

V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología  
XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en  
Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos  
Aires, Buenos Aires, 2013.

## **Estresse e qualidade de vida no trabalho.**

Teixeira Da Silva, Rafaela y Brigante, Denis.

Cita:

Teixeira Da Silva, Rafaela y Brigante, Denis (2013). *Estresse e qualidade de vida no trabalho. V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-054/60>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/edbf/7kq>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# ESTRESSE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Teixeira Da Silva, Rafaela; Brigante, Denis  
Centro Universitário Sant'Anna. Brasil

## Resumen

A partir do curso de Gestão em Recursos Humanos do Centro Universitário Sant'Anna, despertamos o interesse em pesquisar sobre o tema Estresse na Organização e Qualidade de vida no trabalho por ser muito falado nos dias atuais e mesmo nas disciplinas estudadas no curso. O estudo bibliográfico está acontecendo a partir da seleção de autores e assuntos relacionados ao tema. Este artigo tem como objetivo apontar os fatores relacionados com o estresse nas organizações bem como técnicas de redução do mesmo. Demonstra também que os níveis de estresse quando muito altos no trabalho, podem ocasionar perdas no desempenho profissional e consequentemente queda na produtividade, porém quando as empresas fazem investimentos em qualidade de vida o efeito é contrário.

## Palabras clave

Estresse, Qualidade de vida, Organização

## Abstract

### STRESS AND QUALITY OF WORK LIFE

From the Human resources management course of the Sant'Anna University Center, have aroused the interest in researching on the subject of Stress in the Organization and quality of life at work for being much talked about in the present day and even in the disciplines studied in the course. The bibliographical study is going on from the selection of authors and subjects related to the topic. This article aims to point out the stress-related factors in organizations as well as the same reduction techniques. Also demonstrates that stress levels when too high at work, can cause losses in professional performance and consequently fall in productivity, but when companies make investments in quality of life the effect is opposite.

## Key words

Stress, Quality of life, Organization

## 1- Introdução

O estresse tem sido uma preocupação mundial crescente. A OMS (Organização Mundial de Saúde) considera o estresse o mal do século XXI. Pesquisas indicam que o stress é o principal causador de doenças crônicas e pode aumentar em até 75% os custos com saúde. Além de gerar sofrimento e prejuízos para as pessoas, o estresse também gera prejuízos para as empresas, com custos associados ao absenteísmo, baixa produtividade, adoecimento, aumento de utilização dos planos de saúde, perda de talentos, entre outros. Estudos apontam que o impacto do suporte social sobre o estresse organizacional, pode ser benéfico ou prejudicial, dependendo da qualidade da dimensão da vida dentro da organização.

A gestão das organizações normalmente relega a um segundo plano a necessidade de um ambiente saudável, classificando o mal-estar como um problema exclusivo do colaborador. Mas, as empresas mais esclarecidas já os corrigem, pois sabem que o desempenho do funcionário afeta diretamente os resultados corporativos e a competência dos colaboradores passa a ser reconhecida

como o ativo principal da empresa.

O objetivo, então, deste artigo é o de pesquisar em nível dos fatores organizacionais, o que vêm gerando estresse e qualidade de vida nas empresas, fazendo uma análise a partir de pesquisa bibliográfica.

## 2- Estresse

O estresse é uma reação muito forte do organismo quando o indivíduo enfrenta qualquer tipo de evento seja ele bom ou mau e que altera a vida desse sujeito.

*Segundo Chiavenato (2005, p.390), "O estresse decorrente de quaisquer circunstâncias que ameçam ou são percebidas como ameaçadoras do bem-estar da pessoa e que minam a capacidade de enfrentamento do indivíduo. A ameaça pode afetar a segurança física - imediata ou mediata - a reputação, auto-estima, tranquilidade ou aspectos que a pessoas valorize ou deseje manter."*

Alguns autores entendem que representa uma adaptação inadequada à mudança imposta pela situação externa, uma tentativa frustrada de lidar com os problemas (Helman, 1994), mas estresse também pode ser definido como um referente, tanto para descrever uma situação de muita tensão quanto para definir a tensão a tal situação (Lipp & Rocha, 1994).

