

ESTRESSE DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES DE TRABALHO

Norival Carvalho Cunha¹
Tatiane Marinho dos Reis Palmieri²
Thais Naiane Barcelos Cunha³
Nathália Barcelos Cunha⁴

RESUMO:

O estresse no ambiente de trabalho esta cada vez mais presente no cotidiano atual, no qual vivemos de forma acelerada, acarretando conseqüentemente uma sobrecarga de compromissos, metas e responsabilidade a serem cumpridas em tempo cada vez mais escasso. O estresse em muitas vezes é fundamental e a diferença entre os aspectos negativos e positivos encontram-se no nível percebido em cada pessoa. O objetivo deste trabalho é analisar as principais causas que provocam o estresse dentro das organizações de trabalho e expor fatores que auxiliam na diminuição deste problema. Para o desenvolvimento do presente artigo, foi feita uma revisão bibliográfica na literatura por meio de artigos acadêmicos e consulta nas bases de dados eletrônicos que abordam o assunto pelo qual estamos procurando uma solução. Pode-se concluir com este trabalho que o estresse não é algo negativo mais sim algo que necessitamos no nosso dia a dia, porém muitas pessoas não sabem lidar com este problema e passa por uma série de complicação com a saúde e o bem estar, agregando assim vários fatores negativos em seu trabalho e convívio com seus familiares e amigos.

PALAVRAS-CHAVE: Estresse; Trabalho; Ambiente de Trabalho.

ABSTRACT: Stress in the workplace is increasingly present in today's daily life, we live in an accelerated manner, thereby causing an overload of commitments, targets and responsibilities to be met in increasingly scarce time. The stress is often critical and the difference between the negative and positive aspects are realized in each person level. The objective of this work is to analyze the main causes that cause stress within work organizations and expose factors that assist in reducing this problem. For the development of this article, a literature review of the literature through academic articles and has been done on electronic databases that address the subject in which we are looking for a solution. Can conclude from this study that stress is not something negative but something more we need in our daily lives, but many people can not deal with this problem and goes

¹ Professor Mestre e Coordenador do Curso de Administração da FUCAMP – Fundação Carmelitana Mário Palmerio. Professor_norival@yahoo.com.br

² Graduada no Curso de Bacharelado em Administração da FUCAMP – tatymr.mc@hotmail.com

³ Graduada em Psicologia (UFU), Graduação em Psicologia (UFU), MBA Executivo – Gestão Organizacional e Desenvolvimento de Talentos Humanos (PUC), MBA Neuropedagogia (PASSO UM) thais_naiane@yahoo.com.br

⁴ Graduada em Engenharia Eletricista (UFU), Graduanda em Engenharia Civil (UNITRI), Pós Graduação em Técnicas de Engenharia em Segurança do Trabalho (Pitagoras). nathaliabcunha@gmail.com
Getec, v.5, n.9, p.1-17/2016

through a series of complications with the health and well being, thus aggregating more negative in their work and socializing with family and friends factors.

KEY-WORDS: Stress; Work; Desktop.

1 INTRODUÇÃO

O cotidiano de trabalho da população mundial é uma ferramenta muito importante para o desenvolvimento e organização da população humana de modo geral. Tem-se percebido uma preocupação, cada vez maior, das organizações, para com a saúde e o bem-estar dos seus colaboradores em função das consequências do estresse no ambiente de trabalho, que se tornou um problema significativo e preocupante. Porém, este fenômeno não é uma reação nova exclusiva dos tempos modernos, trata-se de um mecanismo de defesa do ser humano, frente às ameaças do seu dia-a-dia.

Segundo Oliveira e Kilimnik (2007), o estresse quando acompanhando de reações fisiológicas e de entusiasmo, vitalidade, otimismo e força física possui um aspecto positivo, sendo denominado eustresse. Mas pode também apresentar um aspecto patológico levando o indivíduo ao cansaço, irritabilidade e doenças, sendo nesse caso chamado de distresse.

Por esse motivo eliminar totalmente o estresse do cotidiano de um indivíduo não é necessário, fisiologicamente falando, a ausência total de estresse equivale à morte. O que se deve procurar é reduzir os fatores que auxiliam no desenvolvimento do estresse negativo. Deve-se buscar uma postura onde o estresse seja um acontecimento positivo e não um empecilho ao desempenho pessoal, à saúde e à felicidade (CARVALHO; SERAFIM, 2002).

Várias pessoas que não sabem controlar o estresse passam por uma série de complicação com a saúde e o bem estar, agregando assim, vários fatores negativos em seu trabalho e convívio com seus familiares e amigos (ROBBINS, 1999).

