenciando a influência daquele sobre este.

O desenvolvimento desta pesquisa bibliográfica tornou-se viável, pois houve um espaço de tempo e uma quantidade de material bibliográfico considerados adequados para a sua realização e o alcance dos objetivos propostos.

2 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este capítulo apresenta os processos metodológicos utilizados na realização da pesquisa, como o seu delineamento, as técnicas de coleta de dados e as suas limitações.

2.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Adotando-se a taxionomia apresentada por Vergara (1997), uma pesquisa pode ser classificada em relação a dois critérios: quanto aos fins e quanto aos meios.

Em relação aos fins, a presente pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva.

Segundo a autora, “a investigação exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado” (VERGARA, 1997, p.45).

Gil (1991, p.43), confirma essa idéia ao abordar que “as pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito”.

Nesse sentido, a pesquisa apresenta um caráter exploratório, pois pretende, através de uma revisão literária, ampliar o conhecimento acerca do estresse no trabalho.

No que se refere à natureza descritiva, Vergara (1997, p. 45), destaca que a pesquisa descritiva apresenta as características de determinado fenômeno, sem o compromisso de explicá-lo, “embora sirva de base para tal explicação”.

Deste modo, a pesquisa é descritiva porque visa expor as características do processo de estresse, o que serve como base para a explicação da sua influência no trabalho.

Quanto aos meios, que segundo Gil (1991, p.48) “expressa em linhas gerais o desenvolvimento da pesquisa, com ênfase nos procedimentos técnicos de coleta e análise de dados (...)”, o presente trabalho classifica-se como uma pesquisa bibliográfica.

Conforme o autor, a “pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 1991, p.48).

Vergara (1997, p. 46), define pesquisa bibliográfica como “o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral”.

Para a realização desta pesquisa, efetuou-se um levantamento bibliográfico em livros, revistas, monografias, dissertações e páginas da internet, o que a caracteriza como bibliográfica.

2.2 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Definido o delineamento da pesquisa, torna-se necessário que se estabeleçam também os procedimentos e as técnicas utilizadas na coleta dos dados. Por se tratar de uma pesquisa com caráter estritamente bibliográfico, tais técnicas referem-se aos processos específicos de leitura.

Segundo Gil (1991), a leitura a ser realizada na pesquisa bibliográfica deve identificar as informações e os dados constantes do material relevantes ao estudo, estabelecer relações com o problema proposto e analisar a consistência das informações e dados apresentados pelos autores.

A leitura poderá ser *exploratória* – que verifica se a obra interessa à pesquisa, *seletiva* – que define o material que de fato é relevante à pesquisa, *analítica* – que ordena as informações de forma a obter respostas ao problema de pesquisa e *interpretativa* – que faz a relação entre o que o autor afirma e o problema proposto. A ocorrência de tais leituras se dá em função do avanço do processo de pesquisa bibliográfica (GIL, 1991).

Para a obtenção dos dados da pesquisa, primeiramente foram consultadas obras mais generalizadas que abordassem os assuntos trabalho e estresse. Em seguida, buscaram-se obras mais específicas que relacionassem o estresse ao trabalho. A partir de uma leitura exploratória dessas obras, foram selecionadas as que possuíam informações realmente relevantes à pesquisa. Após essa seleção, as informações foram ordenadas na busca de respostas ao problema proposto. Ordenadas as informações, os dados foram analisados e, conseqüentemente, alcançado o objetivo proposto pela pesquisa.

2.3 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

A presente pesquisa bibliográfica limitou-se a analisar somente as obras referenciadas.

3 DADOS DA PESQUISA

Os dados apresentados abaixo foram obtidos a partir de uma revisão literária com as posições de diferentes autores sobre os seguintes tópicos: trabalho, estresse e a relação entre o estresse e o trabalho. Por se tratar de uma pesquisa de caráter estritamente bibliográfico, pode-se dizer que tal capítulo é fundamental na consecução dos objetivos definidos.

3.1 PERSPECTIVAS HISTÓRICAS DO TRABALHO

A relação do homem com o trabalho ocorre desde o início da sua existência. Entretanto, com a constante turbulência das mudanças no ambiente de trabalho, o equilíbrio em tal relação torna-se, cada vez mais, uma tarefa difícil de se conseguir, o que reflete na qualidade de vida pessoal e profissional do trabalhador e, conseqüentemente no desempenho da organização.

Segundo Bastos (1995), através de um exame no uso do termo trabalho, verifica-se dois grandes eixos de significados com componentes avaliativos antagônicos. Para o autor, “tais eixos refletem as grandes tradições histórico-filosófico-religiosas, que modelam a dimensão avaliativa e afetiva com que nos reportamos ao trabalho hoje na atualidade” (BASTOS, 1995, p. 22).

O primeiro eixo vincula o trabalho à noção de sacrifício, de esforço incomum, de carga, fardo; como algo esgotante para quem o realiza. Neste sentido, o trabalho associa-se também a noção de punição, como está escrito no Antigo Testamento, como punição pelo pecado original.

O segundo eixo, avaliativo com uma visão mais positiva sobre o trabalho, o vê como a aplicação das capacidades humanas para propiciar o domínio da natureza, sendo responsável pela própria condição humana, como um esforço para atingir determinado objetivo.

Na tradição cristã, com a Reforma Protestante, o trabalho passa a ser visto como instrumento de salvação e forma de realizar a vontade divina. Já na tradição oriental, as religiões tendem a ver o trabalho como algo que harmoniza os homens com a natureza e que desenvolve o seu caráter (BASTOS, 1995).

Tittoni (1994), relata a referencia ao trabalho na mitologia, através do Mito de Sísifo e dos Doze Trabalhos de Hércules.

No Mito de Sísifo, a este era aplicado o castigo de carregar uma pedra até o cume de uma montanha, a qual rolava novamente quando finalizava sua tarefa, tornando-a interminável. Por este motivo, usualmente é utilizada a expressão trabalho de Sísifo para designar atividades sem sentido, sem objetivo ou cuja finalidade é somente sua realização e nada mais.

Em relação aos Doze Trabalhos de Hércules, aparecem tarefas que este deveria cumprir para que fosse absolvido por ter matado os filhos, sobrinhos e renegar a esposa. Esses doze trabalhos seriam, também, a garantia de sua imortalidade. Os requisitos exigidos na execução dessas tarefas eram basicamente força física, coragem, bravura e inteligência. Tais referências demonstram que é histórico, portanto, relacionar trabalho a sofrimento.

Segundo Aranha e Martins (1986, p. 30), “na antiguidade grega, todo trabalho manual era desvalorizado e feito pelos escravos e a atividade teórica era considerada a mais digna de um homem, cuja essência era fundamentalmente de um ser racional”.

Na Idade Média, de acordo com os mesmos autores, São Tomás de Aquino dizia que todos os trabalhos se equivalem, querendo com isso reabilitar o trabalho manual, mas a própria construção teórica do seu pensamento, baseada na visão grega, tende a valorizar a atividade contemplativa, considerando a arte mecânica como uma arte inferior.

Confrontando-se a visão do trabalho desses dois períodos com as colocações de Mirador, nota-se que essas idéias atualmente não têm sentido. Segundo o autor,

Todo trabalho humano exige o dispêndio de certa quantidade de energia, não somente física, mas também psíquica. Por mais elementar que seja o processo de trabalho, ou mais mecânica a tarefa a executar, a inteligência do trabalhador será solicitada (MIRADOR apud MENEGHEL; RÉGIS, 2003, p. 27).

Na Idade Moderna, o crescente interesse pelas artes mecânicas e pelo trabalho em geral, justifica-se pela ascensão dos burgueses, vindos de segmentos dos antigos servos que compravam sua liberdade e se dedicavam ao comércio. Iniciam-se os grandes empreendimentos e as grandes descobertas de novos caminhos para as terras do Novo Mundo (ARANHA; MARTINS, 1986).

Entretanto, segundo os autores, com o resplendor desse progresso verifica-se uma questão social enorme, pois as condições subhumanas marcam o século XIX com as extensas jornadas de trabalho, sem direito a férias, sem garantias para a velhice, doenças e invalidez; além da exploração do trabalho de crianças e mulheres, péssimas condições de trabalho, má remuneração e condição de vida.

Apesar desse contexto, torna-se importante considerar que esse lado dramático não deve de maneira alguma se constituir em dimensão inerente e necessária ao conceito do trabalho. Como relata Souza (1992, p. 67),

Nada faz pensar que a atividade de transformação da natureza, empreendida socialmente pelos homens, deva levar a marca do desprazer compulsório. Pelo contrário, dada a essencialidade do trabalho para a vida de cada homem e de toda a coletividade, a sua realização deveria efetivar os mais imperativos éticos, como a divisão igualitária das tarefas, a solidariedade, a participação equânime nas decisões, etc.

Para Silva e Montedo (1996), pode-se dividir a história em que é evidenciado o trabalho em três períodos. O primeiro período, do século XIX até a primeira guerra, demonstrava a luta pela sobrevivência. A preocupação com a saúde era não morrer. Havia uma jornada de trabalho muito longa, baixos níveis de higiene, alta periculosidade, grandes esforços musculares, alimentação precária e repressão do governo contra o trabalhador.

Após a primeira guerra até 1968, começa o segundo período, que se caracterizava pela preocupação somente com a saúde do corpo. Inicia-se com Taylor as influências da forma de trabalhar com a produtividade. Nessa época, a mão-de-obra não especializada era abundante e barata, o saber-fazer não era prioridade por parte da empresa. Havia uma divisão muito forte dos profissionais que detinham o conhecimento total e os que faziam, os quais constituíam a maioria na indústria.

Após 1968 ocorre o terceiro período, que começa a perceber a deterioração da saúde mental como fator prejudicial ao trabalho. Passa-se a valorizar questões como o conteúdo da tarefa, a flexibilidade, o ritmo e a velocidade de trabalho e a participação. Nesta época, surgiram movimentos de resistência e estudos de formas alternadas de organização do trabalho mais voltadas para o ser humano.

Atualmente, o trabalho ocupa um espaço muito importante na vida das pessoas, visto que quase todas trabalham e passam uma grande parte da sua vida dentro das organizações.

Embora o trabalho possua um inegável e importante valor na sociedade, a sua relação com as pessoas parece ser algo ainda bastante conflitante, sendo ele muitas vezes percebido como indesejado, como um fardo pesado, que acaba impedindo-as de viver. Por outro lado, o trabalho é freqüentemente percebido como algo que dá sentido à vida, eleva status, define identidade pessoal e impulsiona o crescimento do ser humano. O trabalho é indesejado, justamente porque na atual sociedade muitas vezes ele se configura de uma forma totalmente fragmentada e sem sentido, burocratizado, cheio de normas e rotinas, ou então, cheio de exigências e conflitante com a vida social ou familiar. Mas, mesmo assim, ele tem uma importância vital para o ser humano (RODRIGUES, 1994).

Morin (2001, p.8), confirma essa idéia ao abordar que:

O trabalho representa um valor importante nas sociedades ocidentais contemporâneas, exercendo uma influência considerável sobre a motivação dos trabalhadores, assim como sobre sua satisfação e sua produtividade. Compreender os sentidos do trabalho hoje é um desafio importante para os administradores, tendo em vista as múltiplas transformações que têm atingido as organizações e os mundos do trabalho.

Para Meneghel e Régis (2003), atualmente o trabalho apresenta uma estrutura amplamente complexa, podendo ser abordado sobre aspectos como a divisão do trabalho, a organização do trabalho, as relações de trabalho, como força de trabalho propriamente dita, ou seja, o trabalhador na sua atividade de transformação da natureza e, principalmente, sobre as condições de trabalho que previnem contra acidentes e doenças ocupacionais, e sobre a qualidade de vida do trabalhador.

É necessário que haja uma preocupação com as soluções para o problema da produtividade competitiva sem a perda do nível de saúde do trabalhador. A melhoria das condições de trabalho constitui-se, portanto, um aspecto importante a ser considerado para se conseguir um trabalho mais prazeroso, de melhor qualidade e com menos estresse para o trabalhador. Assim, uma empresa que não considera o nível de saúde do seu trabalhador, tornando-o insatisfeito e infeliz no trabalho, incorre em grave erro, pois tal situação interfere na produtividade do trabalhador e, conseqüentemente, no resultado produtivo da empresa, comprometendo a sua posição no mercado.

3.1.1 Significado do trabalho

O trabalho conserva um lugar importante na sociedade, sendo essencial para que o ser humano consiga concretizar seus sonhos e ideais, pois é através dele que o homem supre as suas necessidades.

Enquanto categoria conceitual o trabalho tem sido abordado de diversas formas, sejam elas provenientes da física (trabalho é igual a deslocamento vezes força) ou da economia (trabalho enquanto atividade de produção), entre outras.

Etimologicamente, a palavra trabalho comporta todo um pano de fundo de sofrimento e constrangimento. Este sentido vem do latim popular “tripalium”, que era um aparelho destinado a constranger, um instrumento de tortura. Da mesma forma, o verbo trabalhar vem do latim popular “tripaliare”, que significa torturá com o tripalium (SANTOS; FIALHO, 1995).

Foi na relação dinâmica entre o homem e a natureza que os pensadores, desde há muito tempo, têm procurado a definição do trabalho. Entretanto, “ninguém analisou mais vigorosamente do que Marx a relação entre o homem e a natureza na atividade de trabalho” (FRIEDMANN; NAVILLE, 1973, p. 20).

O trabalho, escreve Marx (apud FRIEDMANN; NAVILLE, p. 20),

Antes de tudo, é um ato que passa entre o homem e a natureza. Nesse ato, o próprio homem representa, em relação à natureza, o papel de uma potência natural. As forças de que seu corpo é dotado, braços e pernas, cabeça e mãos, ele as põe em movimento a fim de assimilar matérias, dando-lhes uma forma útil à sua vida. Ao mesmo tempo que age, por esse movimento, pela natureza exterior e a modifica, modifica a sua própria natureza e desenvolve faculdades que nela dormitavam.

Colson (apud FRIEDMANN; NAVILLE, 1973, p.20), declara que “o trabalho é o emprego que faz o homem das suas forças físicas e morais para a produção de riquezas ou serviços”. Nesse sentido, a atividade de trabalho se distingue essencialmente pelas finalidades, pela utilidade e pelo valor dos produtos que cria.

Segundo Mirador (apud MENEGHEL; RÉGIS, 2003, p.26),

O trabalho é toda atividade humana que transforma a natureza a partir de certa matéria dada, porém, no sentido empregado na economia, trabalho são as tarefas desenvolvidas pelo homem, geralmente com auxílio de instrumentos para produção de bens, sob a forma de objetos ou serviços

Em relação à utilidade Braverman (apud CORREIA, 2000, p. 13), afirma que “o trabalho não é apoderar-se de materiais da natureza tais como esta oferece, e sim alterar este estado natural e melhorar sua utilidade”.

Segundo Borja (1999), a partir de Marx novos conceitos a respeito do trabalho foram sendo formulados, passando o trabalho a ser visto como a condição de libertação do homem, através do qual este desenvolve sua personalidade e inteligência e utiliza sua criatividade.

Tal idéia pode ser confirmada através de Braverman (apud CORREIA, 2000, p. 13), ao destacar que “o que distingue o homem do animal irracional, é que o homem pensa, idealiza e produz e o resultado provém da imaginação, o que não ocorre com os outros animais. O homem imprime ao material o projeto que tinha conscientemente em mira”.

Ainda nesse sentido, Rodrigues (1994, p.11) aborda que um dos motivos que torna o trabalho vital para o ser humano é “o fato do homem com seu trabalho não somente usufruir dos recursos da natureza, como também ser capaz de recriá-la e também, infelizmente, destruí-la”. A ação do homem distingue-se do comportamento dos outros animais porque este age de acordo com finalidades e planeja suas atividades. Ao modificar a natureza, ele cria a cultura, a linguagem, a história e a si mesmo (RODRIGUES, 1994).

Portanto, o homem tem um propósito, enquanto os outros animais agem pelo instinto.

Dentre as várias correntes de abordagem sobre a questão do trabalho que foram surgindo, em especial duas chamam atenção. A primeira é a corrente de relações humanas, em que o indivíduo passa a ser visto como o principal agente para o aumento da produtividade. A segunda é a corrente sistêmica, cujo objetivo é ver a organização como um todo, em que a função de cada indivíduo é essencial para uma maior produtividade e, conseqüentemente, maior lucro. O ambiente de trabalho é visto como influenciador do comportamento humano, contribuindo para o melhor ou pior desempenho do trabalhador (BORJA, 1999).

