

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CURSO DE MBA EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS**

**URSULA MAGNIN CAMANZZE**

**ESTRESSE OCUPACIONAL**

**NATAL/RN  
2019**

**URSULA MAGNIN CAMANZZE**

**ESTRESSE OCUPACIONAL E O SOFRIMENTO NO TRABALHO**

Projeto de Pesquisa apresentado  
ao Centro Universitário do Rio  
Grande do Norte como requisito  
para obtenção de nota na disciplina  
de TCC.

Orientador: Prof.(a) MSc. **Ana Rosa  
Gouveia Sobral da Câmara**

**NATAL/RN  
2019**

# **1 INTRODUÇÃO**

A presente pesquisa buscará abordar estratégias de enfrentamento do estresse do indivíduo trabalhador em seu ambiente de trabalho, a interface entre a atuação da Organização do Trabalho e o sofrimento de seu trabalhador diagnosticado com Estresse Ocupacional. Estamos em um ambiente conturbado, contraditório, permeados por profissionais que esperam do trabalhador "um corpo útil, produtivo e submisso". Foucault (1997, p.28).

Para melhor compreensão desse contexto, foi traçado um percurso no qual se pretende inicialmente apresentar a definição do Estresse, como ele se dá no trabalhador, seus sintomas e seu diagnóstico. O quanto esse tema evoluiu e cresceu nas últimas décadas, ganhando dimensões dentro e fora das organizações. Realizou-se uma revisão sistemática da literatura em artigos, revistas, livros e mídias eletrônicas, que apontam, diante das produções pesquisadas, uma insuficiência de material objetivo mais direcionado à prevenção, acolhimento e melhoria do sofrimento no trabalhador com Estresse Ocupacional.

Diante do contexto apresentado o trabalho tem como problema de pesquisa: como melhorar ajudar o trabalhador em sofrimento gerado por Estresse Ocupacional?

O trabalho apresenta ainda a seguinte estrutura, uma revisão da literatura, uma definição dos procedimentos metodológicos, cronograma de execução e referências.

## **2- OBJETIVOS**

### **2.1 – Objetivo Geral**

Observar estratégias mais focadas e objetivas nas empresas, levantar questões relevantes para o bom uso de ferramentas eficazes para a prevenção e abordagem do Estresse.

### **2.2 – Objetivos Específicos**

- Descrever as etapas do processo fisiológico de estresse e a sua definição;
- Identificar como se dá o sofrimento e o Estresse Ocupacional;
- Definir estratégias para aliviar o sofrimento do trabalhador.

### **3 - JUSTIFICATIVA**

Os conceitos, as intervenções de acolhimento organizacional e as relações entre estresse e bem-estar no trabalho, sondam metodologias que se justificam por poder trazer à tona uma polêmica sobre o assunto. As questões levantadas permeiam, estimulam e justificam essa pesquisa.

Dessa forma, um estudo acerca do tema mostra-se relevante tanto para a Psicologia quanto para os profissionais que trabalham com tais questões, demonstrando que é um tema possível de ser estudado e que pode gerar subsídios para a prática profissional e acadêmica.

### **4- REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **4.1 Estresse**

Uma enorme quantidade de significados e descrições de estresse reforça em demasia as dificuldades de delimitá-lo. "A palavra estresse tem sido amplamente utilizada na literatura para se referir a uma situação que causa pressão e desconforto ao indivíduo" (HAAN, 1982 p.254-269).

A base do conhecimento atual sobre estresse tem como fundamento a Psicofisiologia, esta estuda as bases biológicas do comportamento.

"A neurociência comportamental estuda as bases biológicas ou neuro-humorais do comportamento" (Brandão, 2004 p.6).

O estresse é estudado como uma "reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrita, amedronta, excita ou confunde, ou mesmo que a faça imensamente feliz" (Lipp & Malagris, 2001, p.477).

O processo fisiológico de estresse começa quando uma ameaça real (ou interpretada como tal) é percebida pelo córtex cerebral (responsável por centros sensoriais e áreas sofisticadas de raciocínio). É ele que envia a resposta para a amígdala, principal mediador da resposta ao estresse, liberando o hormônio de controle da corticotrofina (substância que estimula o tronco encefálico para ativar o sistema nervoso

central, via medula espinhal). Em resposta, as glândulas adrenais produzem o hormônio adrenalina e liberam hormônio glicocorticoide. Os dois tipos de hormônios agem nos músculos, coração e pulmões, levando o corpo à reação de lutar ou fugir como forma de se proteger. (Herman et al, 2003; Ulrich Lai & Herman, 2009; Joels & Baram, 2009).