Tendo como objetivo principal aprofundar o entendimento sobre o estresse dentro das organizações de trabalho e suas complicações para os indivíduos, este estudo abordou o estresse no que se referem aos seus elementos conceituais, incluindo aí as correntes teóricas, fatores causadores, a sua fisiologia, os principais sintomas, as consequências e os reflexos decorrentes disto nas organizações de trabalho.

O motivo para o desenvolvimento deste estudo está na possibilidade de levantar novos dados sobre a questão do estresse dentro das organizações de trabalho através de uma pesquisa bibliográfica, abordando os principais sintomas e causas do estresse e procurando oferecer fatores que auxiliam na diminuição do mesmo e mostrar que o estresse não é só algo negativo mais também algo que necessitamos no nosso dia.

Nesta pesquisa bibliográfica percebe-se que muitas das vezes o estresse pode ser diminuído se não totalmente curado através de atitudes simples, como uma alimentação saudável e a prática de exercícios físicos.

Porém muitas pessoas não buscam orientação quando tem os primeiros sintomas da doença e deixam isso se tornar uma ameaça para a saúde, por isso é importante que os profissionais de gestão de pessoas e da área da saúde das empresas estejam sempre vigilantes aos primeiros sintomas de tensão excessiva dos trabalhadores para que o estresse não se torne um problema sem solução no ambiente de trabalho.

Nos próximos tópicos deste estudo estão expostos as definições teóricas e suas teorias, os principais sintomas, as causas, as consequências e fatores que auxiliam na diminuição do estresse dentro das organizações de trabalho, como também a metodologia e a conclusão com recomendações para futuros trabalhos a serem realizados sobre este tema “Estresse dentro das Organizações de Trabalho”.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Estresse

A palavra estresse tem origem no latim, vem de *stringere*, que significa tencionar, apertar, comprimir. Mas passou a ser utilizada em inglês para designar “opressão, desconforto e adversidade” (LIPP, 2001, p. 17), foi utilizado no século XVII por Robert Hooke para designar uma pesada carga que afeta uma determinada estrutura física. Posteriormente em 1926 o termo estresse foi utilizado pela primeira vez na área da saúde, por Selye, para designar um conjunto de reações específicas que havia observado em pacientes sofrendo as mais diversas doenças. Em 1936, Selye definiu estas reações como Síndrome Geral de Adaptação, constituída por três fases: reação de alarme, fase de adaptação e fase de exaustão. E, em 1956, definiu o estresse como um processo vital e

fundamental que pode ser dividido em dois tipos, ou seja, quando passamos por mudanças ou fases boas, temos o estresse positivo e quando passamos por mudanças ou fases negativas, temos o estresse negativo.

O estresse é definido como uma relação particular entre o indivíduo e o ambiente, em uma circunstância ou sentimento que é experimentado quando se percebe que as demandas excedem os recursos pessoais e sociais estimado assim algo que ultrapasse seus recursos e ameaça seu bem estar (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

Para Lipp e Rocha (1994) o estresse também é definido como uma reação do organismo com componentes físicos e psicológicos, que ocorrem quando as pessoas se confrontam com determinados eventos que as excitam, irritam, amedrontam ou as façam imensamente felizes. Na sua mais ampla concepção Lipp (1996) afirma que o estresse compreende toda agressão ao organismo de origem interna ou externa, que perturbe o equilíbrio orgânico.

Segundo Robbins (1999, p. 409), estresse é “uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado por uma oportunidade, restrição ou exigência relacionada ao que ele deseja e pela qual o resultado é percebido como sendo tanto incerto quanto importante.”

Glina e Rocha (2000) afirma que o estresse não é uma doença, mas uma tentativa de adaptação e não está relacionado apenas ao trabalho, mas ao cotidiano de vida experimentado pelo sujeito. Segundo essas autoras a importância conferida ao trabalho se deve a sua relevância neste cotidiano, transformando-o em um dos principais fatores desencadeante do estresse.

Limongi-França e Rodrigues (2005, p. 32 e 33) destacam que o estresse pode ser visto em duas vertentes: como processo e como estado. “O estresse como processo é a tensão diante de uma situação de desafio por ameaça ou conquista. O estresse como estado é o resultado positivo (eustresse) ou negativo (distresse) da tensão realizada pela pessoa”.