Conforme os autores Herzberg, Hackman e Suttle (apud MORIN, 2001, p. 9), “o trabalho representa um valor importante, exerce uma influência considerável sobre a motivação dos trabalhadores e também sobre sua satisfação e sua produtividade”.

Heller (apud VAZ, 1995), apresenta sua concepção de trabalho vinculado ao significado dado por Marx, em que a categoria de trabalho abrange duas dimensões: uma, enquanto execução de um trabalho, fazendo parte orgânica da vida cotidiana, e a outra, enquanto atividade de trabalho, sendo uma objetividade diretamente genérica. A diferenciação entre estas duas dimensões está no próprio trabalho, em produzir um valor de uso. O resultado ou o produto do trabalho contém a possibilidade de uso, do ser ou não utilizado.

Segundo Bastos (1995), em uma dimensão psicológica e cognitiva, admite-se que a experiência cotidiana das pessoas constitui a base sobre a qual elas constroem suas percepções e conhecimentos sobre o mundo que os cerca. Esta dimensão, embora de base individual, é um processo eminentemente social, por se dar no interior de um conjunto partilhado de crenças, valores e significados que definem o contexto atual no qual as interações entre indivíduos e grupos ocorrem.

Esses conhecimentos e percepções, no nível individual acima exposto, se organizam em estruturas cognitivas que desempenham importante papel na determinação de percepções e comportamentos futuros em relação aos objetos, situações ou pessoas, ao permitirem ao indivíduo padrões globais, sobre os quais reagem.

Nesse sentido Bastos (1995, p.26), define o significado subjetivo do trabalho como “uma estrutura cognitiva, que tem um grande impacto sobre as percepções, avaliações, atribuições e sobre o próprio comportamento do indivíduo no trabalho”.

Buscando aprender como o indivíduo articula as suas percepções relativas a diversas dimensões do trabalho, o autor indica a estrutura geral do significado do trabalho envolvendo

três grandes linhas: a centralidade do trabalho, as normas sociais do trabalho e os resultados e objetivos valorizados do trabalho.

A centralidade do trabalho é definida como o grau de importância geral que o trabalho possui na vida de um indivíduo em determinado momento, independente das razões as quais se atribui tal importância. As normas sociais consistem numa expressão geral do que seriam trocas justas entre o que o indivíduo recebe da situação de trabalho e as contribuições que ele traz para o processo de trabalho. Os resultados e objetivos valorizados do trabalho relacionam-se com a finalidade que as atividades de trabalho possuem para o indivíduo, correspondendo às indagações acerca do porquê o indivíduo trabalha, o que corresponde aos componentes associados às noções de satisfação e motivação a respeito do significado do trabalho para o indivíduo. As informações sobre a valorização do trabalho permitem entender o que torna os indivíduos mais ou menos satisfeitos com seu trabalho ou o que torna uma situação mais atrativa do que a outra (BASTOS, 1995).

Através do trabalho, o homem acrescenta um mundo novo ao mundo natural que já existe. O trabalho é, portanto, essencial na relação dialética entre o homem e a natureza, entre o saber e o fazer, entre teoria e prática. Desta forma, o trabalho é uma atividade tipicamente humana, que implica na existência de um projeto mental que determina a ação a ser desenvolvida (COTRIM, 1993).

Leontiev (apud BORJA, 1999, p.47), afirma que “o trabalho é uma atividade originalmente social, fundada sobre a cooperação de indivíduos, a qual supõe uma divisão técnica”.

Segundo Vaz (1995, p. 170),

O homem é uma unidade na diversidade, sendo um ser singular particular, que apresenta determinadas qualidades, atitudes e necessidades próprias, mesmo assim, sua singularidade, ainda que particular, é sempre social. Por isso, quando o produto não satisfaz a nenhuma necessidade social, ou é produzido em um tempo de trabalho superior ao socialmente necessário, ele passa a ser tratado não como uma execução de trabalho, mas sim como uma atividade de trabalho.

O trabalho é ao mesmo tempo uma ocupação cotidiana que supera a cotidianidade. Portanto, o homem/sujeito aplica este trabalho nas relações com seus pares, para alcançar o conhecimento de si mesmo e dos outros. Com isso, o conhecimento do homem ocorre em suas relações, a partir das ações coordenadas formadoras das estruturas propriamente sociais, materiais, intelectuais através do trabalho (VAZ, 1995).

Cotrim (1993), destaca que o trabalho permite ao homem expandir suas energias, desenvolver sua criatividade e realizar suas potencialidades. Ao mesmo tempo em que o homem molda e muda a natureza através do trabalho, ele transforma a si mesmo. Dentro de uma visão positiva, pode-se dizer que o trabalho promove e realização pessoal, a construção da cultura e solidariedade entre os homens.

Entretanto, ao longo da história, o aparecimento de uma classe social sobre a outra, ao invés de servir a todos, passou a ser utilizado para enriquecimento de alguns. “De ato de criação, passou a ser entendido como rotina de reprodução, de liberdade em castigo, e o ato de realização foi transformado em instrumento de alienação” (COTRIM, 1993, p.45).

3.1.2 O trabalho e as teorias administrativas

Desde o início do desenvolvimento da sociedade aparece uma divisão entre os diferentes indivíduos que participam da realização de um trabalho coletivo. Inicialmente, de uma forma instável, mas na medida do progresso técnico, esta divisão apresenta-se cada vez mais estável, contendo certos homens a função de organizar e outros de executar o trabalho (SANTOS; FIALHO, 1995).

No início do século XVIII, com a grande mudança nos processos industriais, surgiram as primeiras preocupações com a racionalização da produção e com o comportamento do trabalhador diante da tarefa. Havia um acelerado crescimento da população mundial e o

consumidor estimulava a produção em grande escala, induzindo ao aprimoramento tecnológico. A mão de obra tornava-se abundante em função do crescimento populacional e do êxodo rural. Com os inventos de J. Key (a lançadeira volante), J. Hargreaves e R. Arkwright (o tear hidráulico) e J. Watt (a máquina a vapor), ocorreu um considerável surto de industrialização que exerceu conseqüência direta sobre o trabalho assalariado. Tal acontecimento ocasionou uma mudança nos processos produtivos para dinamizar a produção (PROENÇA, 1993).

3.1.2.1 Teoria da Administração Científica

A administração científica foi a primeira abordagem da teoria da administração. Criada por cientistas, engenheiros e administradores preocupados com a melhoria na eficiência do trabalhador, essa visão assumiu duas formas principais: a administração do trabalho e a administração das organizações (MONTANA; CHARNOV, 1999).

A teoria da administração científica foi iniciada pelo engenheiro americano Frederick W. Taylor, que teve inúmeros seguidores: Gantt, Gilbret, Emerson, Ford, Barth e outros.

Segundo Chiavenato (1993), essa teoria recebeu o nome de administração científica devido à tentativa de aplicação dos métodos da ciência aos problemas da administração, a fim de alcançar elevada eficiência industrial.

Para François (1972), a organização científica do trabalho não constituía em si uma novidade, sendo uma concepção bastante antiga, pois o homem sempre foi levado a pensar e preparar suas atividades para investigar a utilização dos recursos naturais, assegurar sua subsistência, fabricar suas ferramentas, etc. Na medida da evolução da raça, esta organização sumária foi se desenvolvendo aos poucos.

Na perspectiva de Taylor, a principal consideração a respeito de um local de trabalho eficiente se baseava no projeto do próprio trabalho, de modo que, para cada tarefa, fosse estabelecido o método correto de executá-la em um tempo determinado, usando as ferramentas corretas, motivando a força de trabalho a trabalhar duro, estabelecendo a divisão de responsabilidades entre os trabalhadores e a gerência da fábrica, cabendo a esta determinar os métodos e os tempos, impelindo o trabalhador a se concentrar unicamente na sua tarefa produtiva. Os trabalhadores deveriam ser controlados, medindo-se a produtividade de cada um e pagando-se incentivos salariais aqueles mais produtivos (LIDA, 1997).

Conforme François (1972), Taylor procurou no automatismo do trabalho organizado um melhoramento da execução, e para tal, preconizou os seguintes princípios:

- a) definição conveniente do trabalho a realizar, ou seja, conhecê-lo com auxílio da análise e determinar o processo ótimo;
- b) adaptação do operário à técnica, através de executantes instruídos e treinados;
- c) separação das fases de preparo e execução do trabalho, para que o operário conheça e tenha somente que aplicar os melhores métodos;
- d) especialização das funções de direção, particularmente para os estudos de fabricação e coordenação das tarefas funcionais;
- e) divisão do rendimento entre a empresa e os trabalhadores, visando o bem estar de toda a sociedade.

Para Chiavenato (1993), as principais características da organização do taylorismo são as seguintes:

- a) administração como ciência - a organização e a administração deveriam ser estudadas e planejadas, evitando-se a improvisação;
- b) divisão do trabalho e especialização do operário - o trabalho deveria ser claramente dividido para aumentar a capacidade do operário. Além disso, era necessária a

- especialização do trabalhador em suas tarefas, que deveriam ser o mais simples possível;
- c) estudo da fadiga humana – para reduzir a fadiga, que era considerada um redutor da eficiência do homem; Frank B. Gilbreth, propôs o estudos dos tempos e movimentos. Tal estudo estava baseado nos princípios de economia de movimento, eliminando aqueles que produzem fadiga;
 - d) concepção de cargos e tarefas - cada cargo deveria conter um número limitado de tarefas inter-relacionadas exigindo, cada uma, habilidades similares de tempo que permitam controlar e comparar os resultados com determinados padrões de produção pré-estabelecidos;
 - e) incentivos salariais e prêmios de produção - para Taylor, a remuneração dos trabalhadores deveria ser baseada na produção e não no tempo de trabalho de cada um. Assim, o operário ganharia na proporção de sua produção;
 - f) conceito do homem econômico - Taylor acreditava que o homem era influenciado profundamente por recompensas financeiras em relação à motivação no trabalho.
 - g) condições de trabalho - as condições de trabalho passaram a ser consideradas como forma de diminuir a fadiga e garantir o bem estar físico dos trabalhadores, melhorando a eficiência do trabalho;
 - h) padronização - a organização racional do trabalho preocupava-se não só com a padronização dos métodos e processos de trabalho, mas também com a padronização das máquinas, equipamentos, ferramentas, instrumentos, matéria-prima e componentes, visando eliminar o desperdício e aumentar a eficiência;
 - i) supervisão funcional - a supervisão funcional proposta por Taylor consistia na existência de vários supervisores, cada um especializado numa determinada área,

com autoridade sobre seus subordinados, porém somente em relação à sua especialidade.

Rodrigues (1994), destaca que embora a forma racional de execução das tarefas apresentada por Taylor tenha levado o trabalhador a um desgaste físico quase desumano, numa visão atual, à época, o taylorismo proporcionou melhores condições de trabalho aos trabalhadores, tanto no aspecto motivacional quanto no aspecto do projeto do cargo e ambiente físico.

Os dados tomados por Taylor como base para a Organização Científica do Trabalho, foram totalmente discutíveis e deram origem a várias manifestações de rejeição por parte dos trabalhadores (turnover, absenteísmo, greves, etc). Nesse sentido, era necessário que a racionalização centrada na técnica, como a proposta por Taylor, cedesse lugar à outra forma de racionalização que fosse conseqüente com as ciências do homem no trabalho e que se centrasse nesse próprio homem, seguindo a perspectiva da ergonomia (SANTOS; FIALHO, 1995).

3.1.2.2 Teoria das Relações Humanas

A resistência dos trabalhadores ao taylorismo fez surgir estudiosos como Mayo, Maslow, Roerhlisberger e Dicson, que apresentaram formas alternativas de organização do trabalho, cuja base de concepção encontrava-se mais próxima dos seres humanos. Assim surge, na década de 40, a Teoria das Relações Humanas, cujos teóricos passaram a considerar a importância das variáveis psicológicas para a produtividade, negando as orientações tayloristas (TELES apud SILVA; MONTEDO, 1996).

A Teoria das Relações Humanas produziu a principal mudança na maneira como as organizações viam a força de trabalho e trouxe um entendimento de como o local de trabalho

poderia influenciar as opiniões, crenças, objetivos, motivação e bem estar psicológico dos trabalhadores. Estes não eram mais vistos como máquina a ser manipulada através de métodos de engenharia, incentivo e supervisão direta. Mais que isso, os trabalhadores passaram a ser vistos como indivíduos únicos com necessidades e desejos. Eles eram membros de um grupo que estabelecia as normas e direção do comportamento no trabalho.

3.1.2.3 Abordagem Comportamental

A Teoria das Relações Humanas levou ao desenvolvimento de novos conceitos do projeto do trabalho com respeito às necessidades individuais. Nesse sentido, surgem duas importantes teorias para explicar a motivação do homem para o trabalho. A Teoria da Hierarquia de Necessidades de Maslow, e a Teoria dos Fatores Motivadores e Higiênicos de Herzberg.

Segundo Chiavenato (1993), para Maslow a motivação era determinada por necessidades que orientavam o comportamento, que vão sendo satisfeitas de acordo com uma hierarquia, desde as mais básicas até as mais complexas. Há, portanto, uma escala de prioridade das necessidades humanas, que passa pelas necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de auto-realização. Dessa forma, as necessidades que aparecem em primeiro lugar devem ser satisfeitas antes que uma necessidade mais elevada entre em jogo. O indivíduo não perseguiria uma necessidade de nível mais elevado enquanto não tivesse satisfeito a necessidade de nível mais baixo.

A teoria de Maslow se opõe ao taylorismo, mostrando que outros aspectos e necessidades de relacionamento social, de reconhecimento pelo trabalho e de auto-realização também estão envolvidos na motivação para o trabalho, evidenciando que o taylorismo não é

capaz de manter uma alta produtividade por muito tempo, em vista de negligenciar fatores importantes para a motivação do ser humano para o trabalho.

Um outro grupo de pesquisadores, liderados por Herzberg, distinguiram os fatores envolvidos na motivação em dois grupos: fatores higiênicos e fatores motivadores. Os fatores higiênicos seriam aqueles que servem para criar um clima empresarial saudável, sem insatisfação, estando relacionados com aspectos como aumento de salário, melhorias nas condições de trabalho, vantagens adicionais, seguros, participação nos lucros, etc. (TELES apud SILVA; MONTEDO, 1996).

Os fatores motivadores, por sua vez, seriam os que propiciam o crescimento psicológico e se relacionam à organização do trabalho: realização, interesse intrínseco pelo trabalho, reconhecimento pela realização, responsabilidade e promoção (FLEURY; VARGAS, 1987).

3.1.2.4 Abordagem Sócio-Técnica

A Abordagem Sócio-Técnica surge na década de 60, preconizando a otimização do sistema social como um fator importante para alcance de produtividade, ao lado da tecnologia adotada. Essa abordagem integrava muito dos aspectos tratados pela Escola de Relações Humanas, e mais tarde, o enriquecimento do trabalho e a participação dos trabalhadores no processo organizacional (FLEURY; VARGAS, 1987).

A base dessa corrente era a teoria geral dos sistemas que classificava as empresas como sistemas abertos sócio-técnicos. Segundo Duarte (1988), dois aspectos devem ser considerados nessa classificação. O primeiro é de que qualquer empresa é formada por dois sistemas principais: o técnico e o social; sendo que a produção é resultado e função da ação conjunta dos mesmos. A atenção está voltada para a interação entre os dois sistemas buscando

obter, através da análise das suas características, a melhor combinação entre os mesmos e escolher formas de organização que proporcionem essa combinação ideal.

O segundo aspecto é a observação de que classificar a empresa como sistema aberto significa considerar, na busca da melhor combinação entre os sistemas técnico e social, a inter-relação entre a empresa e o seu ambiente caracterizado por uma cultura e uma sociedade em constante movimento social, econômico e político.

3.1.2.5 Abordagem Contingencial

As atenções ao ambiente, objeto de estudo da Teoria dos Sistemas foi o campo de ação para a Abordagem Contingencial.

Para Chiavenato (1993), a Abordagem Contingencial salienta que são as características ambientais que condicionam as características organizacionais, ou seja, a estrutura e o funcionamento de uma organização são dependentes da sua interface com o ambiente externo. Conseqüentemente, não se atinge a eficácia seguindo um único e exclusivo modelo, isto é, não há uma única melhor maneira de se organizar. Tudo depende da consideração das características ambientais e tecnológicas relevantes para cada organização.