Segundo Dolan e Arsenaut (1980) "*O stress sucede, assim, do desajuste entre o nível de estímulo desejado pelo indivíduo e o nível de estímulo que ele interioriza inferiormente.*"

O estresse é, na verdade, uma soma de características genéticas com um ambiente favorável para seu desenvolvimento. A frase de Collings (1983), resume bem o problema: "*Nenhum problema de saúde consegue escapar da influência de oito horas de trabalho.*" Talvez em 1983 ainda fossem 8 horas, mas e agora, que enfrentamos média de 10 a 12 horas diárias? Todos temos predisposições genéticas, que podem ser gravemente reforçadas pelos males gerados pelos excessos no trabalho.

## 3- Estresse Ocupacional

Segundo Kyriacow e Sutcliffe (1981 apud Camelo; Angerami, 2004), definem o estresse ocupacional como um estado emocional desagradável, pela tensão, frustração, ansiedade, exaustão emocional em função de aspectos do trabalho definidos pelos indivíduos como ameaçadores.

Pode-se definir o estresse ocupacional a partir do enfoque nos estressores organizacionais que permitem diferenciar dois tipos de estudo: os de estresse ocupacional e os de estresse de forma geral. O ocupacional enfoca estressores relacionados ao ambiente de trabalho, e os de forma geral estressores gerais na vida do indivíduo (Paschoal; Tamayo, 2006).

O estresse ocupacional agrava-se quando há por parte do indivíduo a percepção das responsabilidades e poucas possibilidades de autonomia e controle. As dificuldades em adaptar-se a essas situações levam ao estresse. Dessa forma, a adaptação de um indivíduo a uma nova situação requer um investimento de recursos que vai depender do seu tipo de comportamento, suas crenças e expectativas frente ao mundo.

#### 4- Síndrome de burnout

Pesquisas indicam que 70% dos nossos trabalhadores estão estressados, e 30% destes com chances de evolução para o chamado *burnout*.

O termo síndrome de Burnout resultou da junção de burn (queima) e out (exterior), caracterizando um tipo de estresse ocupacional, durante o qual a pessoa consome-se física e emocionalmente, resultando em exaustão e em um comportamento agressivo e irritadiço. “Boa parte dos sintomas também é comum em casos de estresse convencional, mas com o acréscimo da desumanização, que se mostra por atitudes negativas e grosseiras em relação às pessoas atendidas no ambiente profissional e que por vezes se estende também aos colegas, amigos e familiares”, (psicóloga clínica e hipnoterapeuta Adriana de Araújo).

Para Codo e Vasques-Menezes (1999), *burnout* consiste na síndrome da desistência, pois o indivíduo, nessa situação, deixa de investir em seu trabalho e nas relações afetivas que dele decorrem e, aparentemente, torna-se incapaz de se envolver emocionalmente com o mesmo. No entanto, autores discutem a possibilidade de males como fadiga, depressão, estresse e falta de motivação também apresentarem a desistência como característica marcante. Dessa forma, pode-se pensar que estudos sobre desistência e, conseqüentemente, sobre *burnout* se iniciaram juntamente com os estudos de Pavlov.

Para Cherniss (citado em Roazzi, Carvalho, & Guimarães, 2000) *burnout* é uma forma de adaptação que pode resultar em efeitos negativos tanto para a própria pessoa quanto para seu local de trabalho. Portanto, é conseqüência de uma tentativa de adaptação própria das pessoas que não dispõem de recursos para lidar com o estresse no trabalho. Essa falta de habilidade para enfrentar o estresse é determinada tanto por fatores pessoais como por variáveis relativas ao trabalho em si e à organização. Entretanto, a mais influente definição de *burnout* foi desenvolvida por Maslach e Jackson em 1986. Sua definição multidimensional inclui três componentes: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal (Mills & Huebner, 1998; Codo & Vasques-Menezes, 1999).

#### 5- Qualidade de vida no trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho é mais do que a segurança e saúde no trabalho. É necessário associá-la a qualidade total e a melhoria do clima organizacional, dar condições adequadas, respeitar e ser respeitado como profissional.