Segundo Mendes e Leite (2004), o eustresse ocorre em situações excitantes no cotidiano, geralmente situações inesperadas, que são percebidas como um desafio. Esse tipo de estresse incorre em um menor risco de adoecer. Já o distresse é geralmente causado por situações que fogem ao controle e são percebidas como uma ameaça.

2.2 Teorias Sobre Estresse

As teorias do estresse, antes de serem teorias concorrentes, são teorias complementares, que se baseiam umas nas outras. Buscando não só responder as várias reações que o organismo sofre com o estresse mais explicação dos motivos que levam os indivíduos ao estresse. Abaixo estão expostas algumas das principais teorias do estresse.

2.2.1 Teoria Geral de Adaptação

Essa teoria, chamada *general adaption syndrome* em inglês, é a teoria original de Selye, de 1936, segundo a qual o organismo reage à percepção de um estressor com uma reação de adaptação (ou seja, o organismo se adapta à nova situação para enfrentá-la). Esse processo de adaptação atravessa três fases:

- a) uma reação de alarme, quando a medula adrenal é estimulada a secretar epinefrina e o córtex adrenal produziria glicocorticóides de modo a restaurar a homeostase, isto é, a estabilidade dos sistemas fisiológicos que mantêm a vida;
- b) uma resistência, induzida pela restauração pretendida na qual a defesa e a adaptação são mantidas em estado ótimo;
- c) uma exaustão, caso haja uma persistência do agente estressor, na medida em que não ocorre a restauração e, portanto, não se retoma a homeostase.

Adicionalmente, como resposta à situação de estresse vivida, os seres vivos podem ter a reação de Enfrentamento, que se caracteriza por um conjunto de esforços que uma pessoa desenvolve para manejar ou lidar com as solicitações externas ou internas, que são avaliadas por ela como excessivas ou acima de suas possibilidades (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

2.2.2 Teoria Cognitiva Comportamental

Lipp (1984, p. 6), outra reconhecida pesquisadora brasileira na temática do estresse, o define como “uma reação psicológica com componentes emocionais físicos, mentais e químicos a determinados estímulos que irritam, amedrontam, excitam e/ou confundem a pessoa”. Tais definições apontam para o referencial teórico cognitivo-comportamental como o referencial que embasa o amplo campo das teorias sobre estresse

psicológico e que sustentam os modelos de prevenção, diagnóstico e intervenção propostos.

O estresse psicológico é uma aplicação do conceito para além da dimensão biológica e é definido por Lazarus e Folkman (1984) como uma relação entre a pessoa e o ambiente que é avaliado como prejudicial ao seu bem-estar. Os autores chamam a atenção para a importância da avaliação cognitiva da situação (o fator estressor) que determina por que e quando esta situação é estressora e para o esforço de enfrentamento, ou seja, a mudança cognitiva e comportamental diante do estressor. Introduzem o conceito de coping (sem tradução em português) para se referirem ao conjunto de estratégias cognitivas e comportamentais utilizadas para avaliar e gerenciar as exigências internas e/ou externas, com base nas experiências pessoais e nas especificidades do estímulo (novidade, previsibilidade e intensidade).

2.2.3 Teoria de Burnout

O termo Burnout foi apresentado pela primeira vez por um psicólogo clínico familiar, Hebert Freudenberger no ano de 1974. Explica Freudenberger (1974, p. 238) "(...) *burnout* é falhar, desgastar-se ou sentir-se exausto devido às demandas excessivas de energia, força ou recursos".

Apesar de ter sido Freudenberger a pessoa que deu origem ao conceito de *burnout*, foi a pesquisadora Christina Maslach que no ano de 1982 definiu a síndrome de uma forma contundente. A definição estabelecida por Maslach (1986) é "Síndrome de fadiga emocional, despersonalização e de uma auto-estima reduzida, que pode ocorrer entre indivíduos que trabalham em contato direto com clientes ou pacientes". A síndrome de Burnout (traduzida como síndrome de esgotamento profissional) foi definida como uma reação à tensão emocional crônica e que envolve três componentes: a exaustão emocional, a despersonalização e a diminuição do envolvimento pessoal no trabalho.

Segundo Maslach e Jackson (1986) *Burnout* aparece como uma reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato direto e excessivo com outros seres humanos, já que cuidar exige tensão emocional constante, atenção permanente e grandes responsabilidades profissionais. Em resumo: o trabalhador se envolve afetivamente com seus clientes, desgasta-se, não aguenta mais, desiste, entra em *Burnout*. Para esses

pesquisadores o mal afeta, com maior frequência profissionais da área da educação e saúde.