Em outras palavras, deve-se primeiro ter um critério de ajuste entre a organização e o ambiente, e depois um ajuste entre trabalho, empresa e pessoas. Assim as organizações precisam ser constantemente ajustadas aos métodos coletivos e aos objetivos individuais.

3.1.2.6 Teoria X e Teoria Y

No início dos anos 50 o movimento de relações humanas começou a perder força, fazendo com que McGregor introduzisse a Teoria X e a Teoria Y, que se baseavam na análise das estratégias de lideranças, sugerindo que a atividade básica do administrador em relação ao empregados exercia impacto sobre o desempenho do trabalho (RODRIGUES, 1994).

Na visão de McGregor o trabalho baseado na administração científica atende as necessidades básicas do indivíduo, mas oferece pouca oportunidade de satisfação das necessidades humanas de transcendência, principalmente para as pessoas situadas nos níveis inferiores da hierarquia. Segundo ele, essas necessidades englobam a auto-estima (auto-respeito e confiança, autonomia, realização, competência e conhecimento) e a própria reputação (status, reconhecimento e aprovação). Na administração tradicional, o trabalho atende apenas as necessidades básicas do indivíduo, ficando as necessidades humanas de transcendência a serem atendidas fora do local de trabalho. Assim, a organização não cria uma estrutura e nem oferece meios para que o indivíduo tenha um bom nível de qualidade de vida no trabalho; o que faz com que o trabalhador se comporte com indolência, passividade, má vontade em aceitar responsabilidades, resistência a mudanças, tendência em aderir aos demagogos e exigências exageradas de benefícios econômicos (RODRIGUES, 1994).

Segundo Rodrigues (1994), McGregor dividiu, então, as atitudes do administrador em relação ao empregados em duas categorias: Teoria X e Teoria Y.

Na Teoria X, ele agrupou todas as idéias relacionadas a indivíduo – trabalho decorrente da administração científica, onde as atitudes do administrador seguiam a velha linha tradicional, considerando que o ser humano, de modo geral, tem aversão essencial ao trabalho e o evita sempre. Devido a essas características, a maioria das pessoas precisa ser coagida, controlada, dirigida e ameaçada de punição para que se esforce no sentido da

consecução dos objetivos organizacionais. Deste modo, nesta visão, o homem, de modo geral, prefere ser dirigido, evitando responsabilidades e tendo, relativamente, pouca ambição. Por esses motivos McGregor propõe, então, a Teoria Y, como uma outra forma de ver o indivíduo na organização.

Na Teoria Y as atitudes do administrador emergiam das novas situações vividas entre os anos de 1960 e 1970. McGregor propõe, então, que se ofereçam condições ao indivíduo para que as necessidades fora do local de trabalho passem também a ser satisfeitas no mesmo. O princípio fundamental da Teoria Y é o da integração, criando condições que permitam aos membros da organização alcançar melhor os seus próprios objetivos, dirigindo os seus esforços para o sucesso empresarial.

A proposta de McGregor muda a visão sobre o trabalho mostrando que este não precisa ser um mal. A Teoria Y foi a forma encontrada pelo autor para operacionalizar sua proposta, que representou um grande avanço para a qualidade de vida do indivíduo no trabalho.

3.1.3 A organização do trabalho e seu impacto sobre a dimensão psíquica do indivíduo

Um trabalho equilibrante não se relaciona somente a questões relativas ao ambiente físico ou químico do trabalho, mas diz respeito, principalmente, à organização do trabalho.

A reestruturação das empresas, facilitada pela tecnologia da informação e a concorrência em nível mundial, está provocando uma mudança fundamental na organização do trabalho: a individualização do trabalhador perante o processo de trabalho (CASTELS apud CRUZ, 2001).

Dejours; Dessors; Desrioux (1993. p. 104), salientam que:

A organização do trabalho é, de um lado, a divisão das tarefas, que conduz alguns indivíduos a definir por outros, o trabalho a ser executado, o modo operatório e os ritmos a seguir. Por outro lado, é a divisão dos homens, isto é, o dispositivo de hierarquia, de supervisão, de comando, que define e codifica todas as relações de trabalho.

Segundo Ladeira (1996), as pressões potencialmente capazes de pôr em risco o equilíbrio psíquico e a saúde mental do indivíduo derivam da forma como o trabalho está organizado. A forma como o trabalho está organizado e as condições em que ele é realizado determinam um tipo de desgaste para o trabalhador.

A organização do trabalho representa o insumo básico para a discussão do prazer e do sofrimento no seu contexto, pois concretiza a possibilidade de o trabalho se tornar equilibrante ou fatigante, fonte de realização ou de alienação para aquele que o realiza (LADEIRA, 1996, p. 65).

Para Dejours (apud CRUZ, 2001, p. 21), os trabalhadores não somente padecem, fisicamente, o desgaste do trabalho, mas também manifestam sofrimento mental. Este último é decorrente da organização do trabalho, que consiste na “divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa (na medida em que ela dele deriva), o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidade, etc”.

O sofrimento mental ocorre quando as pessoas não conseguem transformar seu trabalho no sentido de buscar uma maior adequação do mesmo às suas necessidades psíquicas e fisiológicas. Do enfrentamento entre o sujeito com a organização do trabalho, “emerge o sofrimento mental que se constrói como um intermediário necessário à submissão do corpo” (DEJOURS apud CRUZ, 2001, p. 21). Simultaneamente, os trabalhadores são, muitas vezes, separados e enfrentados uns com os outros como consequência da divisão social e política do trabalho.

Dejours (apud CRUZ, 2001, p.22), expõe que:

(...) a individualização, mesmo se ela é antes de tudo uniformizante, porque ela apaga as iniciativas espontâneas, porque ela quebra as responsabilidades e o saber, porque ela anula as defesas coletivas, a individualização conduz, paradoxalmente a uma diferenciação do sofrimento de um trabalhador e de outro. Por causa do fracionamento da coletividade operária, o sofrimento que a organização do trabalho engendra exige respostas defensivas fortemente personalizadas.

Segundo Cruz (2001), estudos mostram que os indivíduos reagem de forma diferente às dificuldades das situações de trabalho e chegam ao mesmo com a sua história de vida. E é neste contexto que se instalam as relações conflituosas. De um lado, encontra-se a pessoa e a sua necessidade de bem estar e prazer, e do outro, a organização que tende a modelar o trabalhador às características de execução da tarefa.

Deste modo, torna-se necessário transformar um trabalho fatigante em um trabalho equilibrante, flexibilizando a organização do trabalho de maneira que o trabalhador tenha uma maior liberdade para organizar seu modo operatório e para encontrar os gestos que serão capazes de lhe dar prazer, isto é, uma distensão ou uma diminuição da carga psíquica de trabalho (DEJOURS; DESSORS; DESRIAUX, 1993).

Freud (apud CRUZ, 2001), em O Mal Estar da Civilização, já lançava a teoria de que a atividade do homem caminha em duas direções: busca de ausência de sofrimento e desprazer, e de experiência intensa de prazer. O sofrimento apareceria como decorrência das sensações desagradáveis provenientes da não satisfação das necessidades e ameaça o sujeito em três direções: a do próprio corpo, do mundo externo e dos relacionamentos com os outros homens. Assim sendo, o sofrimento não é originado na realidade exterior, mas sim, nas relações que o sujeito estabelece com esta realidade.

Os trabalhadores, individual ou coletivamente, elaboram ou constroem defesas para evitar ou tornar suportável o sofrimento. Segundo Ladeira (1996, p.66), “grande parte da regulação emocional e física dos trabalhadores deve-se às estratégias individuais e coletivas de defesa que surgem naturalmente em seus contextos profissionais”.

As reações de defesa individuais são estabelecidas com base em fatores ligados à vivência individual de cada trabalhador. Entretanto, por meio da dimensão psicossocial do trabalho, essas reações atingem a instância coletiva, o espaço das interações sociais em que são articuladas estratégias defensivas constituídas ou organizadas coletivamente (LADEIRA, 1996).

Seligmann-Silva (apud CRUZ, 2001, p.26), define como estratégias defensivas “os mecanismos socialmente construídos para enfrentar o sofrimento no trabalho dominado, com a possibilidade iminente de instalação de doenças psicossociais e de psicopatologias”. Segundo o autor as estratégias coletivas operam principalmente através de dois mecanismos: inversão, que consiste no desafio ao perigo ao invés de se sentir ameaçado por ele; e a eufemização, que se percebe através da diminuição e/ou ridicularização do perigo presente no trabalho.

Para Ladeira (1996, p. 67), “eufemizar o perigo, ou até mesmo ridicularizá-lo, representa para o trabalhador um recurso fundamental para o exercício de muitas das suas tarefas, que de outra forma não seriam executadas”.

As estratégias de defesa sinalizam a maneira pela qual se desenvolvem condutas particulares e coletivas de resistência e, ao mesmo tempo, de alienação do sofrimento do trabalho. A natureza subjetiva do sofrimento, contudo, implica em sua representação concreta na vida dos trabalhadores, ainda que a vivência do sofrimento não se mostre totalmente consciente (CRUZ, 2001).

Conforme afirma Dejours (apud CRUZ, 2001, p.28), “o sofrimento é uma experiência vivenciada, indissolúvel da corporeidade (...) o sofrimento humano no trabalho é sempre, antes de tudo, um sofrimento do corpo, engajado no mundo e nas relações com os outros”.

O sofrimento humano no trabalho implica, antes de tudo, o corpo, pois é através dele que se identifica e sente-se a medida do sofrimento, seja na lesão, na dor, na incapacitação de movimentos ou na vivência do estresse.

3.2 CONSIDERAÇÕES ACERCA DO ESTRESSE

Um dos problemas mais comuns que o ser humano enfrenta, em qualquer idade, é o estresse. Apesar de todos já o terem experimentado, poucos compreendem ou reconhecem o seu impacto sobre o organismo. Entretanto, segundo Lipp (1986, p.19), é possível aprender a reconhecer, controlar e, até mesmo, utilizar o estresse para benefício próprio, sendo o primeiro passo compreender o seu significado. A autora destaca ainda que “se o stress for bem compreendido e controlado, pode, até certo ponto ser bom, pois prepara o organismo para lidar com situações difíceis da vida” (LIPP, 1986, p. 25).

Stress ou estresse é uma expressão originada do latim *Stringere*, que no século XVII era usado na Inglaterra com o sentido de adversidade ou aflição (LIPP, 1996; NAHAS, 2001 apud ANDRADE, 2001).

O termo estresse foi utilizado inicialmente na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão. Em 1936, o cientista Hans Selye transpôs este termo para a medicina e biologia, significando esforço de adaptação do organismo para enfrentar situações ameaçadoras a sua vida e ao seu equilíbrio¹.

Segundo Lipp (1986), Hans Selye notou que muitas pessoas sofriam de várias doenças físicas e reclamavam de alguns sintomas em comum, como pressão alta, desânimo e fadiga. A partir dessas observações foram realizadas extensas pesquisas médicas, que, na época, levaram a definição do estresse como “um desgaste geral do organismo” (p.19). Tal desgaste

¹ Disponível em <<http://www.geocities.com.br>>. Acesso em: 30 maio 2003.

é causado pelas alterações psicológicas que ocorrem quando a pessoa tem que enfrentar uma situação que a irrite, amedronte, ou até mesmo que a faça feliz. Qualquer situação que desperte uma emoção forte, boa ou má, que exija mudança, torna-se uma fonte de estresse.

Goldberg (1980, p. 51), ampliou a definição de estresse criada por Selye enfatizando que o estresse constitui-se de:

Uma sobrecarga dos recursos do corpo a fim de responder a alguma circunstância ambiental. (...) A reação do estresse é uma mobilização das defesas do corpo, um antiquado mecanismo bioquímico de sobrevivência que foi aperfeiçoado, no decurso do processo evolutivo, permitindo aos seres humanos, adaptar-se a fatos hostis ou ameaçadores.

Para França e Rodrigues (1996, p.24), o estresse deve ser definido como:

Uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetido, que é avaliada pela pessoa como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo o seu bem estar.

Essa definição converge com a idéia de Ladeira (1996, p.67), que define o estresse como “um fenômeno tipicamente relacional entre o indivíduo e as demandas do seu ambiente e reflete todo um conjunto de reações e de respostas do organismo, de fundamental importância para a preservação da sua integridade”.

Lida (1997, p. 304), explica que o estresse acontece quando a pessoa recebe um estímulo qualquer do ambiente para agir, mobilizando a energia do corpo e ajustando o nível das funções fisiológicas. Caso a ação não se complete, há uma frustração e a energia acumulada deverá ser dissipada, provocando efeitos físicos e psicológicos prejudiciais.

Para Dejours (1992, apud ANDRADE 2001, p.60), é possível tentar resumir o estresse como um conjunto de perturbações psicológicas ou sofrimento psíquico, associado, geralmente, às experiências de trabalho, e que incluem: distúrbios emocionais, tais como ansiedade, depressão, angústia, sensação de fadiga e/ou tristeza crônica, hipersensibilidade e acontecimentos em geral, agressividade e/ou irritabilidade aumentadas.

Ladeira (1996), destaca que os estímulos psíquicos e físicos presentes no ambiente quando percebidos pelo indivíduo como pressões, podem ou não descompensar o equilíbrio e a homeostase do seu corpo. Nesse processo vários mecanismos psicofísicos entram em ação, seja para restabelecer a condição anterior de equilíbrio, seja para melhor ajustar o organismo às pressões percebidas.

Caso o equilíbrio orgânico seja rompido de alguma forma, ocorrerão necessariamente respostas específicas ou generalizadas de ajustamento que, segundo Rio (apud LADEIRA, 1996, p.67),

Visam recuperar o equilíbrio e fornecer meios adequados para o enfrentamento das pressões que provocam o desajuste. Tais respostas podem envolver componentes comportamentais, afetivos, cognitivos e fisiológicos. Em seu conjunto, essas respostas adaptativas são chamadas de stress.

As idéias acima expostas demonstram que nem todo estímulo, externo ou interno ao indivíduo, tem potencial suficiente para se caracterizar como pressão, alterar o equilíbrio do organismo e desencadear uma resposta de estresse. Além disso, no caso de algum desequilíbrio, sempre haverá uma resposta do organismo no sentido de restabelecer a sua homeostase, o seu equilíbrio.

Hans Selye (apud FRANÇA; RODRIGUES, 1996), pode perceber em estudos que quando se submete um organismo a estímulos que ameacem sua homeostase (seu equilíbrio orgânico), ele tende a reagir com um conjunto de respostas específicas, que constituem uma síndrome, que é desencadeada independentemente da natureza do estímulo, ao que ele chamou de estresse.

A figura 1 representa esquematicamente a idéia de Selye exposta acima.

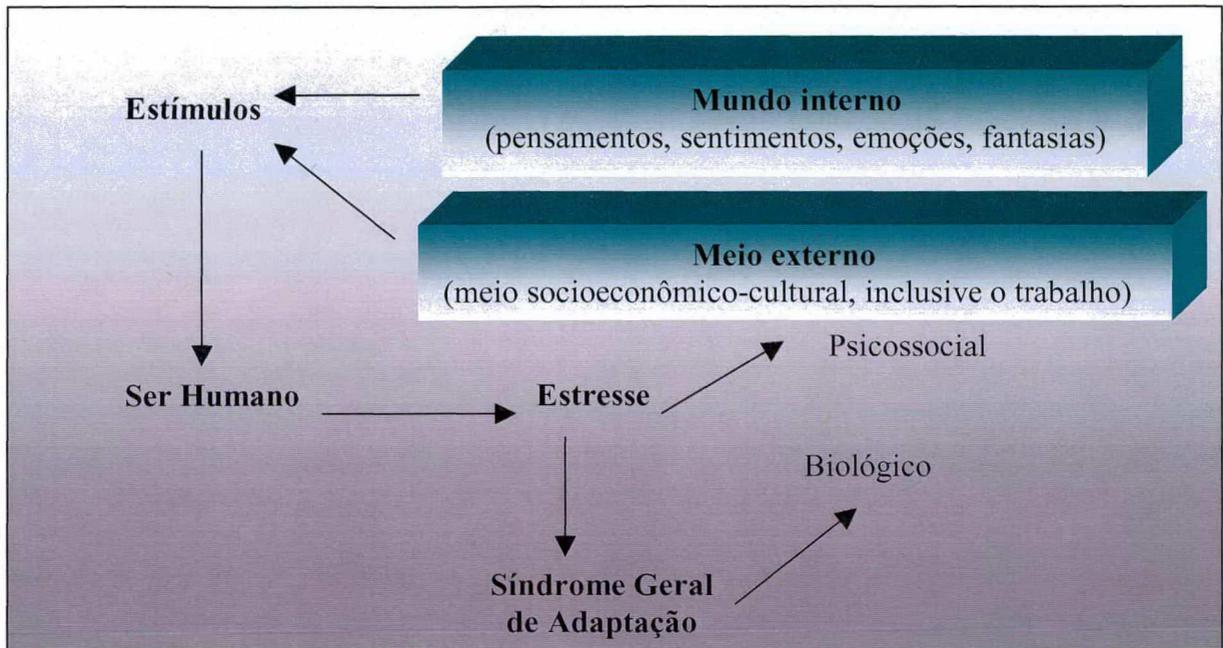


Figura 1 – Representação esquemática do processo de estresse
Fonte: Selye (apud FRANÇA; RODRIGUES, 1996, p.21).