Chiavenato (2004b, p.367) define que a Qualidade de vida no Trabalho “representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer as suas necessidades pessoais com sua atividade na organização”.

Para França (1997 apud Vasconcellos, 2001, p.80), Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Segundo Michel (2001, p.89), Embora muito se fale de qualidade enquanto filosofia de gestão provida de uma dimensão estratégica que atravessa todos os patamares da vida das organizações, na prática, tal termo tem-se restringido a uma série de procedimentos de conformidade com regras preestabelecidas como é o caso das

certificações e das normatizações, incidindo, sobretudo, na segurança do produto.

#### 6- Estresse e Qualidade de vida no trabalho

Na Europa em meados de 1900 vários e diferentes estudos tiveram origem sobre a área da fisiologia do trabalho, com a intencionalidade de se transferir ideias e atitudes para o terreno prático dos conhecimentos de fisiologia gerados em laboratórios (Anez; David; Lobo, 2006).

De acordo com Ida (1992 apud Anéz; David; Lobo, 2006, p.4), logo após o término da guerra, a ergonomia tentou melhorar as condições de vida da população e também dos trabalhadores em particular, mas era o Departamento de Defesa dos Estados Unidos quem apoiava as pesquisas na área.

Conforme Andrews (2003), a economia globalizada dadécada de 90 lançou uma competição feroz com o downsizing, a terceirização e a reengenharia. Quem mantém o emprego tem que trabalhar muito mais, não só para arcar com a sobrecarga de trabalho e os desafios mais complexos, mas também para não ser dispensado.

Segundo Marins (2003, p.136), “o maior problema que ocorre nos dias atuais é que as empresas têm pressa. Muita pressa. Querem resultados rapidamente. Pra ontem, se possível.” Quando um sujeito se vê sob tanta pressão, começa a se sentir muito preocupado, duvida até se realmente vai conseguir atingir o que deseja, e esta ansiedade pode levar ao estresse, ocasionando os já citados problemas organizacionais.

#### 7- Técnicas para a redução do estresse

Algumas mudanças organizacionais são repentinas e exigem maior capacidade de adaptação dos envolvidos. Outras, porém, são planejadas. Quando estas acontecem, é importante estar atento para o preparo dos colaboradores por meio de treinamentos, considerando o procedimento descrito pela análise do comportamento conhecido como modelagem, que valoriza pequenos passos em direção a um objetivo ou comportamento final.

Para Forman, Stone, 2008, tirar proveito das técnicas para redução do estresse é uma excelente maneira de manter corpo e mente saudável. Se a pessoa estiver depressiva, furiosa, com problemas no trabalho ou simplesmente estressados, é importante encontrar uma saída e impedir que os sentimentos afetem o coração. Às vezes, compartilhar os problemas com um parente ou com um amigo já ajuda. Outra opção é procurar ajuda de um profissional de saúde qualificado ou de um psicólogo, se necessário.

Manter uma comunicação clara e aberta com seus funcionários é a melhor forma de mostrar acessibilidade e conseguir identificar como anda o nível de estresse de cada um. Procure mostrar a sua forma de trabalhar, sempre mantendo a educação, cautela e bom senso na hora de cobrar resultados ou prazos na realização dos projetos.

A redução do estresse envolve vários aspectos e nenhum deles pode ser deixado de lado para garantir que os resultados sejam satisfatórios. Os fatores para redução de estresse são: alimentação, relaxamento, exercício físico, estabilidade emocional e qualidade de vida, evitar o estresse desnecessário, alterar a situação, saber adaptar-se ao estressor, aceitar as coisas que não podem mudar, arrumar tempo para a diversão e relaxamento e adotar um estilo de vida saudável.

#### 8- Considerações finais

Através da pesquisa realizada, foi possível constatar que as pessoas nas grandes cidades nos últimos tempos andam muito estressa-

das, com o trânsito, problemas pessoais e também no trabalho. O estresse é um dos grandes problemas do século XXI, em pesquisas e entrevistas apresentada em sistemas comunicativos, cerca de 80 % da população brasileira apresenta algum sinal de estresse transmitindo assim para o seu ambiente de trabalho.