Delvaux *apud* FRANÇA; RODRIGUES (1997, p. 28), caracteriza *Burnout* emocional da seguinte maneira:

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

3 FATORES QUE CAUSAM ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

É denominado estressor, o estímulo que inicia uma reação estressante, podendo trazer benefícios ou danos que causem emoções ao indivíduo deixando marcas profundas. É também, um fato, situação, objeto ou pessoa que possibilite certa carga emocional, ocasionando estímulos que levam ao estresse (PAFARO; MARTINO, 2004).

Conforme Robbins (1999) há três grupos de fatores estressantes potenciais: os ambientais (que aumentam os níveis de estresse entre os empregados de uma organização devido às incertezas econômicas, políticas e tecnológicas); os organizacionais (situações de dentro de uma empresa que podem causar estresse, como a pressão a sobrecarga de trabalho, chefe exigente e colegas desagradáveis) e os individuais (aqueles que provêm de questões pessoais).

a) Fatores ambientais: mudanças no ciclo de negócios, incertezas econômicas, economia em recessão, ameaças políticas e mudanças tecnológicas;

b) Fatores organizacionais: temperatura, ruído, perigos indesejáveis, salas lotadas e interrupções, conflitos, expectativa, sobrecarga de atividades, pressões organizacionais, excesso de regras e falta de decisões coletivas;

c) Fatores individuais: família, problemas econômicos pessoais e características inerentes à personalidade.

Os fatores estressantes apresentam características variadas, as quais alcançam desde a parte emocional como: ansiedade, raiva, perda, frustração, entre outros; até aqueles que abrangem a parte ambiental, biológicas e físicas, são eles: variações de temperatura, poluição, distúrbios nutricionais, carga excessiva de trabalho, etc. (LIPP, 2001).

Chiavenato (2005) considera que as principais causas do estresse então compreendidos em sobrecarga de trabalho, pressão de tempo e urgência, supervisão de baixa qualidade, clima político de insegurança, autoridade inadequada na delegação de responsabilidade, diferença entre os valores individuais e organizacionais, mudança dentro da organização e frustração.

As condições de trabalho são geradoras de fatores estressantes, quando há deterioração das relações entre funcionários, com ambiente hostil entre as pessoas, perda de tempo com discussões inúteis, trabalho isolado entre os membros, com pouca cooperação, presença de uma inadequada abordagem política, com competição não saudável entre as pessoas (FRANÇA; RODRIGUES, 1999). Considerando ainda, afirmam os autores, a dificuldade individual de se adaptar a um meio dinâmico, envolvendo os seus interesses pessoais, juntamente com seu contexto psicossocial.

Para Atkinson *et al.* (2002), existem também as fontes de estresse que são os eventos traumáticos, entendidos como, situações de extremo perigo que estão fora da faixa usual da experiência humana, os desastres naturais, tais como terremotos e enchentes; desastres causados pelo homem, tais como guerras e acidentes nucleares; acidentes catastróficos, tais como colisão de automóveis ou aviões; e ataques físicos, tais como estupros ou tentativas de assassinato.

4 CONSEQUÊNCIAS DO ESTRESSE

As consequências humanas do estresse incluem ansiedade, depressão, angústia e várias consequências físicas como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes (CHIAVENATO, 2004).

O estresse pode apresentar-se de várias maneiras e, com propriedade, Robbins (1999) afirma que quando um indivíduo passa por um alto nível de estresse pode

desenvolver: hipertensão, úlceras, irritabilidade, dificuldade em tomar decisões rotineiras, perda de apetite, propensão a acidentes e similares. Os distúrbios causados pelo estresse, devido a um desgaste emocional, podem trazer consequências graves para o indivíduo, se ele uma vez consciente das alterações ocorridas no seu organismo, não tomar iniciativa para controlar os agentes estressores.

Para Chiavenato (2005), outra consequência provocada pelo estresse nas organizações são os custos financeiros para que se monitorize o nível de estresse nos empregados. Ele apresenta os seguintes custos organizacionais provocados pela insatisfação e estresse:

a) Custos de assistência médica: o estresse provoca impacto sobre a saúde e bem-estar das pessoas. As organizações arcam com grande parte dos custos de assistência médico-hospitalar de seus empregados. Além de pagarem assistência médica e hospitalar, as organizações estão sujeitas à responsabilidade por provocarem enfermidades associadas ao estresse. As pesquisas revelam forte relação entre o estresse e perturbações mentais.