Pode-se dizer que de um lado estão as situações que podem desencadear o estresse e que são conhecidas como estímulo estressor. Tais situações podem ser tanto externas (frio, calor, ambiente social, trabalho, etc) quanto internas (pensamentos, emoções, angústias, etc). Por outro lado, tem-se a resposta do indivíduo frente ao estressor, que pode ser negativa ou positiva. Resumindo, “tem-se um estímulo sobre o organismo, o estressor, que desencadeia uma resposta, que é o stress” (FRANÇA; RODRIGUES, 1996, p.21).

Para Delboni (1997), os fatores geradores de estresse existem independentemente da vontade das pessoas, são aspectos externos que afetam e podem levar a condições de estresse, dependendo da resposta cognitiva de cada indivíduo aos mesmos. O estilo de vida e a forma como o indivíduo percebe a realidade, de maneira mais geral a vida e de mais especificamente a situação problema, vai influir decisivamente na reação de estresse.

O estressor, conhecido também como fator estressante, é, portanto, um acontecimento, uma situação percebida pela pessoa como elemento estressante que induz à reação de estresse. Os fatores estressantes podem variar amplamente quanto à natureza, abrangendo desde

componentes psicossociais e comportamentais, como frustração, ansiedade e sobrecarga, até componentes de origem bioecológica e física, incluindo o ruído, a poluição, a temperatura e a nutrição. A imaginação e a antecipação também podem agir como fatores estressantes e desencadear reações de estresse.

Em relação aos fatores estressantes Ladeira (1996, p.67), ressalta que:

O elevado número de agentes estressores presentes nas sociedades modernas exige do homem adaptação permanente ao seu meio. Assim, com a reação química do organismo constantemente ativada e experimentando níveis contínuos de tensão, o homem passa a agredir a si mesmo. Esse fato caracteriza o stress como problema relevante, em uma era de mudanças tecnológicas e sociais aceleradas, e traz como consequência desse ajustamento constante do homem às exigências do seu meio um alto preço em termos psicológico e físico.

Quando o indivíduo se sente ameaçado uma série de reações orgânicas são desencadeadas ao mesmo tempo. A ameaça pode ser real ou pode-se percebê-la, consciente ou inconscientemente, como se fosse verdadeira. Esse processo caracteriza o estresse que, em certo grau, é necessário ao organismo uma vez que colabora com o desempenho das funções orgânicas e psíquicas, como crescimento e criatividade (FRANÇA; RODRIGUES, 1996).

Para Rossi (1994) o estresse pode aumentar a produtividade e a criatividade da pessoa. A autora define o estresse como “a resposta fisiológica ou emocional a um estímulo externo que origina ansiedade e tensão” (p.39).

Para França e Rodrigues (1996, p.19), o estresse “pode ser um recurso importante e útil para uma pessoa fazer frente às diferentes situações de vida que ela enfrenta em seu cotidiano”.

A resposta do estresse surge com o objetivo de mobilizar recursos que possibilitem à pessoa enfrentar as mais variadas situações que são percebidas como difíceis e que exigem dela esforço.

As reações de estresse são naturais e até necessárias para a própria vida. No entanto, sob algumas circunstâncias elas podem tornar-se prejudiciais ao funcionamento do indivíduo, conforme ilustrado na figura 2.

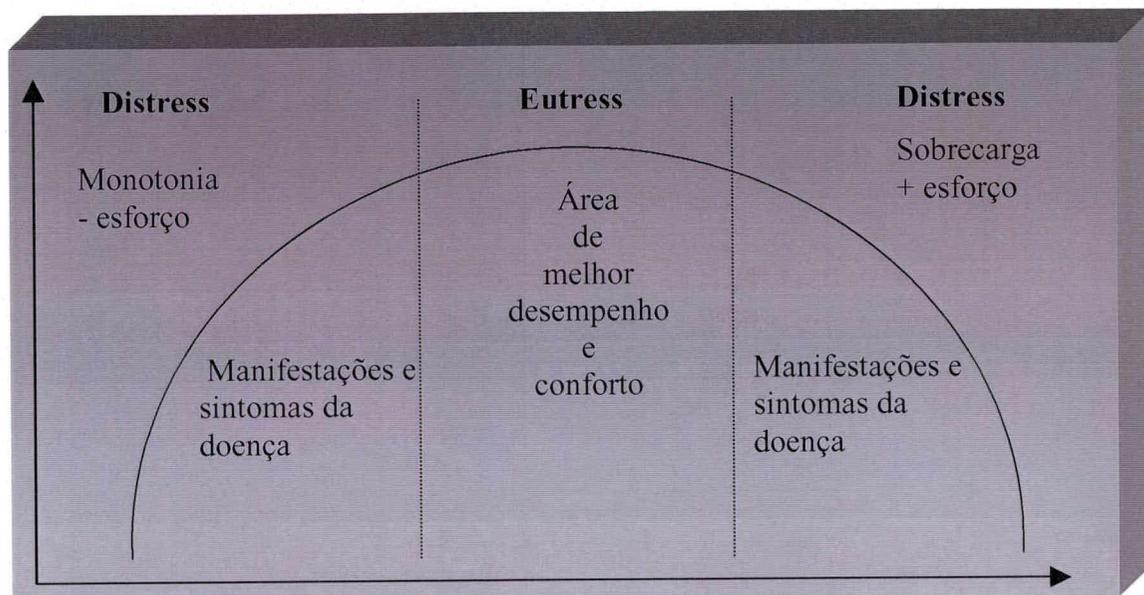


Figura 2 – Curva do estresse

Fonte: Rodrigues, 1988, Lipp, 1996 (apud FRANÇA; RODRIGUES, 1996 p. 30)

Como já foi exposto anteriormente, um certo grau de estresse é essencial para a vida das pessoas. Nada se consegue sem o estímulo trazido pelo estresse. Fisiologicamente, a ausência total de estresse é equivalente à morte. Neste aspecto, deve-se compreender que o tédio e a ausência de estímulo induzido pela falta de estresse também pode ser prejudicial à saúde e ao desempenho. Ambos melhoram com o aumento, não exagerado, do estresse; mas não indefinidamente. Uma vez ultrapassado o pico da nossa curva de estresse, declinam a saúde e o desempenho do indivíduo. Essa é a fase positiva do estresse. A angústia começa quando o estresse continua a aumentar, mas a saúde e o desempenho declinam. Isto corresponde à fase negativa do estresse.

Uma série de fatores estressantes encontrados durante o dia projeta a curva de estresse para cima. Caso não haja consciência desse fato e não sejam reconhecidos os sinais do aumento de estresse, pode-se, progressivamente, cair na parte negativa da curva.

A posição na curva do estresse é dinâmica e tem muitas variáveis, incluindo a hora do dia, a natureza dos fatores estressantes e a eficácia com a qual lida-se com eles. Todos têm diferentes limiares de estresse e a cinética da curva difere de um indivíduo para outro.

Conforme as posições expostas anteriormente, acredita-se que uma certa quantidade de estresse faz bem para as pessoas. Quando se tem que enfrentar um desafio, ou se é forçado a realizar um trabalho que não se quer, normalmente acha-se que se consegue alcançar os objetivos que foram propostos, então há um sentimento de alívio por se ter realizado tal tarefa. Enfrentar desafios e vence-los impede as pessoas de ficarem entediadas.

Muito estresse, no entanto, afeta a saúde e o bem estar das pessoas, e pode interferir em seu trabalho e em sua vida social. Estresse repetitivo, contínuo e grave possui um efeito enfraquecedor e desmoralizante que pode dificultar uma ação contra os fatores que estejam causando o estresse.

A maneira que se responde a situações estressantes é determinada pelo caráter do indivíduo e por suas incapacidades pessoais ou doenças. Esses fatores determinam como se reage a dificuldades em relacionamentos, tanto em casa como no ambiente de trabalho, e também como se reage a problemas que surgem quanto a dinheiro, trabalho ou moradia.

Assim, o nível geral de estresse depende de um equilíbrio complicado que leva em consideração a situação estressante, a resposta a ela em termos físicos, emocionais e comportamentais, além da importância dada a tal situação.

3.2.1 Níveis de estresse

Os níveis de estresse são diferentes de pessoa para pessoa. Pessoas com limites mais elásticos possuem maior resistência a ele. Porém, ao serem submetidas à tensão constante e

crescente, inevitavelmente, como qualquer elástico, irão se romper, o que significa que o corpo e a mente adoecerão.

Segundo Delboni (1996, p.1), Selye definiu o nível positivo de estresse como *eustress*. Entretanto, se as situações boas ou más tornam-se freqüentes, ou seja, se as situações de estresse forem constantes, tem-se um grande problema. Alguns estudos denominam esse processo negativo, caracterizado por situações aflitivas, como *distress*.

No eustress, estresse positivo, o esforço de adaptação gera sensação de realização pessoal, bem estar e satisfação das necessidades, mesmo que decorrentes de esforços inesperados. É um esforço sadio na garantia da sobrevivência.

Fatores que estressam algumas pessoas entusiasma outras. Pilotos de corrida e escaladores de montanhas parecem ter um ótimo desempenho em desafios físicos. Há também pessoas que preferem trabalhar em prédios altos e na cobertura, o que mostra que o estresse de alguns, pode ser o prazer de outros.

Borja (1999, p.33), destaca que o estresse positivo resulta em vitalidade, entusiasmo, otimismo, resistência a doenças, vigor físico, agilidade mental, boas relações pessoais, alta produtividade e alta criatividade. O estresse negativo, por sua vez, segundo a autora, resulta em fadiga, irritabilidade, falta de concentração, depressão, pessimismo, doenças, acidentes, baixa produtividade e baixa criatividade.

França e Rodrigues (1996, p.31), salientam que ainda que muitos estímulos estressores sejam potentes o suficiente para desencadear o *distress*, estresse negativo, em uma grande maioria das pessoas, as diferenças de respostas individuais ou grupais de como a situação é percebida devem sempre ser consideradas, pois elas podem variar tanto qualitativa como quantitativamente.

É este processo que indicará se uma situação é estressante ou não para a pessoa, isto é, se ela implica ou não ameaça e desafio.

No processo de avaliação do stress há uma atividade mental que é em parte racional em parte emocional, não necessariamente consciente, onde a pessoa faz um reconhecimento, uma estimativa da situação que está se apresentando, baseada em experiências passadas e que terá importância crucial não só na forma como a pessoa percebe o stress, de como irá enfrentá-lo, mas também na determinação do tipo e intensidade da resposta a ser produzida. (...) É a avaliação que dá ao indivíduo significado do momento que está sendo vivido. E isto é muito importante, pois um mesmo acontecimento estressante, para uma pessoa, pode ser motivo de grande alegria, enquanto para outra, causa de muito sofrimento (FRANÇA; RODRIGUES, 1996, p. 31).

Rossi (1994), salienta que o estresse pode ser positivo ou negativo, normal ou patológico. A tensão normal é uma saudável condição física e mental que prepara a pessoa para lidar com uma situação de crise. A maioria das pessoas se sai melhor quando está sob alguma forma de pressão. A quantidade de estresse requerida para produzir essa motivação positiva varia de pessoa a pessoa. O psicólogo americano Manuso (apud ROSSI, 1994, p.39), “considera o estresse positivo o tempero da vida”.

A partir das colocações acima, acredita-se que nem todas as situações estressantes trazem respostas negativas. O estresse pode ser causado tanto por situações positivas, como reencontrar alguém querido, ganhar um prêmio importante, como por situações negativas, como uma ameaça física, falar em público, uma conversa difícil com o chefe, demissão do emprego, divórcio, morte de alguém da família, entre outros.

O estresse, portanto, poderá ser positivo ou negativo. Tudo vai depender da reação de cada indivíduo em relação à situação. Além disso, o que é considerado como negativo para uma pessoa pode ser positivo para outra.

3.2.2 Sintomas do estresse

Na maioria dos casos, o estresse é causado por um somatório de fatores que, ocorrendo com frequência, geram um elevado grau de tensão. Tal tensão, que pode ser física ou

emocional, vai se instalando no organismo e, muitas vezes se desenvolve sem a percepção do portador, até que, eventualmente, atinja proporções mais sérias.

Segundo Andrade (2001), estas tensões são resultantes de acúmulos de gestos e sentimentos reprimidos. A pessoa sob estado de tensão, muitas vezes, sem perceber, faz uma contração muscular intensa, em reação a alguma situação adversa, como expressão do medo e ansiedade. Esta tensão muscular é um dos grandes sintomas do estresse.

Lida (1997), destaca que as pessoas estressadas apresentam algumas mudanças visíveis de comportamento. Primeiramente, há uma perda da auto-estima e da autoconfiança, que as levam a se relaxarem dos cuidados com a higiene pessoal. Ao mesmo tempo, essas pessoas sofrem de insônia, tornam-se agressivas e passam a beber ou fumar exageradamente. Em seguida, as transformações neuro-endocrinológicas interferem nas funções fisiológicas e inibem as defesas naturais do organismo, tornando-o mais vulnerável a doenças, como dores musculares, problemas gastro-intestinais e doenças cardiovasculares.

Entretanto, as pessoas têm sua própria maneira de responder aos sintomas de estresse. Os sinais de alerta que o estresse pode estar afetando a saúde variam consideravelmente de pessoa para pessoa. Pode ser dor de cabeça em umas, ou surgimento de disfunções intestinais em outras.

Conforme destaca Ladeira (1996), mesmo com todo o conhecimento existente sobre os efeitos do estresse sobre o organismo humano, não se pode generalizá-lo em nenhum aspecto, tendo em vista a complexidade orgânica e psíquica do homem.

Os padrões pessoais de stress variam sensivelmente entre as pessoas e conforme cada tipo de contexto e exigências específicas. Diferentes respostas de stress ocorrerão não só em função do estado geral e das características de cada organismo, mas também da fase de vida do indivíduo e da natureza e intensidade das pressões que sobre ele atuam (LADEIRA, 1996, p. 71).

Deste modo, torna-se impossível prescrever de forma totalmente segura os sintomas do estresse sobre todas as pessoas, visto que a questão vincula-se a fatores pessoais, ou seja, a capacidade e habilidade de cada indivíduo em reagir ao estresse.

3.2.2.1 Sintomas emocionais

Normalmente, os primeiros sinais de estresse são alterações na vida emocional ou no comportamento, e muitas vezes as diferenças tornam-se mais notáveis aos outros do que a si próprios.

As alterações mais importantes a serem observadas são aumento de tensão, irritabilidade e temperamento. Pequenas irritações podem parecer insuportáveis se forem adicionadas ao estresse, podendo causar um ataque de raiva ou de preocupação².

Rossi (1994), destaca a ansiedade como um dos principais sintomas emocionais pertinentes ao estresse. Segundo a autora, “a ansiedade é uma resposta fisiológica normal a pensamentos e situações estressantes, causada por um complexo mecanismo químico no corpo, e que pode afetar praticamente todos os órgãos” (1994, p.70).

Para o psiquiatra americano Marc Schuckit (apud ROSSI, 1994, P.70), “a ansiedade é uma emoção normal e positiva. É um aviso de que há iminência de perigo e que o corpo deve preparar-se para enfrentá-lo”. O problema, segundo Marc, é quando a ansiedade torna-se regular uma parte constante da vida, interferindo na vida da pessoa.