Com isso muitos funcionários não suportam as cobranças de seus superiores que querem resultados rápidos, e não conseguem alcançar os objetivos exigidos pela organização, e através disto ocorrem faltas excessivas e atestados médicos, o que causa prejuízo às organizações.

Muitas empresas não consideram o estresse como problema das organizações e não se preocupam com a saúde mental de seus funcionários, mas para obter de fato resultados duradouros e satisfatórios é necessário que mantenha o corpo e a mente saudável, com exercícios físicos, alimentação saudável e um ambiente agradável, para evitar que através destes problemas psíquicos o corpo transmita problemas no coração causando invalidez, pois os funcionários permanecem por muitas horas diárias no meu local.

Outras causas frequentes de estresse ocorrem devido a ruídos no ambiente, sono e falta de motivação, com isso muitas empresas implementam algumas possibilidade para diminuir este estresse com salas de jogos, massagem, salas de descanso e academia entre outros.

## **BIBLIOGRAFIA**

### **LIVROS**

Codo, W. & Vasques-Menezes, I. (1999) O que é burnout? Em W. Codo (Org.), Educação: Carinho e trabalho (pp. 237-255) Rio de Janeiro: Vozes.

Covolán, M.A. (1996) Stress ocupacional do psicólogo clínico: Seus sintomas, suas fontes e as estratégias utilizadas para controlá-lo. Em M. A. Lipp (Org.), Pesquisas sobre stress no Brasil (pp. 225-240) São Paulo: Papyrus

Cardoso, W.L.C.D. (1999) Qualidade de vida e trabalho: Uma articulação possível. Em L. A. M. Guimarães & S. Grubits (Orgs.), Saúde Mental e Trabalho (pp. 89-116) São Paulo: Casa do Psicólogo.

Camelo, S.H.H., Angerami, E.L.S.: Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. Revista Latino-Americana Enfermagem.v.12, n.1. Rio de Janeiro, 2004.

Chiavenato, I.: Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio Janeiro: Elsevier, 1999.

Saioro, A.: Programa de Redução do estresse. Disponível em: . Acesso em 10/06/2013

Silva, M.A.D. da, Marchi, R. de: Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho. São Paulo: Best Seller, 1997

Vasconcelos, A.F.: Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. (artigo) Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 08, nº. 1, janeiro/março, 2001.

Arden, J.B.: Sobrevivendo ao Estresse do Trabalho. Rio de Janeiro: Atlas, 2003. Anez, Ciro Romélio Rodríguez; David, Denize Elizabeth Hey; Lobo, Márcia. Ergonomia, Estresse e Trabalho. 2006.

Forman, Adriene, M.S., Stone, Neli: Controle do estresse e doença coronariana. Disponível em: <http://saude.hsw.uol.com.br/controle-estresse-e-doenca-coronariana6.htm>. Acesso em: 09/06/2013

Michel, O.: Acidentes do trabalho e doenças ocupacionais. 2. ed. São Paulo: 2001.

### **INTERNET**

<http://www.artigonal.com/negocios-admin-artigos/gestao-do-stress-ocupacional-3477024.html> - Acesso em 12/06/2013

[https://osha.europa.eu/pt/topics/stress/definitions\\_and\\_causes](https://osha.europa.eu/pt/topics/stress/definitions_and_causes) - Acesso em 12/06/2013

<http://www.rumosaudavel.com.br/servicos/gerenciamento-de-stress/> - Acesso em 12/06/2013

<http://www.administradores.com.br/noticias/administracao-e-negocios/sindrome-de-burnout-uma-doenca-do-trabalho/14280/> - Acesso em 12/06/2013

<http://www.webartigos.com/artigos/qualidade-de-vida-no-trabalho-um-estudo-sobre-o-nivel-de-satisfacao-dos-funcionarios-de-uma-clinica-de-exames-e-diagnosticos-por-imagem/15032/> - Acesso em 12/06/2013

<http://www.escolapsicologia.com/6-estrategias-para-combater-o-stress/> - Acesso em 12/06/2013

<http://www.escolapsicologia.com/6-estrategias-para-combater-o-stress/> - Acesso em 12/06/2013