b) Absenteísmo e rotatividade: a insatisfação e o estresse também geram custos indiretos para a organização, como o absenteísmo e a rotatividade. A insatisfação é uma das principais causas do absenteísmo, que provoca um custo organizacional muito alto. A insatisfação também acelera a rotatividade organizacional, reduzindo assim, a produtividade do pessoal remanescente porque também impacta as pessoas que permanecem na empresa. Quando as pessoas saem da empresa, esta perde o investimento feito no desenvolvimento dos empregados ao longo do tempo.

c) Baixo compromisso organizacional: o grau com que as pessoas se identificam com a organização que as emprega declina em decorrência da insatisfação e estresse. Violência no local de trabalho: grande parte da violência que envolve os membros de uma organização é desencadeada por níveis extremos de insatisfação e estresse.

d) Baixo desempenho: o desempenho pobre ou abaixo do normal significa geralmente, uma discrepância ou desvio em relação às expectativas. Boa parte dos problemas de desempenho está relacionada com o estresse e suas implicações no trabalho.

As tensões nos locais de trabalho diminuem a eficiência das pessoas e, conseqüentemente, a produtividade, gerando pressa, conflitos interpessoais, desmotivação, agressividade, isolamento, enfim, um ambiente humano destrutivo, com presença de greves, atrasos constantes nos prazos de entrega, ociosidade, sabotagem, absenteísmo, alta

rotatividade de funcionários, altas taxas de doenças, baixo nível de esforço, vínculos entre as pessoas empobrecidos e relacionamentos entre funcionários caracterizados por rivalidade, desconfiança, desrespeito e desqualificação (FRANÇA; RODRIGUES, 1999).

Dependendo do nível de estresse, tempo e dos demais fatores que influenciam suas reações, as doenças decorrentes deste, podem estar associadas ainda a distúrbios mentais como fobias, doenças pulmonares, respiratórias (asma, etc.), obesidade, doença de Parkinson, AVC (acidente vascular cerebral), doença de Alzheimer, esclerose múltipla e catarata; as quais estão ligadas ao estresse caracterizado como oxidativo – ocasionado pelo excesso de radicais livres no organismo (ZANELLA, 2007).

5 FATORES QUE AUXILIAM NA REDUÇÃO DO ESTRESSE

Segundo Berger e Macinman (1993, p. 729) “a qualidade de vida reflete a satisfação harmoniosa dos objetivos e desejos de uma pessoa; a qualidade de vida ou ‘felicidade’ seria a abundância de aspectos positivos somados a ausência de aspectos negativos”.

Em estudos realizados por Woodruff e Conway (1992) e na revisão de literatura de Berger e Macinman (1993), constatou-se que a qualidade de vida é o resultado das condições subjetivas do indivíduo nos vários subdomínios que compõem sua realidade, como, por exemplo, trabalho, vida social, saúde física, humor, etc.

Segundo eles o exercício físico influenciaria diretamente a saúde física, o humor e, indiretamente, a vida social. Além disso, outros estudos indicam que a participação dos fatores psicológicos é fundamental para o desenvolvimento da atividade física, tenha ela indicação preventiva ou terapêutica.

Com base nos estudos de Berger e Macinman (1993), pode-se afirmar que o exercício físico reduz os níveis de ansiedade, depressão e raiva, considerados sintomas de estresse, e também reduziria a influência de fatores de estresse psicossociais sobre o indivíduo.

Segundo Limongi-França e Rodrigues (2005), Kertesz e Kerman criaram um método operatório para fazer avaliação e manejo do estresse chamado de Hexágono Vital, uma vez que explicam à análise de seis aspectos que revelam o estilo de vida de um indivíduo, tais como: alimentação, atividade física regular, tempo de repouso adequado,

espaço para lazer e diversão, trabalho que contenha a possibilidade de realização e inserção em um grupo social de apoio. Assim, detalharemos a seguir cada um destes aspectos segundo Limongi-França e Rodrigues (2005):

1 Alimentação: devido ao ritmo muito acelerado na sociedade contemporânea, tem-se tornando cada dia mais complicado uma alimentação saudável e balanceada que atenda as necessidades calóricas (e de reposição de nutrientes vitais). Nos momentos de maior estresse, uma alimentação adequada pode ser tão essencial na manutenção da saúde, quanto outras técnicas recomendadas.