Muitas pessoas que sofrem problemas diários devido a sua ansiedade podem estar reagindo a traumas como a perda de uma pessoa querida ou doenças na família, entretanto a tendência é melhorar com o passar do tempo e o retorno aos afazeres normais.

² Disponível em <<http://www.roche.com.br/rch/beroccal/web/sintomas>>. Acesso em: 21 jun. 2003.

Outras razões podem levar uma pessoa a ficar ansiosa. Problemas da tireóide podem ocasionar uma alteração química, gerando ansiedade. Problemas cardíacos também podem ocasionar sentimentos de ansiedade. Há ainda os estimulantes como a cafeína, cocaína e moderadores de apetite que podem causar ansiedade; um problema geralmente resolvido pela remoção de tais estimulantes (ROSSI, 1994).

Para Schuckit (apud ROSSI, 1994, p. 71), “na maioria das vezes, as pessoas não conseguem identificar a fonte do problema que origina a ansiedade”. Em geral elas sabem o que as deixa nervosas e o que fazer para relaxar, como o chuveiro ou uma caminhada.

Níveis moderados e severos de ansiedade são sentidos pelas pessoas de tempos em tempos. Segundo Robert Priest (apud ROSSI, 1994, p.72), “a ansiedade é o sentimento que você experimenta quando prevê que algo desagradável poderá ocorrer no futuro”.

A ansiedade pode fazer com que a pessoa se sinta nervosa, machucada emocionalmente ou aborrecida, sentimentos estes que variam dependendo da importância que é atribuída à situação.

Priest (apud ROSSI, 1994, p.73), declara que “um pouco de ansiedade é positivo e até ideal, porque estimula a mente a pensar com mais refinamento e assim você pode tomar decisões mais apropriadas”. O psiquiatra ressalta ainda que é nesse período que o corpo produz mais adrenalina, que serve como combustível para vencer o desafio emocional trazido pela situação.

Para Arroba e James (1988, p.21),

As mudanças nos níveis de pressão em geral são acompanhadas de uma mudança de sentimentos. A alteração emocional pode não ser específica, como por exemplo, um sentimento geral de depressão ou alegria; ou então ela pode ser bem específica, como um sentimento de pânico quando certas coisas acontecem, ou de culpa em relação a determinadas ações.

A figura 3 expõe os principais sintomas emocionais do estresse.

Sentir-se mentalmente exausto	Estar constantemente assustado ou preocupado	
Aumento de tristeza	Sensações conflitantes	Sentir-se sob pressão
Inquietação, desconcentração	Medo de desmaios iminentes, colapso ou morte	
Sentir-se tenso ou incapaz de relaxar	Aumento da irritabilidade e de queixas	
Não ser capaz de tomar decisões	Tornar-se mais nervoso, abatido ou desconfiado	
Medo de passar por constrangimentos sociais e fracassos	Frustração e agressão	
Ausência da habilidade de sentir prazer ou alegria	Impulsos para correr e se esconder	

Figura 3- Reações emocionais do estresse

Fonte: Arroba e James (1988)

Muitas vezes as pessoas nem sabem que apresentam sintomas do estresse, sentem apenas que algo não está bem. Apesar disso, o estresse não deve ser visto apenas como uma doença, pois várias situações produzem estresse como mudança de emprego, de casa, de escola, vestibular, casamento e outros. Assim, um pouco de estresse torna-se até mesmo necessário para a sobrevivência do homem. O problema está na sobrecarga, no excesso de estresse. Deve-se controlar o estresse para que este não se torne prejudicial.

3.2.2.2 Sintomas fisiológicos

As reações físicas e fortes emoções foram desenvolvidas para ajudar o homem nos dias em que este levava a vida simples e perigosa dos homens da caverna. Para os homens da Era da Pedra, estas respostas corporais significavam brigar ou perseguir e os preparavam para a ação.

Milhares de anos mais tarde, esse ainda pode ser o significado adotado, mas não é de muita ajuda quando se acaba de perder o trem ou quando se derruba a chave do carro em uma boca-de-lobo no meio da rua.

Atualmente, existem muitas causas para justificar os níveis de estresse em nossa sociedade. As rápidas mudanças tecnológicas, inflação, crime e poluição são algumas das situações que requerem constantemente adaptação fisiológica e emocional. Também são extremamente importantes as causas de estresse relacionadas com problemas familiares, financeiros e de relacionamentos interpessoais no trabalho e na comunidade (ROSSI, 1994).

Segundo Delboni, (1997, p.9),

O stress não ocorre de uma hora para outra. É a constante repetição de um estado de tensão que nos leva a ele. Para poder enfrentar essa tensão, nosso corpo faz com que as glândulas supra-renais produzam mais adrenalina, o nosso fígado converta as reservas de gorduras em açúcares (para produzir mais energia) e a irrigação sanguínea seja reduzida em alguns locais, para que coração, cérebro e músculos sejam mais bem irrigados.

A figura 4 mostra os fatores que geram tensão e as conseqüências desta no organismo.

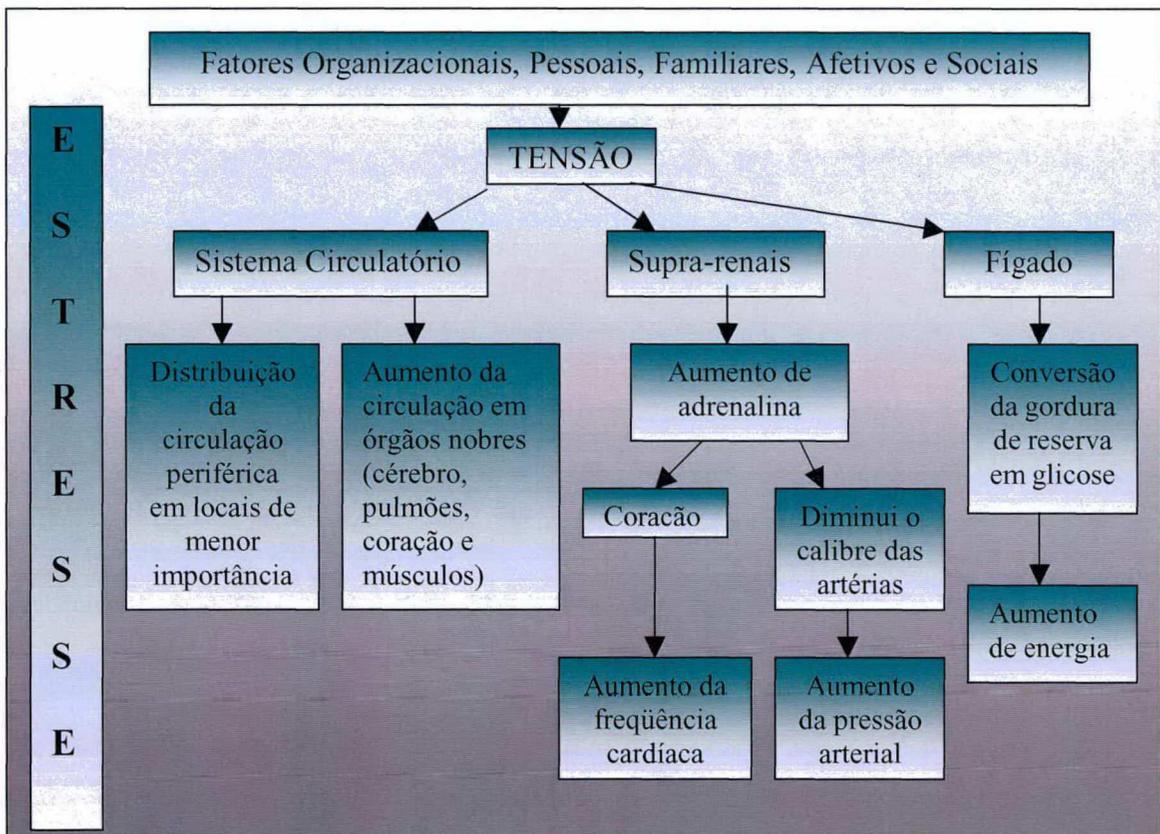


Figura 4 – Estresse

Fonte: Delboni (1997, p. 9).

Diante da tensão, a pulsação e a pressão sanguínea aumentam, respira-se mais rapidamente e os ouvidos, olhos e nariz ficam mais atentos. Estas alterações são o resultado da ação dos hormônios do estresse liberados na circulação sanguínea em resposta ao evento.

A adrenalina é um hormônio produzido por nosso corpo e tem a função de fazer nosso organismo se defender. Ela faz com que o sangue irrigue mais o coração, o cérebro, os pulmões e os músculos, o que serve para nos deixar em alerta, fortes e com todos os sentidos aguçados para enfrentar o perigo. A produção de adrenalina por um certo tempo é até benéfica para as pessoas, pois faz com que nosso organismo esteja apto a se defender de agressões.

Quando um evento importante, bom ou mau, ocorre causando alguma mudança, o corpo humano faz um esforço para se adaptar a essa nova situação. As mudanças fisiológicas associadas com as reações de estresse são processadas por um centro nervoso no cérebro (hipotálamo). Quando um estressor excita o hipotálamo, uma cadeia de reações bioquímicas altera o funcionamento de quase todas as partes do corpo. O sistema nervoso autonômico, que mobiliza o corpo para lidar com o estresse, e a glândula pituitária são ativados. Esta, por sua vez, ativa as glândulas supra-renais que produzem adrenalina e corticóides. Caso a produção dessas substâncias for excessiva ou muito prolongada, podem ocorrer sérios problemas de desgaste orgânico (DELBONI, 1997).

Essas respostas fisiológicas são naturais e vitais em determinadas situações e de maneira esporádica, mas o desencadeamento repetido da reação de estresse, sem uma vazão para essa energia extraproduzida e para os produtos secundários provenientes da reação de estresse, é danoso para a saúde.

Conforme Rossi (1994, p.52),

Um das primeiras reações que temos quando confrontados com o estresse é relacionada à nossa respiração; ela fica alterada e, em geral, começamos a respirar mais rápido e inalar menos oxigênio. Esse sintoma muitas vezes pode provocar hiperventilação. A seguir, o sistema nervoso central é envolvido e nossos músculos tornam-se rígidos e tensos, particularmente os dos ombros, pescoço e maxilares. A contração pode causar muitos problemas, incluindo espasmos musculares, como dor de cabeça, nas costas, nos ombros ou no peito. As mãos e os pés também são envolvidos nesse processo, tornando-se frios e suados. Outros sintomas incluem: aceleração cardíaca, palpitação, secura na boca e garganta, suor, principalmente na testa e axilas.

Também são comuns ao estresse sintomas que demonstram irritação, fadiga crônica, dificuldades para dormir, fraqueza, prisão de ventre, diarreia, vômito, muito ou pouco apetite, aumento no consumo de cigarros e bebidas alcoólicas e dificuldades de concentração (ROSSI, 1994).

Segundo a autora, esses são alguns sinais que, se mantidos por muito tempo, podem tornar-se maior do que o tolerado pelo organismo, levando a conseqüências dramáticas como o aumento do risco de ataque cardíaco, derrame, hipertensão, tontura, insônia, enxaqueca, úlcera, depressão e ansiedade.

Cabe aqui ressaltar novamente que quando a resposta ao estresse se prolonga por muito tempo, ou ocorre freqüentemente e no momento errado, isso pode levar a uma ampla variação de sensações desagradáveis.

A quantidade e natureza das sensações físicas se diferem grandemente entre as pessoas.

A figura 5 apresenta as sensações físicas mais comuns do estresse.

Tensão muscular	Respiração rápida, ofegante	Mostrar-se muito alerta		
Batimento cardíaco rápido, desigual ou palpitante		Boca ou garganta seca		
Fraqueza muscular ou tremedeira	Pupilas dilatadas	Alteração no apetite		
Problemas para dormir	Dores de cabeça	Ansiedade	Transpirar	Indigestão
Inquietação e movimentação constantes	Agitação	Constipação ou diarreia		
Calafrios no estômago	Fraquezas dos membros	Desconforto torácico		
Sensação de enjôo no estômago	Dor nas costas	Cansaço e fraqueza		

Figura 5- Reações físicas do estresse

Fonte: Rossi (1996)

Hans Selye (apud ROSSI, 1994, p.52), expõe que “viver significa a coexistir com o estresse; apenas a morte nos libera do estresse”.

A partir de tal citação, percebe-se que não se deve, e mesmo não se pode, evitar o estresse, tendo-se que aprender a gerenciá-lo efetivamente para que se possa viver com eficiência e vigor.

As técnicas mais eficazes para se lidar com reações físicas ao estresse são respiração profunda e controlada e relaxamento.

3.2.3 Síndrome geral de adaptação (SGA)

O estresse é a adaptação do corpo e da mente a mudanças, e por isso, requer esforço físico, psicológico e emocional. Em certa medida, mesmo situações positivas podem gerar estresse, quando são exigidas mudanças e adaptação. A mudança em si, não é nenhuma novidade. Na realidade, ela é a base da evolução humana. O que é novo é a velocidade sem

precedentes dessa mudança, que está tendo, inevitavelmente, um efeito marcante sobre a sociedade.

Neste contexto, o homem moderno se defronta com o paradoxo do estresse. Por um lado, é uma parte essencial de sua vida, dando-lhe ímpeto, vitalidade, motivação e progresso. Por outro lado, o estresse também é o causador de uma série de problemas econômicos, médicos e sociais.

A cada desafio, são sofridos desgastes mentais e físicos para solucioná-los. O estresse é um mecanismo que envolve uma infinidade de processos químicos no interior do nosso corpo, fazendo com que suas características fiquem alteradas num dado momento. A isso se chama Mecanismo de Adaptação (RODRIGUES, 1996).

Selye (apud FRANÇA; RODRIGUES, 1996, p.25), denominou de Síndrome Geral de Adaptação “o conjunto de modificações não específicas que ocorrem no organismo, diante de situações de estresse”. Segundo o autor, tal síndrome acontece em três fases: *reação de alarme, fase de resistência e fase de exaustão*.

A reação de alarme ocorre com todas as respostas corporais em estado de alarme geral, porém sem envolvimento de nenhum órgão específico.

Segundo Boller (2002), a reação de alarme é desencadeada quando o cérebro interpreta alguma situação ameaçadora. Ocorre sempre que surge um fato inesperado, seja bom ou ruim. O cérebro prepara o corpo para uma reação ao fato ocorrido. O indivíduo entra em estado de alerta e se prepara para uma reação. São comuns reações físicas, tais como suor em excesso, pressão arterial temporariamente elevada, cefaléia, palidez, taquicardia, insônia, fadiga, dificuldade respiratória, anorexia, pressão no peito, leve dor de estômago e outros.

França e Rodrigues (1996), destacam as seguintes características desta fase:

- a) aumento da frequência cardíaca;
- b) aumento da pressão arterial;

- c) aumento da concentração de glóbulos vermelhos;
- d) aumento da concentração de açúcar no sangue;
- e) redistribuição do sangue;
- f) aumento da frequência respiratória;
- g) dilatação dos brônquios;
- h) dilatação da pupila;
- i) aumento da concentração de glóbulos brancos;
- j) ansiedade.

A fase seguinte é a de resistência, onde após a continuidade do estresse por um período suficientemente longo, o corpo começa a acostumar-se com ele e entra em um estágio de adaptação ou resistência. Durante este estágio, o corpo adapta seu metabolismo para suportar o estresse por um período de tempo indefinido. A reação de estresse é canalizada para um órgão específico ou para um sistema mais capacitado a lidar com ela ou suprimi-la. A energia de adaptação é limitada.

Quanto à fase de resistência Boller (2002), aborda que se nesta fase os fatores causadores não forem interrompidos, o estresse deixa de ser uma reação normal do organismo e passa a ser considerado como uma doença que precisa ser tratada. As reações do corpo ficam mais intensas. O organismo desenvolve um sistema para suportar as agressões e para funcionar como se estivesse pronto para uma competição esportiva. Há um desgaste energético muito grande e o organismo não é capaz de suportá-lo por muito tempo. Os sintomas mais evidentes são: irritabilidade, isolamento social, incapacidade de relaxar e desligar-se, impotência, perda de apetite sexual, gripes constantes, alergias, falta de prazer na vida, envelhecimento precoce, queda de cabelo, predisposição a doenças cardíacas e outros.