Então, para esses momentos críticos, (Limongi-França; Rodrigues, 2005, p. 161) sugerem:

- uma alimentação rica em vitaminas do complexo B e C, magnésio, selênio, cálcio e ferro, preferencialmente baseado em alimentos naturais e eventualmente uma reposição vitamínica;
- um balanceamento da dieta com reforço em frutas, legumes frescos, crus ou cozidos no vapor (de forma a minimizar a destruição ou deterioração de nutrientes ou vitaminas);
- um aumento da ingestão de fibras, para fins de auxiliar o trabalho do sistema digestivo;
- uma diminuição da quantidade de sal e açúcar utilizado na alimentação;
- maior preferência aos alimentos naturais, procurando evitar refrigerantes, e escolhendo, preferencialmente, beber suco de frutas (especialmente aqueles com mínimo de aditivos/conservantes);
- uma dieta pobre em gordura se, se usá-las, dê preferência às gorduras polissaturadas (que elevam o colesterol bom e não aumentam o colesterol ruim), tais como o azeite de oliva, óleo de canola, óleo de amendoim etc.

2 Atividade física regular: as atividades físicas devem ser praticadas de forma que se tornem um hábito diário, tal como escovar os dentes ou tomar banho, e com avaliação física, profissional e orientação médica adequada. Antes do exercício físico deve fazer-se um aquecimento e alongamento. Além disso, é recomendável o uso de roupas e equipamentos adequados para a prática do exercício escolhido. A atividade física funciona como uma meditação, porque fornece tempo para estar a sós com seus pensamentos. Libera endorfinas no cérebro, o que melhora o seu humor e ainda previne contra obesidade

e outros problemas de saúde, dando-lhe menos motivos para ficar estressado (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

Contudo, não se deve exagerar nestas atividades, porque elas têm a finalidade de melhorar o condicionamento físico e não de prepará-lo para uma maratona ou jogos olímpicos. Mais ainda, evite a estafa por esforço físico exagerado, senão passará a ser contraproducente e pode ser perigoso para a saúde.

3 Tempo de repouso adequado e de relaxamento: é uma das melhores formas de controlar o estresse excessivo. Pouco sono torna as pessoas irritadas e, muito, lentas e deprimidas, o correto é encontrar o equilíbrio. Não pratique atividade física três horas antes de se deitar, tome banho quente e aposte em alimentos que contêm triptofanos, um precursor para a criação de melatonina como, por exemplo, carboidratos, banana, amendoim, figo, leite e maracujá que é considerado um remédio popular para a ansiedade e insônia.

Cada pessoa possui um ritmo circadiano próprio. A situação mais comum que impede uma noite de sono adequada é a insônia. Não se esqueça, porém, de que ela é sinal de que algo não vai bem, logo a dificuldade em dormir deve ser encarada como um sintoma, um sinal de alarme. O uso isolado de indutores de sono ou tranquilizantes é, via de regra, desaconselhado, porque não se está combatendo a causa do problema, somente os seus sintomas/consequências. É algo semelhante a ter febre e tomar uma aspirina, sem o combate devido ao problema orgânico que está provocando aquele sintoma. Ora, não se combatendo a causa, a tendência é utilizar fármacos indutores de sono ou tranquilizantes de forma prolongada, o que pode ser inadequado e ineficiente num médio/longo prazo, principalmente em função da possibilidade de desenvolvimento de dependência. Esse inconveniente está presente na grande maioria desses medicamentos, o que torna importante seu uso por um tempo restrito (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

Outra tendência comum e inadequada é o uso de bebidas alcoólicas antes de dormir, principalmente na condição de obter um relaxamento físico e mental. As pessoas que têm este péssimo hábito procuram justificá-lo “como uma forma de descontração”. Mas o problema é que o álcool interfere no ciclo fisiológico do sono, comprometendo sua qualidade. Quanto ao relaxamento, vale a pena lembrar que, em nossa cultura, ele adquire significado pejorativo e, conseqüentemente, sua importância é desprezada ou mesmo negada. Algumas pessoas “esquecem” que a vida não tem valor porque sofrem ou se

preocupam muito, chegando a sentirem-se culpadas quando não estão envolvidas com atividades ditas “produtivas”. O comportamento do vício do trabalho, no fundo, é uma defesa contra a própria angústia (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 163).

4 Espaço para lazer e diversão: o tempo para descanso, lazer e diversão deve ser estruturado da mesma forma que o tempo dedicado ao trabalho. O indivíduo deve procurar a atividade em que ele se sinta melhor, lhe traga prazer, e de preferência, que solicite uma atitude ativa. Desconecte-se nos momentos de folga. Permita-se viver o momento sem ficar se lembrando dos problemas do trabalho (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

5 Trabalho: deve conter a possibilidade de render satisfação e subsistência digna; isto é, deve conter componentes de valorização do trabalho feito, desafio para melhorias ou progressos no decorrer de sua trajetória profissional, além de ser devidamente valorizado o seu lado, por meio de uma remuneração digna e condizente aos seus esforços (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 164).

6 Inserção em grupo social: são muitos os estudos, que mostram que o estresse pode ser controlado de forma melhor quando se tem apoio e afeto para compartilhar os problemas. Receber apoio em situação de dor e tristeza, poder conversar e refletir com pessoas que sabem escutar é de grande ajuda e enorme valia quando tem que tomar alguma decisão difícil. Algumas vezes, essas pessoas podem ter opiniões técnicas ou experiências de vivências anteriores que sirvam de referencial possível e solução do problema ou de conforto emocional (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

De acordo com Forman e Stone (2008) outra técnica para diminuição do estresse dentro das organizações de trabalho é a Meditação Transcendental (MT) que consiste em sentar em silêncio por 20 minutos, duas vezes ao dia, com os olhos fechados, enquanto se repete um mantra para produzir um estado profundo de viglância tranquila e paz interior. Defensores afirmam que a MT reduz o risco de doença cardíaca baixando a pressão arterial, o colesterol alto e o estresse psicológico. E o Tai Chi que é conhecido como meditação em movimento, ele ajuda promover equilíbrio e flexibilidade, diminui o risco de quedas (no caso de idosos), alivia a rigidez da artrite, ajuda a baixar a pressão arterial e está associado a um melhor funcionamento cardiovascular.

A redução do estresse envolve vários aspectos e nenhum deles pode ser deixado de lado para garantir que os resultados sejam satisfatórios. Como podemos ver são vários os fatores que auxiliam na redução do estresse dentro das organizações de trabalho, podemos

citar como exemplos principais: alimentação, relaxamento, exercício físico, estabilidade emocional e qualidade de vida, porém é importante o conhecimento que deve conciliar um ao outro para melhor eficácia.

6 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada neste estudo foi a pesquisa bibliográfica, pois a mesma oferece meios que auxiliam na definição e resolução dos problemas já conhecidos, como também permite explorar novas áreas onde os mesmos ainda não se cristalizaram suficientemente. Permite também que um tema seja analisado sob novo enfoque ou abordagem, produzindo novas conclusões. Além disso, permite a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla, principalmente quando o problema da pesquisa requer a coleta de dados muito dispersos no espaço.

Segundo Marconi e Lakatos (1992), a pesquisa bibliográfica é o levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. A sua finalidade é fazer com que o pesquisador entre em contato direto com todo o material escrito sobre um determinado assunto, auxiliando o cientista na análise de suas pesquisas ou na manipulação de suas informações. Ela pode ser considerada como o primeiro passo de toda a pesquisa científica.

Na pesquisa bibliográfica foram consultadas várias literaturas relativas ao assunto em estudo, artigos científicos publicados na internet e consulta nos dados eletrônicos: Google Acadêmico, SCIELO e livros que possibilitaram que este trabalho tomasse forma para ser fundamentado.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se concluir através desta pesquisa que o estresse não é algo negativo mais sim algo que é necessitado no dia a dia. A presente pesquisa detectou importantes fatores que influenciam no surgimento do estresse no ambiente de trabalho que pode ser fundamental para a solução do problema, o conhecimento dessas informações poder subsidiar tomadas de decisão para mitigar os efeitos do estresse dos profissionais nas empresas, garantindo-lhes as condições necessárias para realizarem seus trabalhos adequadamente. Além disso,

visto que o estresse pode interferir na produtividade, na qualidade da prestação do serviço e, conseqüentemente, na satisfação dos clientes as empresas tende a procurar oferecer maior qualidade de vida para seus profissionais fazendo assim a satisfação de seus empregados e clientes.

A pesquisa também detectou fatores que podem diminuir o estresse dentro das organizações de trabalho, tais como exercícios físicos, alimentação correta, massagens, relaxamento entre outros fatores que podem fazer a diferença para as pessoas que sofre deste mal e para as empresas que com isso aumenta o nível de satisfação de seus colaboradores fazendo que aumente sua produtividade e lucro.

Este trabalho de conclusão de curso abre a oportunidade de sugerir recomendações para futuros trabalhos na área de Comportamento Organizacional, tendo como base temática o estresse no ambiente de trabalho.

Os futuros pesquisadores podem realizar uma pesquisa qualitativa aplicando questionários para identificação de fatores potenciais de estresse em uma determinada organização, dividindo-os em três segmentos importantes: os fatores organizacionais, os fatores pessoais e os fatores ambientais.