Para França e Rodrigues (1996), a fase de resistência caracteriza-se por:

- a) aumento do córtex da supra-renal;
- b) atrofia de algumas estruturas relacionadas à produção de células do sangue;

- c) ulcerações no aparelho digestivo;
- d) irritabilidade;
- e) insônia;
- f) mudanças no humor;
- g) diminuição do desejo sexual.

A terceira fase, a de exaustão, representa muitas vezes as falhas nos mecanismos de adaptação e ocorre quando o estresse está em evidência e o corpo pode eventualmente entrar em estado de exaustão. Durante esta fase, o órgão ou sistema envolvido com o estresse entra em colapso.

Nesta fase há queda acentuada dos mecanismos de defesa. Corre-se o risco de aparecimento de doenças graves, ou até mesmo de morte repentina. A pessoa fica deprimida e perde a razão. Dentre as doenças mais comuns desta fase, segunda a autora, destacam-se: o infarto agudo do miocárdio, acidente vascular cerebral, hipertensão arterial sistêmica, gastrite, úlcera, câncer, asma, bronquite, edema muscular, reumatismo, acidentes fatais e faturas devido à perda de reflexos (VASCONCELLOS, 1996 apud BOLLER, 2002).

França e Rodrigues (1996), relacionam como características de tal fase:

- a) retorno parcial e breve à reação de alarme;
- b) falha dos mecanismos de adaptação;
- c) esgotamento por sobrecarga fisiológica;
- d) morte do organismo.

Selye (apud BOLLER, 2002), afirmava que a reação de alarme era o estágio inicial de mobilização de todo o processo pelo qual o corpo faz frente ao desafio feito pelo estressante. Após um período inicial de uma doença causada por uma infecção, por exemplo, a reação de alarme cessa, seguindo-se o estágio da resistência, onde a capacidade de resistência do corpo realmente aumenta e a luta pela sobrevivência tem início. Caso o corpo não se adapte a

situação, o nível de resistência vai aos poucos enfraquecendo e começa o estágio de exaustão. Segundo o autor, nesse estágio o corpo simplesmente ficou sem energia de adaptação e o organismo morre.

As reações de estresse resultam de esforços de adaptação. Porém, caso a reação ao estímulo agressor seja muito intensa, ou se o agente de estresse for muito potente ou prolongado, poderá haver, conseqüentemente, doença ou maior predisposição ao desenvolvimento de doença, visto que a síndrome provoca uma série de reações no organismo que podem debilitá-lo e deixá-lo mais propenso a várias doenças (RODRIGUES; FRANÇA, 1996).

3.3 ESTRESSE E TRABALHO

O ambiente de trabalho vem se tornando intensamente competitivo em virtude das profundas mudanças que vêm ocorrendo na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia e na própria organização do trabalho. Todas essas mudanças ocorrendo ao mesmo tempo podem gerar grandes fontes de estresse aos trabalhadores.

Lida (1997, p. 304), confirma essa idéia ao abordar que:

Na sociedade moderna, com o avanço tecnológico, aumento da competição, pressão de consumo, a ameaça de perda de emprego e outras dificuldades do dia a dia, os trabalhadores vivem cada vez mais em uma situação estressante.

Segundo Peiró (1993), o trabalho é uma atividade humana, individual e coletiva, que requer uma série de contribuições (esforço, tempo, aptidões, habilidades, etc) que os indivíduos desenvolvem esperando em troca compensações, não só econômicas e materiais, mas também psicológicas e sociais, que contribuam para satisfazer as suas necessidades. As pessoas buscam no seu trabalho a satisfação de necessidades biológicas, de segurança, de relação social, de auto-estima e de auto-realização.

Para Dejours; Dessors; Desrioux (1993, p.101),

Os especialistas e os cientistas levaram muito tempo para compreender que o trabalho é um dado fundamental da saúde. Não somente de maneira negativa (o trabalho como causa de doenças, de intoxicações, de acidentes, de desgastes, etc.), mas também de forma positiva. O não trabalho também pode ser perigoso para a saúde, como se vê bem, atualmente, com toda a patologia do desemprego.

As pessoas podem influenciar as condições de trabalho em função de sua maneira de ser, sendo importante considerar-se as diferenças individuais no trabalho através de uma perspectiva interacionista que considere um ajuste dinâmico entre a pessoa, o posto de trabalho e a própria organização. Quando esse ajuste é inadequado e a pessoa percebe que não dispõe de recursos suficientes para o enfrentar ou neutralizar surgem as experiências de estresse. Tais experiências são, freqüentemente, negativas, podendo trazer conseqüências graves e irreparáveis para a saúde e o bem estar físico, psicológico e social do trabalhador (PEIRÓ, 1993).

O estresse tornou-se uma palavra muito comum no vocabulário de hoje. Como já exposto anteriormente, mudanças repentinas, com situações que não proporcionam segurança e estabilidade, obviamente levarão ao estresse, que se reflete não somente no psicológico, mas também na saúde das pessoas.

O estresse relacionado com o trabalho é definido como as situações em que o indivíduo percebe em seu ambiente de trabalho como uma ameaça às suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou sua saúde física e mental, prejudicando assim sua interação com o trabalho e com o ambiente profissional, na medida em que este ambiente contém demandas excessivas, ou que ele não possui recursos adequados para enfrentar tais situações (FRANÇA; RODRIGUES, 1996).

Lipp (1996 apud ANDRADE, 2001, p. 28), aborda que “a maior fonte de stress para os adultos é o stress profissional, descrito pela OSM como uma ‘epidemia global’”. Segundo a autora, uma das formas de estresse mais constantes e problemáticas é o estresse

ocupacional. Este tipo de estresse é freqüente quando há uma percepção por parte do profissional de que existem muitas responsabilidades, mas poucas possibilidades de controle e tomada de decisão.

Para Cox (apud ANDRADE, 2001), o estresse ocupacional consiste na percepção que o trabalhador tem das demandas exigências do trabalho a ser realizado e suas possibilidades de responder a estas exigências. Neste caso, segundo o autor, o importante é a discrepância entre a percepção destas exigências de trabalho e sua capacidade para enfrentá-las, definindo estresse por meio das emoções negativas, mal estar e desconforto geral vivido.

O estresse no trabalho é, atualmente, um dos fenômenos mais difundidos na sociedade. Tal fato justifica-se porque o trabalho adquiriu uma grande relevância social e porque o interesse pela produtividade e pela eficiência nem sempre é acompanhado de condições de trabalho dignas e adequadas, recursos suficientes para o desenvolver e tarefas e postos de trabalho que levam em contas as características das pessoas, bem como suas necessidades, aptidões e interesses. Em síntese, é necessário conseguir que a experiência de trabalho, uma das formas culturais mais importantes para o desenvolvimento pessoal e social, não se converta numa fonte de alienação e despersonalização, e uma das principais causas de doença mental (PEIRÓ, 1993).

Segundo Dejours (apud PARAGUAY, 1990), o estresse ocupacional pode ser entendido como um conjunto de perturbações psicológicas ou sofrimento psíquico, associado às experiências do trabalho, que inclui:

- a) distúrbios emocionais, tais como ansiedade, depressão, angústia, sensação de fadiga e/ou tristeza crônica, hipersensibilidade a sentimentos em geral, agressividade e/ou irritabilidade aumentadas;
- b) problemas ou mudanças comportamentais, como um consumo excessivo de álcool e/ou cigarros;

- c) diversas formas de disfunções psicossomáticas (distúrbios gastrintestinais, digestivos), psicofisiológicas (distúrbios de sono, sensibilidade crônica aumentada ao ruído, á luz);
- d) sintomas psicopatológicos e/ou sofrimento psíquico, sem qualquer doença mental, desencadeados por um excesso de exigências mentais (cognitivas, psíquicas) provenientes do trabalho e, especificamente, da organização do trabalho.

Porém, não são apenas o excesso de trabalho e a natureza da função que detonam o processo de estresse. Esse mal não poupa ninguém. “Algumas características pessoais tornam o indivíduo mais vulnerável ao estresse” (DE MARCHI apud PELUSO; PEREIRA, 1995, p.103). As mais significativas são: dificuldade para dizer não e estabelecer limites, senso de obrigação excessiva e ambição desmesurada. Somada a isso uma alimentação desequilibrada, vida sedentária, pouco lazer e tensão constante no trabalho resultam em irritabilidade, falta de auto-estima, ansiedade, depressão e até distúrbios físicos, como úlcera e enfarte.

Para França e Rodrigues (1996, p. 36), “muitos fatores determinam o stress. A combinação destes fatores caracteriza a resposta individual em que deve ser avaliada para o gerenciamento do stress”.

Na figura 6 são apresentados os fatores que determinam o estresse.

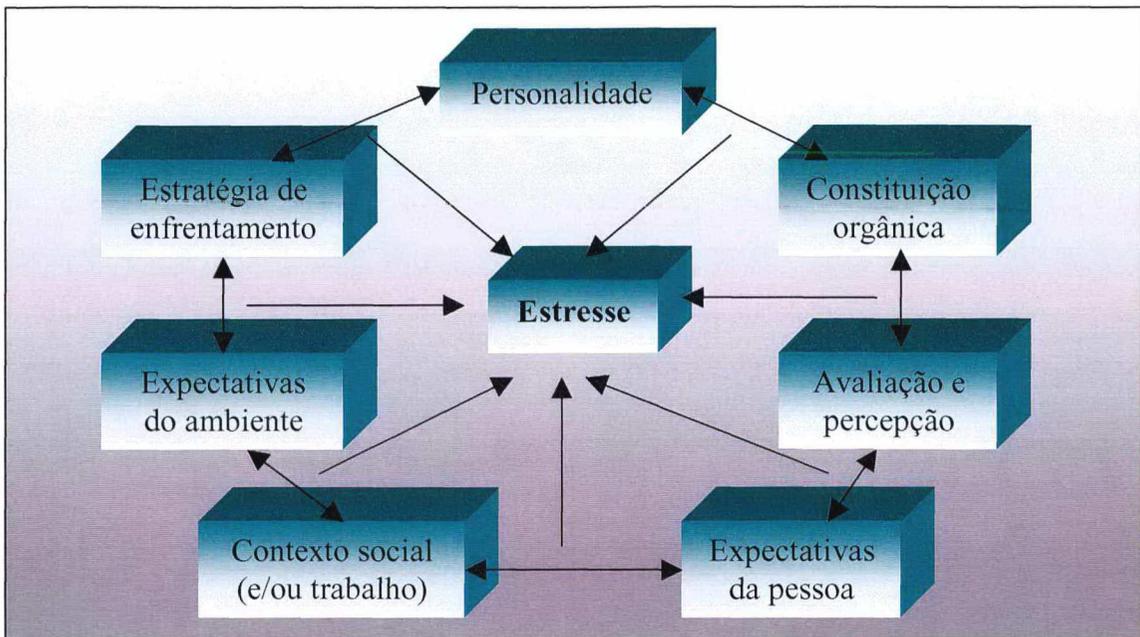


Figura 6- Fatores que determinam o estresse
Fonte: Fran\u00e7a e Rodrigues (1996, p.37)

Segundo Fran\u00e7a e Rodrigues (1996), existem indicadores que podem auxiliar na detec\u00e7\u00e3o de uma pessoa em que a a\u00e7\u00e3o dos fatores estressante est\u00e1 comprometendo o seu desempenho.

Os indicadores individuais s\u00e3o:

- a) Queda da efici\u00eancia;
- b) aus\u00eancias repetidas;
- c) inseguran\u00e7a nas decis\u00f5es;
- d) protela\u00e7\u00e3o na tomada de decis\u00e3o;
- e) sobrecarga volunt\u00e1ria de trabalho;
- f) uso abusivo de medicamentos;
- g) irritabilidade constante;
- h) explode facilmente;
- i) grande n\u00edvel de tens\u00e3o;
- j) sentimento de frustra\u00e7\u00e3o;

- k) sentimento de onipotência;
- l) desconfiança;
- m) eclosão ou agravamento de doenças.

Para os autores (1996, p.38), “a situação estressante também pode ser detectada no funcionamento dos grupos e organizações”.

As características estressantes nos grupos são:

- a) competição não saudável;
- b) politicagem;
- c) comportamento hostil com as pessoas;
- d) pouca contribuição ao trabalho;
- e) membros trabalham isoladamente;
- f) alto nível de insegurança;
- g) grande dependência do líder.

As características nas organizações são:

- a) greves;
- b) atrasos constantes nos prazos;
- c) ociosidade;
- d) absenteísmo;
- e) alta rotatividade de funcionários;
- f) altas taxas de doenças;
- g) baixo nível de esforço;

Arroba e James (1988, p. 128), afirmam que “cada pessoa precisa de um nível favorável de pressão para se desempenhar e o mesmo acontece com as organizações”. Quando as pessoas se afastam de seu nível adequado de pressão, sentem-se desconfortáveis e o seu desempenho é afetado. Com as organizações não é diferente.

Quando a pressão fica muito baixa, a organização se torna chata e sonolenta, e não conseguirá canalizar totalmente seus recursos. No outro extremo, se o nível de pressão estiver muito alto, a organização entrará em conflito e se tornará tensa, o que impedirá um desempenho eficaz e eficiente. Uma leve mudança no nível de pressão em redor do favorável necessariamente não resultará em stress; é mais provável que ela resulte em sensações de desconforto ou então que ela forneça o impulso para as mudanças, adaptações e inovações necessárias. Como nos indivíduos, é nos extremos que a pressão causa problemas (ARROBA; JAMES, 1988, p.128).

Através da colocação acima citada, pode-se perceber que tanto as pessoas como as organizações necessitam de um certo grau de stress para o seu funcionamento. Entretanto, se a pressão sobre ela é muito intensa ou o seu oposto, o resultado será um desempenho ineficiente.

Segundo Santos (1995), a maioria das situações estressantes ocorre fora do local de trabalho. Para ele, a maior parte das pessoas trabalha oito horas por dia, cinco vezes por semana. No restante do seu tempo, o trabalhador cria seus próprios estressores. O relacionamento do indivíduo com o mundo, família, amigos, lazer, ambições e desejos ocupam mais de $\frac{3}{4}$ do tempo do trabalhador. O autor sugere que ninguém morre de trabalhar, mas do seu relacionamento com o trabalho.

Muitas pessoas responsabilizam a sobrecarga de trabalho quando surge o estresse; mas atualmente já se tornou quase normal profissionais que se dediquem 10, 12 horas seguidas a seu trabalho. Isso é reflexo da tendência de mercado. Muitos se vêem nessa situação, e erroneamente se entregam ao cansaço, se isolam, reclamam de sua vida agitada e se esquecem que é necessário aprender a conviver com o estresse que os rodeia e enfrentar os desafios com muito bom humor; pois a diferença surge quando o profissional procura se dedicar no que faz, tenta obter reconhecimento e encontra satisfação em seu trabalho.

Mas independente da satisfação que seu trabalho lhe proporcione, é possível mudar a forma de encarar a rotina tendo em mente que é muito importante relaxar diante de situações difíceis.

3.3.1 Causas do estresse no trabalho

O estresse no trabalho é uma reação do indivíduo às características do seu ambiente profissional que, de alguma forma, o ameaçam. Essas ameaças podem ser entendidas como agentes estressores que caracterizariam uma relação pouco produtiva entre a capacitação do indivíduo e o seu ambiente de trabalho, demonstrando que excessivas mudanças estão sendo direcionadas para esse trabalhador, ou que ele não está devidamente capacitado a atender eficazmente a determinada situação específica (FRENCH apud LADEIRA, 1996, p.71).

O estado de estresse influencia diretamente o desempenho no trabalho, reduzindo a produtividade e a qualidade, podendo também aumentar os riscos de acidentes, absenteísmo e a rotatividade dos trabalhadores.

Várias pesquisas têm procurado identificar as causas mais freqüentes de estresse no trabalho e seus efeitos sobre o processo saúde-doença do trabalhador.

As causas do estresse são muito variadas e possuem efeito cumulativo. As exigências físicas ou mentais exageradas provocam estresse, mas este pode incidir mais fortemente naqueles trabalhadores já afetados por outros fatores, como conflitos com a chefia ou problemas domésticos.