Os estudantes do Curso de Administração podem desenvolver um levantamento de dados mostrando o que acontece com os principais sintomas fisiológicos, psicológicos e comportamentais, quando o nível de estresse se eleva sobre os colaboradores de uma determinada empresa.

Fica sugerida a apresentação de um estudo voltado para o apontamento de possíveis técnicas ou ferramentas gerenciais que possam controlar o estresse no local de trabalho.

REFERÊNCIAS

ATKINSON, Rita L. **Introdução à psicologia de Hilgard**. 13. ed. Porto Alegre: Artmed, 2002.

BERGER, BG; MACINMAN, A.D. Exercício e qualidade de vida. In: SINGER, R. et al. Manual de investigação em psicologia do esporte. New York: Macmillan, 1993.

CARVALHO, A. V. de; SERAFIM, O. C. G. **Administração de recursos humanos** Vol. II. São Paulo: Ed. Pioneira, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional, sucesso nas organizações**, S.P.: Pioneira T L, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 2ª Edição – 5ª reimpressão. Rio de Janeiro: Ed. Campus – Elsevier, 2005.

FORMAN, Adriene, M.S., STONE, Neli. **Controle do estresse e doença coronariana**. Disponível em: < <http://saude.hsw.uol.com.br/controle-estresse-e-doencacoronariana6>>. Acesso em: out de 2013.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho**: guia prático com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1997.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho**. 2ª edição. São Paulo: Atlas, 1999.

FREUDENBERGER, H. J. equipe Burnout. *Jornal de Issus Sociais*, 1974.

GLINA, D.; ROCHA, L. Prevenção para a saúde mental no trabalho. In: GLINA, D.; ROCHA, L. (Orgs.) **Saúde mental no trabalho: desafios e soluções**. São Paulo: VK, 2000.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **The Guilford Press**: Enfrentamento e adaptação. Em Gentry Wid. *Manual de medicina comportamental*. Nova Iorque, 1984.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress & Trabalho** – Uma abordagem Psicossomática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LIPP, M.E. Stress e suas implicações. **Estudos de Psicologia**, 1984.

LIPP, M. E. N.; ROCHA, J. C. **Stress, hipertensão arterial e qualidade de vida**: um guia de tratamento para o hipertenso. S.P.: Papirus, 1994.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Pesquisas sobre stress no Brasil** – Saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas: Papirus, 1996.

LIPP, Marilda, 1996. **Stress na atualidade**: Qualidade de vida na família e no trabalho. Disponível em: <<http://www.estresse.com.br>>. Acesso em 03 jun. 2013.

LIPP, Marilda. **Pesquisas sobre stress no Brasil**: saúde, ocupações e grupos de risco. 3. ed. São Paulo: Papirus, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Editora Atlas, 1992.

MASHACH, C. **Burnout**: O custo de cuidar. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1982.

MASHACH, C.; JACKSON, S. O Mashach Inventário *burnout*. Polo Alto, California: Consulting Psychologists Press, 1986.

MENDES, Ricardo A.; LEITE, Neiva. **Ginástica laboral**: princípios e aplicações práticas. Barueri, SP: Manole, 2004.

OLIVEIRA, F. A.; KILIMNIK, Z. M. Avaliação dos fatores de pressão no trabalho médico e sua relação com o estresse: um estudo em uma unidade de ultra-sonografia da rede publica em comparação com unidades da rede privada. **Revista de Administração da FEAD – Minas**, 2007.

PAFARO R. C.; MARTINO, M. M. F. Estudo de estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, SP, 2004.

ROBBINS, Stephen P. Mudança Organizacional e Administração de Estresse. In: **Comportamento organizacional**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

SAMULSKI, D.; LUSTOSA, L. A importância da atividade física para a saúde e a qualidade de vida. **Artus - Rev. Ed. Fís. Desp.**, 1996.

SELYE, H. **A síndrome de adaptação geral e Doença de Adaptação**. Jornal Metabolismo clínico, 1926.

SELYE, H. A. **A síndrome produzida por agentes nocivos**. Nature, 1936.

SELYE, H. A. O estresse da vida McGraw-Hill, New York, 1956.

WOODRUFF, S.; CONWAY, T. A avaliação longitudinal do impacto do comportamento de saúde na qualidade de vida percebida. **Percepção e habilidades motoras**, 1992.

ZANELLA, A. M.; SOUZA, D. R. S.; GODOY, M. F.. Influência do exercício físico no perfil lipídico e estresse oxidativo. **Arquivos de Ciência da Saúde**, 2007.