Segundo Lida (1997), as principais causas de estresse no trabalho são:

- a) conteúdo do trabalho – a pressão para manter um ritmo de produção é uma das maiores causas do estresse no trabalho. Isso ocorre não somente na linha de produção, mas também no atendimento de pessoas de uma fila ou devido ao prazo escasso para entrega de um trabalho. Contribuem também para o estresse as responsabilidades, conflitos e outras fontes de insatisfação no trabalho;
- b) sentimentos de incapacidade – nesse caso o estresse é proveniente de uma percepção pessoal da incapacidade em atender a demanda no trabalho ou terminá-

lo dentro do prazo estabelecido. Isso resulta de uma avaliação da pessoa de que não se conseguirá atender a essa demanda ou obter os recursos ou apoios necessários para completar o trabalho;

- c) condições de trabalho – as condições físicas desfavoráveis, como excesso de calor, ruídos exagerados, ventilação deficiente, luzes inadequadas, ofuscamentos, gases tóxicos ou o uso de cores irritantes no ambiente de trabalho também aumentam o estresse. Incluem-se ainda aspectos ergonômicos como o projeto inadequado do posto de trabalho, obrigando a manter-se uma postura inadequada ou com dificuldades de visualizarem-se os instrumentos e alcançar os controles e demais instrumentos;
- d) fatores organizacionais – entre os fatores organizacionais incluem-se os comportamentos dos chefes e supervisores que podem ser demasiadamente exigentes e críticos e, portanto, pouco encorajadores. Há também as questões de salários, carreira, horários de trabalho, horas-extras e turnos;
- e) pressões econômico-sociais – o dinheiro para pagar as contas e a forte pressão exercida pela sociedade de consumo são elementos de freqüentes preocupações. Além disso, os conflitos com os colegas de trabalho, amigos e familiares também podem trazer aborrecimentos que provocam o estresse.

O conjunto desses fatores pode ser representado graficamente na figura 7.

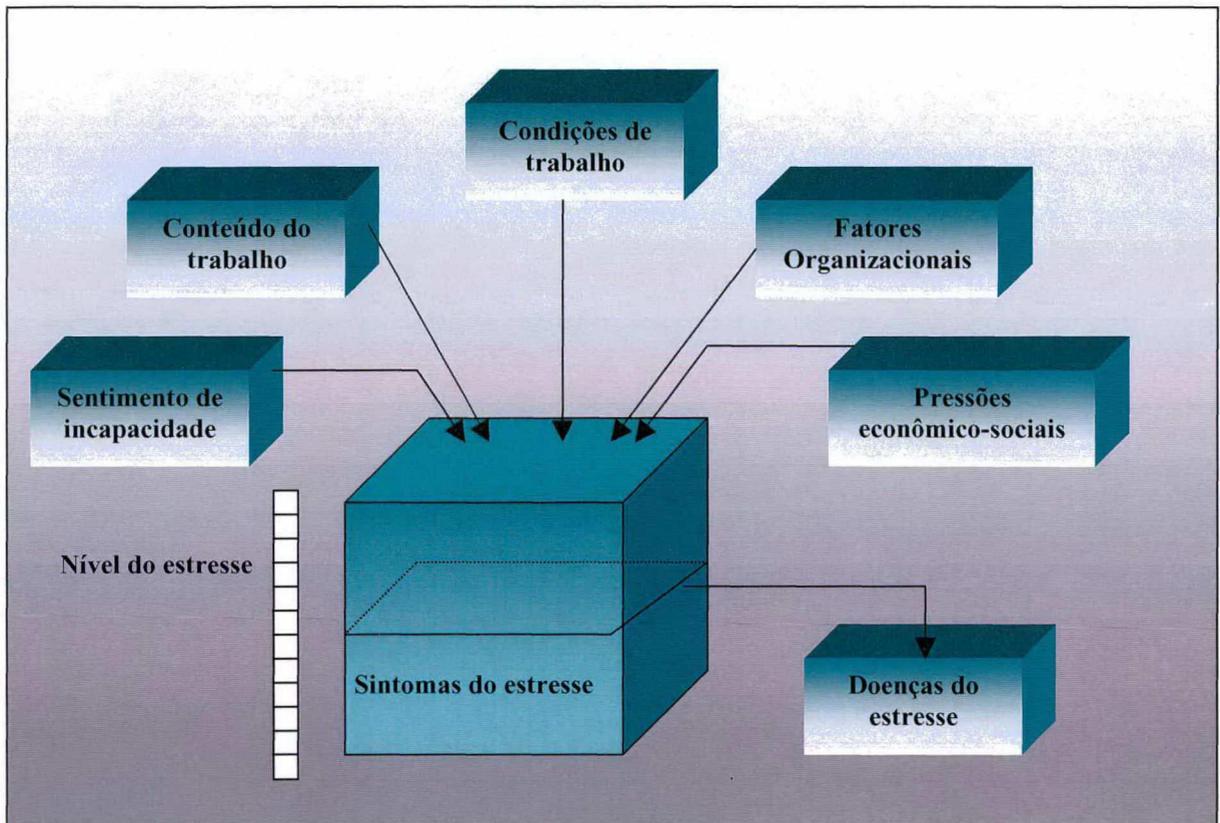


Figura 7 – Causas do estresse no trabalho
Fonte: Grandjean (apud LIDA, 1997)

A figura acima demonstra que o estresse pode ser visto como uma caixa d'água, onde existem diversas torneiras despejando água, até que chega o momento dessa água entornar, provocando as doenças de estresse. Naturalmente, não é necessária a ocorrência simultânea de todos os fatores citados e, em cada caso, um deles pode ter maior influência que os outros. O nível em que a água entorna também varia bastante, dependendo das características individuais, em termos de conhecimentos, habilidades, experiência, preparo e disposição para enfrentar a situação.

Para Cooper, Sloan e William (apud LADEIRA, 1996), todo o trabalho possui agentes potencialmente estressores, comuns a todas as ocupações profissionais. Tais agentes podem ser enquadrados em seis grandes categorias:

- a) os fatores intrínsecos e extrínsecos ao trabalho (condições de salubridade, jornada de trabalho, ritmo, riscos potenciais à saúde, sobrecarga de trabalho, introdução de novas tecnologias, natureza e conteúdo do trabalho), fundamentados na natureza do próprio trabalho;
- b) o papel do indivíduo na organização (presença de ambigüidades e expectativas externas sobre comportamentos individuais);
- c) o relacionamento interpessoal (com os superiores, colegas e subordinados);
- d) a carreira e a realização (satisfação pessoal obtida a partir da realização de expectativas de crescimento do indivíduo);
- e) a estrutura e o clima da organização (ameaças potenciais a integridade do indivíduo, sua autonomia e identidade pessoal);
- f) interface casa/trabalho (aspectos relacionais do estresse ocupacional e eventos pessoais fora do trabalho, dinâmica psicossocial do estresse).

Todas as fontes potenciais de estresse no trabalho são medidas pelas diferenças próprias a cada indivíduo. Dessa forma, não se pode esperar que determinados elementos potencialmente negativos e estressantes em uma situação de trabalho atinjam de forma homogeneia todas as pessoas. Isto quer dizer que as diferenças individuais também explicam, juntamente com o agente estressor, os resultados de estresse.

Fraser (apud LADEIRA, 1996, p. 68), ressalta “que o ambiente organizacional é um sistema interativo e que o stress ocupacional estaria presente, nesse contexto, ao longo dos componentes desse macrosistema produtivo”.

Segundo o autor, elementos específicos como o barulho, calor e várias condições físicas e psicossociais intoleráveis funcionam como estímulos com potência capaz de provocar estresse nos trabalhadores, gerando maior ou menor insatisfação da força de trabalho com relação às suas atividades e aos efeitos diversos em seu desempenho e produtividade.

Albrecht (apud LADEIRA, 1996, p.68), entretanto, afirma que “determinadas variáveis do contexto de trabalho, se mantidas sob o mínimo de controle e gerenciamento, podem otimizar o desempenho do trabalhador”. Essas variáveis incluem as cargas física e mental do trabalho, as condições físicas, químicas e biológicas nas quais as tarefas são executadas, o valor e o conteúdo do trabalho, a utilização das habilidades individuais na consecução das tarefas, as relações interpessoais e o papel do indivíduo na organização.

Burt e Miller (apud LADEIRA, 1996), relacionaram os fatores e estímulos presentes no contexto de trabalho que mais predisõem à fadiga física, mental e crônica do trabalhador. Para os autores, os principais elementos responsáveis pela fadiga e, conseqüentemente pelo estresse ocupacional são: os períodos de pausa insuficientes para o descanso regular do empregado, a posição estática do trabalhador em seu posto de trabalho e o cumprimento das suas atividades de labor em ambientes insalubres e inadequados relacionados aos níveis de iluminação, calor, ruído, ventilação e umidade.

Segundo Delboni (1997), a significativa porcentagem que os fatores organizacionais ocupam entre os aspectos que levam ao estresse pode ser explicada em função da maior convivência das pessoas no ambiente de trabalho do que com suas famílias e amigos.

A autora destaca os seguintes fatores organizacionais como geradores de estresse: metas impossíveis, chefias mal-preparadas, comunicação deficiente, administração inadequada, falta de treinamento adequado, deficiência de material de trabalho, indefinição quanto ao futuro da empresa, objetivos não claros por parte da empresa, condições ambientais de trabalho inadequadas e órgão de recursos humanos ausente ou controlador.

Rossi (apud ANDRADE, 2001), identificou em um estudo publicado com outros pesquisadores americanos no *Jornal of Social Behavior and Personality*, cinco causas principais de estresse no trabalho: pressão para satisfazer a outras pessoas, horas irregulares de trabalho, condições de trabalho insatisfatórias, barulho e falta de interesse pela atividade.

Segundo França e Rodrigues (1996, p.82), grande número de pesquisas realizadas concorda que o conflito entre metas e estrutura das empresas, com as necessidades individuais de autonomia, realização e identidade, são agentes “estressores” importantes. À medida que há oposição entre a realização do projeto do trabalhador e a organização do trabalho, esta impõe uma realidade freqüentemente diferente. Pode-se dizer que a organização do trabalho é a imposição da vontade do outro, da divisão do trabalho, do conteúdo das tarefas, das relações entre trabalhadores. A desumanização do trabalho, presente na produção em larga escala, presente na produção em larga escala, tem como característica marcante a mecanização e a burocratização, e se torna agente estressante porque atenta contra as necessidades individuais de satisfação e realização, entre outros.

Para os autores, a incerteza no ambiente de trabalho também se torna uma fonte de estresse.

Este é um dos sentimentos ou ‘estados de espírito’ mais freqüentes em nossa sociedade atual e que está visceralmente ligado ao trabalho. Incerteza da manutenção do emprego, do salário, angústia que ameaça aquilo que só se conseguiu com muito esforço e sofrimento, quando não ameaça a própria sobrevivência ou aquilo que se pretende: a casa e a escola particular (FRANÇA; RODRIGUES, 1996, p. 106).

De acordo com Mendes (1995), são várias as situações presentes no ambiente de trabalho consideradas estressantes, em que existe a tendência de se correlacionar níveis altos de pressão arterial e/ou doenças cardiovasculares em geral. Entre elas destacam-se:

- a) carga de trabalho;
- b) insatisfação, alienação, monotonia, e frustração com o trabalho;
- c) conflitos interpessoais, falta de influência e competição no trabalho,
- d) insegurança no trabalho;
- e) oportunidade de promoção;
- f) grau de responsabilidade no emprego;
- g) horário de trabalho irregular;

- h) trabalhos em turnos;
- i) trabalho noturno, entre outros.

As dificuldades percebidas no trabalho podem ser as maiores causas de estresse. Herbert (apud LIDA, 1997), desenvolveu uma metodologia para avaliar essas dificuldades e depois de identificados em seus estudos, foram divididas conforme a tabela 1.

TOMADA DE DECISÕES	RELACIONAMENTO PESSOAL	GASTO DE TEMPO E ENERGIA
<ul style="list-style-type: none"> - As informações disponíveis são insuficientes; - As informações disponíveis não são confiáveis; - As informações disponíveis são complicadas; - Minha ação pode prejudicar a empresa; - Minha ação pode prejudicar outras pessoas; - As possíveis conseqüências da ação são desconhecidas 	<ul style="list-style-type: none"> - Preciso convencer as pessoas para que tenham opiniões diferentes; - As pessoas não realizam o que foi combinado; - Algumas pessoas não transmitem as informações; - Tem gente que faz jogo sujo, mas tenho que agir com cautela 	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo disponível é muito curto; - A tarefa é pesada, desgastante; - Barulho perturba; - Trabalho é interrompido freqüentemente

Tabela 1- Dificuldades percebidas no trabalho
 Fonte: Herbert (apud LIDA, 1997, p.306,307).

Os poucos exemplos citados evidenciam que diferentes autores utilizam-se de modelos diversos para caracterizar agentes estressores nas situações de trabalho. Apesar de muitos deles discriminarem as mesmas variáveis com relação às pressões no trabalho, freqüentemente os modelos teórico-metodológicos não se assemelham. Porém, de forma geral, os estudos desenvolvidos dentro da perspectiva do estresse ocupacional são claros quanto à restrição dos agentes estressores a dois tipos complementares de pressão no trabalho: as fontes de pressão intrínsecas, ligadas essencialmente ao conteúdo e à natureza da tarefa, e as extrínsecas, relativas ao contexto e aos aspectos situacionais.

Conforme destaca Delboni (1997), cabe aos dirigentes das empresas desenvolverem atitudes e programas que minimizem o efeito dos fatores organizacionais geradores de estresse. Para a autora, “a organização moderna, que compreende a importância de seu papel

social, mantém-se constantemente ocupada com projetos que visam melhorar as condições de vida de seus colaboradores (...)” (DELBONI, 1997, p.19).

3.3.2 Estratégias de combate ao estresse (Coping)

As estratégias de combate ao estresse podem ser entendidas como parte da complexa transação entre o ambiente e o indivíduo, na qual esse último percebe dada situação ou evento como ameaça, desafio ou dano à sua integridade física e psíquica. A estratégia caracteriza-se como esforço cognitivo e comportamental, orientado para o gerenciamento tanto do ambiente como das demandas internas e dos conflitos que possam estar afetando uma pessoa (ALDWIN; COYNE; LAZARUS apud LADEIRA, 1996).

Fernandes (2002), ressalta que Lazarus e Folkman apresentaram um modelo transacional de estresse cuja ênfase recai sobre uma relação particular entre a pessoa e o ambiente, na avaliação cognitiva e nos modos utilizados pelo indivíduo para lidar com o estresse como um processo. Dentro desse modelo complementar de estresse está o conceito de coping. As pesquisas sobre coping exploram um modelo que se refere aos processos conscientes de respostas aos eventos estressantes, seja a nível cognitivo ou comportamental.

Assim, o estresse pode ser definido como “uma situação, boa ou má, que exige mudanças ou esforços adaptativos por parte do indivíduo” (FERNANDES, 2002, p. 185).

Segundo a autora, esse conceito de estresse permite o entendimento do conceito de coping, que segundo Lazarus (apud FERNANDES, 1002, p. 185), “é o processo de manejo de demandas (internas ou externas) que são avaliadas como sobrecarregando ou excedendo os recursos do indivíduo”.

Entretanto, essa definição de coping possui diferentes funções no modo de enfrentamento do estresse. Enfatiza a noção de processo, o que é distinto de traço ou estilo

individual, e fala em manejo e não em soluções, visto que alguns eventos de estresse são inevitáveis ou não passíveis de mudança. O termo avaliação indica a mediação psicológica inerente ao processo e que relativiza, modifica ou minimiza o impacto dos eventos estressantes e, ainda, aponta o papel ativo do indivíduo diante da experiência estressante, não somente respondendo às exigências ambientais, mas também, influenciando o desempenho da própria experiência. Os termos excedendo ou sobrecarregando enfatizam a noção de que serão exigidas novas soluções comportamentais por parte do indivíduo, uma vez que as respostas anteriormente aprendidas não são suficientes para superar o estresse (FERNANDES, 2002).

A mediação psicológica no processo de avaliação resultará no tipo de enfrentamento a ser utilizado pelo indivíduo, indicando quais serão as estratégias empregadas pela pessoa para lidar com determinada situação e obter um resultado adaptativo.

O modelo de Lazarus e Folkman envolve quatro conceitos principais³:

- a) o coping é um processo ou uma interação que ocorre entre o indivíduo e o ambiente;
- b) a sua função é de administração da situação estressora, ao invés de controle ou domínio da mesma;
- c) os processos de coping pressupõem a noção de avaliação, isto é, como o fenômeno é percebido, interpretado e cognitivamente representado na mente do indivíduo;
- d) o processo de coping constitui-se em uma mobilização de esforço, através da qual os indivíduos irão empreender esforços cognitivos e comportamentais para administrar (reduzir, minimizar ou tolerar) as demandas internas ou externas que surgem da sua interação com o ambiente.

Segundo esses autores (apud LADEIRA, 1996), as estratégias de enfrentamento do estresse dependem da relação do indivíduo com o contexto, ou seja, o manejo do estresse

³ Disponível em <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 09 jan. 2004

depende principalmente dos recursos disponíveis e das limitações que possam dificultar a utilização desses recursos em determinada situação. Neste sentido, como ressaltam os autores, a estratégia de enfrentamento do estresse é tratada como processo e pode ser classificada, de acordo com a sua direção, para o problema e para a emoção. Enquanto a primeira estratégia focaliza o problema e tenta alterar a transação existente entre o homem e o seu ambiente (tentando modificar essa situação), a segunda busca canalizar esforços para a regulação emocional do sujeito no processo.

Em relação à classificação acima, Fernandes (2002), afirma que o modo de enfrentamento do estresse pode estar focalizado no problema, referindo-se as estratégias utilizadas para resolvê-lo ou minimizar seus efeitos. Em última análise, significa alterar o problema que causa o estresse. Outro modo de enfrentamento do estresse focaliza-se na emoção, referindo-se a estratégias que regulam as conseqüências emocionais do evento estressante. O enfrentamento focalizado no problema é mais provável de acontecer quando as condições ambientais são avaliadas como passíveis de mudança, enquanto que o focalizado na emoção tem maior probabilidade de ocorrer quando existe a avaliação de que nada pode ser feito para modificar as condições ambientais.

Há indícios de que as estratégias orientadas para o problema viabilizam o gerenciamento das fontes de estresse e estão aptas a efetivamente reduzir os seu sintomas no indivíduo. As estratégias orientadas para a regulação emocional, por sua vez, prolongam a exposição do indivíduo às fontes de pressão, o que, segundo a literatura, é suficiente para potencializar os sintomas do estresse. Há, entretanto, a possibilidade de que através da sua regulação emocional, solicitada de forma constante, o indivíduo se fortaleça psíquica e emocionalmente, lidando de maneira mais ativa com algum problema específico que o esteja atingindo (LADEIRA, 1996).

Para Dewe (apud LADEIRA, 1996), as estratégias de combate ao estresse são tentativas ativas ou passivas, por parte do indivíduo, que procuram responder a uma situação ameaçadora, com o objetivo de eliminar tal ameaça ou o desconforto por ela gerado.

Segundo o autor, em geral, as pesquisas demonstram que a focalização para o problema tende a ser mais empregada em situações nas quais o indivíduo percebe que o seu esforço poderá trazer, de imediato, o gerenciamento de alguma pressão evidente. Já a focalização das emoções seria preferencial nas situações em que as circunstâncias têm de ser aceitas e o indivíduo se sente preso às suas limitações.

Ladeira (1996), destaca ainda que quanto ao método, as estratégias de combate ao estresse podem se dar tanto no plano cognitivo quanto no comportamental. Podem se caracterizar de natureza pró-ativa (com o planejamento de uma ação ou o esforço por pensamentos positivos) ou tipicamente de escape (fuga de uma situação particular). As estratégias também podem assumir identidade solitária ou social, dependendo do uso ou não do suporte social, dos amigos, dos familiares e, especificamente, do cônjuge. Embora seja possível encontrar estratégias de combate solitárias, no plano comportamental, estas estão ligadas diretamente à dimensão cognitiva, o que já não acontece com relação à identidade social das estratégias de combate, exclusivamente comportamentais.

Inúmeros estudos apresentam as estratégias utilizadas no combate ao estresse como variável chave no entendimento e gerenciamento do fenômeno, o que justifica a relevância de uma investigação científica mais apurada para o esclarecimento da questão. O avanço do conhecimento sobre o tema tem sido prejudicado pela ausência de provas capazes de garantir a efetividade universal dos mecanismos referidos. Em outras palavras, ainda não se sabe com certeza o que torna tais mecanismos de combate verdadeiramente efetivos ou ineficazes (LADEIRA, 1996).

Para Fernandes (2002), a forma de enfrentamento do estresse utilizada por uma pessoa é determinada pela sua história passada, seus valores e crenças pessoais, pela sua avaliação da situação e pelos recursos pessoais e sociais disponíveis para lidar com a situação estressante. O modo de enfrentamento pode ainda ser influenciado pelo meio que cerca o indivíduo.

Freqüentemente, as estratégias de combate ao estresse são escolhidas pelo indivíduo inconscientemente, porém com vínculos bem próximos ao tipo de situação estressante por ele experimentada e ao seu tipo de personalidade. Assim, pode-se dizer que determinadas fontes de estresse sejam capazes de interferir na escolha das estratégias e que as características individuais também exercem importante papel na determinação dos mecanismos de combate ao estresse.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho sempre esteve presente na vida do homem. Enquanto atividade e forma de organização social, o trabalho se constitui em um dos principais determinantes do modo de ser de uma sociedade e dos indivíduos que a compõe. Ao longo da civilização, o trabalho tem se tornado uma atividade essencial à estruturação da sociedade humana, revelando sua essência transformadora, não somente sobre a natureza, mas principalmente sobre o comportamento humano, expresso, genericamente, em torno de necessidades e motivações.

Historicamente, associa-se o trabalho à noção de sacrifício e sofrimento. Essa idéia perdura até os dias de hoje, sendo o trabalho muitas vezes conflitante com a vida das pessoas. Por outro, o trabalho é essencial para o desenvolvimento humano, pois é através dele que o homem satisfaz suas necessidades e atinge os seus objetivos.

A globalização trouxe mudanças profundas para o âmbito das organizações, e suas conseqüências são sentidas enormemente nas relações de trabalho. Muitas empresas, para se adaptar às exigências do ambiente, passaram e vêm passando por processos de reengenharia, downsizing, terceirização e assim por diante, na busca de maior produtividade e competitividade. Entretanto, todas essas mudanças causam um grande impacto sobre as pessoas, que acabam tendo que desenvolver uma capacidade enorme de adaptação. O desenvolvimento dessa capacidade muitas vezes não acompanha a rapidez das mudanças, levando as pessoas a uma situação de conflito e desequilíbrio, desgastando-se física, mental e socialmente.

Esta realidade torna-se uma importante fonte de estresse e faz com que o mesmo seja visto predominantemente de forma negativa. Porém, o estresse, em dose moderada, pode ser estimulante para o bom desempenho, trazendo resultados positivos para os indivíduos e para as organizações.

O estresse relacionado ao trabalho tem se tornado objeto de interesse de vários pesquisadores e gestores, devido à sua influência significativa sobre a saúde e o desempenho do trabalhador e das suas conseqüências sobre a organização.

Como exposto anteriormente, o estresse é um estímulo importante para a vida humana, tornando-se até certo ponto útil e necessário, principalmente quando se depara com situações emergenciais e desafios que demandam um empenho acentuado.

Enquanto o estresse atua como um mecanismo estimulador dentro da normalidade, ele não causa prejuízo algum à saúde física e mental das pessoas. Os problemas surgem quando há um desequilíbrio entre o estímulo e a resposta originada pelo estresse.

Desta forma, torna-se evidente que o que tem orientado as pesquisas em torno do assunto relaciona-se à preocupação com o estresse negativo e a sua influência sobre a saúde, o organismo e o desempenho dos trabalhadores.

Entretanto, percebe-se que o estresse não influencia apenas os trabalhadores, que realmente são os que mais sofrem com o estresse negativo; mas também traz conseqüências para as organizações.

Nos Estados Unidos, por exemplo, a fatura pelo estresse no trabalho é de cerca de US\$ 200 bilhões por ano - absenteísmo, rotatividade, diminuição da produtividade e diversas despesas médicas- (TAMAYO, 2002).

O Brasil é um país que não possui estatísticas detalhadas quanto aos prejuízos do absenteísmo ou de outras situações mais graves, decorrentes do estresse ocupacional. Porém, é forte a idéia de que o estresse no trabalho e na vida diária tem aumentado significativamente, principalmente nos últimos anos, com o aumento da competição entre as empresas, da insegurança profissional e das pressões por maior produtividade. Essas pressões são sujeitas a praticamente todos os trabalhadores, em maior ou menor grau.

Para os trabalhadores, o estresse determina um alto preço em termos psicológico e físico, cuja amplitude dos sintomas pode variar do simples desconforto à morte, das dores de cabeça aos problemas coronarianos, da indigestão às úlceras gástricas, da fadiga à hipertensão arterial. As influências negativas do estresse no trabalho são percebidas através da queda da produtividade, insegurança, irritabilidade, frustração, baixa motivação e baixa satisfação. Por outro lado, um nível adequado de estresse influencia de maneira positiva no desempenho dos trabalhadores, resultando em vitalidade, entusiasmo, agilidade, bom relacionamento, maior produtividade e maior criatividade.

No âmbito empresarial, os custos físicos, psicológicos e econômicos do estresse podem ser calculados e diretamente inter-relacionados aos aspectos econômicos das próprias organizações. Suas conseqüências negativas podem ser observadas nos elevados níveis de absenteísmo, no aumento do turnover e da insatisfação, na redução da produtividade, no aumento do número de erros e acidentes de trabalho e outros.

Desta forma, acredita-se que tanto o trabalhador como a empresa, pagam preço alto pelo não gerenciamento do estresse no trabalho. Para o primeiro, o impacto ocorre principalmente na sua saúde, no seu bem estar físico e psicológico e, com freqüência, na sua carreira. A empresa perde, muitas vezes, talentos, pessoas bem treinadas, além de arcar sempre com a diminuição do desempenho, tanto em quantidade como em qualidade. Além disso, tal problema traz outras conseqüências drásticas para a organização já citadas anteriormente, como a elevada taxa de absenteísmo, a rotatividade, o baixo comprometimento com o trabalho e com a organização, diminuição da satisfação no trabalho e aumento de conflitos interpessoais com chefes e colegas.

Assim, diante da realidade dos fatos, o estresse não representa valor abstrato e desagregado da lógica racional de eficiência e lucro das atividades empresariais. Torna-se

claro que a melhoria do desempenho organizacional não está necessariamente desvinculada dos esforços para a maior humanização dos contextos de trabalho.

Diante do acima exposto, e a partir dos dados obtidos por essa pesquisa bibliográfica, presume-se que o estresse pode influenciar positiva e negativamente o desempenho das pessoas no trabalho e, conseqüentemente, o desempenho das organizações. O ideal é que haja o gerenciamento do estresse em busca de um nível adequado, o que certamente trará benefícios e resultados positivos para todos no âmbito organizacional.

5 SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS

O desenvolvimento dessa pesquisa permitiu que fossem identificados diversos tópicos relacionados ao estresse no trabalho relevantes para futuras pesquisas. Desta forma, a partir desta pesquisa consideram-se os seguintes problemas como sugestões para futuras pesquisas;

- a) Que fatores levam uma pessoa a se estressar mais do que as outras no trabalho?
- b) Quais as ações das empresas para gerenciar o estresse no trabalho e quais os resultados obtidos por esse gerenciamento?

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, A. **O estilo de vida e a incidência e controle do stress: um estudo da percepção de bancários.** Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.
- ARANHA, M. L. A.; MARTINS, M. H. P. **Filosofando: introdução à filosofia.** São Paulo: Moderna, 1986.
- ARROBA, T.; JAMES, K. **Pressão no trabalho stress: um guia de sobrevivência.** São Paulo: McGraw-Hill, 1988.
- BASTOS, A. V. B. et al. Significado do trabalho: um estudo entre trabalhadores inseridos em organizações formais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n.6, p.20-29, nov/dez. 1995.
- BOLLER, E. **O enfrentamento do estresse no trabalho da enfermagem em emergência: possibilidades e limites na implementação de estratégias gerenciais.** Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.
- BORJA, E. M. B. **A interação da enfermeira de saúde pública com os fatores sócio-econômicos comunitários e as psicossomatizações do estresse resultantes do envolvimento emocional no trabalho.** Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração.** São Paulo: McGraw-Hill, 1993.
- CORREIA, A. de C. Um instante de reflexão sobre o homem e o trabalho. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v.1, n.11, p.12-17, jan/fev/mar. 2000.
- CRUZ, R.M. **Psicodiagnóstico de síndromes dolorosas crônicas relacionadas ao trabalho.** Tese (Doutorado em Engenharia da Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.
- COTRIM, G. **Fundamentos da filosofia: ser, saber e fazer.** São Paulo: Saraiva, 1993.
- DELBONI, T. H. **Vencendo o stress: como melhorar as relações de trabalho para viver melhor.** São Paulo: Makron Books, 1997.
- DEJOURS, C.; DESSOURS, D.; DESRIAUX, F. Por um trabalho, fator de equilíbrio. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.33, n.3, p. 98-104, maio/jun. 1993.
- DUARTE, F. J. C. M. Grupos semi-autônomos: uma alternativa de organização do trabalho para os processos de produção contínua. In: **ENEGEP**, 1988.

FERNANDES, C. A. Uma breve reflexão sobre o estresse nos dias atuais e os seus diferentes significados. **Revista Universa**, Brasília, v.10, n.1, p.179-188, mar. 2002.

FLEURY, A. C. C.; VARGAS, N. **Organização do trabalho: uma abordagem interdisciplinar; sete estudos sobre a realidade brasileira**. São Paulo: Atlas, 1987.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1996.

FRANÇOIS, A. R. **Manual de organização**. Rio de Janeiro: Livro Técnico, 1972.

FRIEDMANN, G.; NAVILLE, P. **Tratado de sociologia do trabalho**. São Paulo: Cultrix, 1973.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GOLDBERG, P. **A saúde dos executivos: como identificar sinais de perigo para a saúde e levar a melhor contra o estresse**. Rio de Janeiro: Guanabara, 1980.

LADEIRA, M. B. O processo de stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho. **Revista de Administração**, São Paulo, v.31, n.1, p.64-74, jan/mar. 1996.

LIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção**. São Paulo: Edgard Blucher, 1997.

LIPP, M. N. **Como enfrentar o stress**. São Paulo: Ícone, 1986.

MENDES, R. **Agentes físicos causadores de cardiovasculopatias: patologia no trabalho**. Rio de Janeiro: Atheneu, 1995.

MENEGHEL, D.; RÉGIS, F.L. **Qualidade de Vida e Segurança do Trabalho no setor de coleta de lixo em Florianópolis: um estudo de caso na COMCAP**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

MONTANA, P. J.; CHARNOV, B. H. **Administração**. São Paulo: Saraiva, 1999.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.41, n.3, p.8-19, jul/set. 2001.

PARAGUAY, A. I. B. B. Estresse, conteúdo e organização do trabalho: contribuições da ergonomia para a melhoria das condições de trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v.18, n.70, p.40-43, abr/maio/jun. 1990.

PEIRÓ, J.M. **Desencadeantes del Estrés Laboral**. Salamanca: Endema, 1993.

PELUSO, L.; PEREIRA, C. Trabalhe mas não morra. **Revista Isto É**, São Paulo, n. 1349, p.100-105, ago.1995.

PROENÇA, R. P. C. **Ergonomia e organização do trabalho em projetos industriais: uma proposta no setor de alimentação coletiva**. Dissertação (Mestrado em Engenharia da

Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1993.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

ROSSI, A. M. **Autocontrole**: nova maneira de controlar o estresse. 5. ed. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1994.

SANTOS, N.; FIALHO, F. **Manual de análise ergonômica no trabalho**. Curitiba: Gênese, 1995.

SANTOS, O. de A. **Ninguém morre de trabalhar**: o mito do estresse. 3. ed. Campinas: Papirus, 1995.

SILVA, F., J. L. F.; MONTEDO, U. B. Ergonomia e organização do trabalho: uma base para a qualidade. In: **FUNDACENTRO**. Florianópolis, 1996.

SOUZA, A. L. de. Saúde Mental e trabalho: dois enfoques. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v.20, n.75, p. 65-71, jan/jun. 1992.

TAMAYO, A. Exaustão emocional no trabalho. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 37, n. 2, p. 26-37, abr/jun. 2002.

TITTONI, J. **Subjetividade e trabalho**. Porto Alegre: Ortiz, 1994.

VAZ, M. R. C. Reflexões concernentes ao conceito trabalhado na cotidianidade. **Revista Brasileira de Enfermagem**, São Paulo, v. 48, n.2, p. 168-171, abr/jun. 1995.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.