“A estrutura psíquica do indivíduo e suas relações com as exigências psíquicas do meio em que está inserido são geradoras de estresse[...]Reação não específica do corpo a qualquer tipo de exigência[...]Estado manifestado por uma síndrome específica, constituído por todas as alterações não específicas produzidas no sistema biológico”.  
(SELYE 1956)

Atualmente, o termo Estresse tem o sentido negativo de desgaste físico e emocional. Os eventos não são em si estressantes ou não estressantes, o que vai determinar essa condição é o modo como são interpretados (Straub, 2005).

As interpretações estão relacionadas com as experiências de vida de cada um (Lipp & Rocha, 1996). Isso quer dizer que para qualquer tipo de estressor, uma pessoa pode ter, ao mesmo tempo, um grau de resposta positiva e negativa.

A explicação está relacionada à necessidade de adaptação que é experienciada em momentos de mudança para melhor ou para pior.

Além da importância da adaptação às mudanças, é importante também considerar a interpretação que se dá aos eventos (Lazarus & Folkman, 1984). As interpretações estão relacionadas com as experiências de vida de cada um (Lipp & Rocha, 1996).

“Um único estressor, pode ser ao mesmo tempo uma ameaça e um desafio e ainda, podendo ocorrer simultaneamente[...]A avaliação da emoção como produto da razão que segue regras lógicas sujeitas a análises científicas no processo de estresse [...] A maneira como avaliamos um acontecimento determina como nós reagimos emocionalmente”

(LAUZARUS, 1999, P.86-100)

Portanto, pode-se concluir que a interpretação do estressor, a avaliação cognitiva que o sujeito faz diante da situação, é o mais relevante, e não o fator estressante em si.

## 4.2) O sofrimento no trabalho

De acordo com a corrente psicanalítica, não basta que os empregados estejam motivados para que o prazer no trabalho esteja assegurado. “Existe na mente uma forte tendência no sentido do princípio de prazer, embora essa tendência seja contrariada por certas outras forças ou circunstâncias...”. (FREUD 1920, p. 20).

Quando a relação do trabalhador com a organização do trabalho é bloqueada e quando não há significado na execução das tarefas, o sofrimento começa. “Ocorre um desprazer, quando o indivíduo confronta o ambiente externo com o que é aflitivo em si mesmo por parte de instintos insatisfeitos (FREUD, 1920, p.22).

O sofrimento psicológico do homem em seu trabalho tem sido prioritariamente estudado de maneiras diferentes e a Psicodinâmica do Trabalho, área da ciência que estuda as estratégias que os trabalhadores utilizam para lidar com o sofrimento e com o prazer no seu ambiente de trabalho, selecionou o estresse como uma das principais abordagens para tratar do problema. (Deixando explícito aqui, que o sofrimento no trabalho, empregado em sentido amplo, subverte o termo estresse, sensibilizando o paradoxo estabelecido entre prazer e sofrer, e descaracterizando estratégias específicas para tal nomenclatura, o que não significa descarte de recursos para lidar com o sofrimento).

Segundo o entendimento de Dejours é presumível inferir que o trabalho “é permanentemente objeto de excitações, não somente exógenas, mas também endógenas” (Dejours, 1994, p. 24).

O trabalho não produz o trabalhador, o trabalhador já se apresenta com prévios conhecimentos, experiências e vivências da vida. Cada indivíduo possui características únicas e pessoais, e em razão de sua história, dispõe de vias de descarga preferenciais,

“O organismo no trabalhador não é um motor humano, ele não chega ao seu local trabalho como uma máquina nova, ele possui uma história pessoal que se concretiza por uma certa qualidade de suas aspirações, de seus desejos, de suas motivações, de suas necessidades psicológicas, que integram sua história passada.” DEJOURS (1993, p.24)

O sofrimento no trabalho se instala “Quando não há mais arranjo possível da organização do trabalho pelo trabalhador, quando a relação conflitual do aparelho

psíquico à tarefa é bloqueada. Abre-se, então, o domínio do sofrimento” (Dejours, 1994, p.28).

#### **4.3) Estresse Ocupacional**

Considerando um cenário atual permeado de muitas técnicas comportamentais dentro das empresas, se faz necessário otimizar numa breve perspectiva de estudo do estresse no trabalho.

Com a contribuição da Teoria de seleção natural de Skinner, uma vez que o sistema cerebral de resposta ao estresse é ativado em situações de perigo e as adversidades muitas vezes são interpretadas como ameaça pelo organismo. “O estresse ocupacional pode ser percebido como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam nele reações negativas.” (BEEHR,1998)

Eventos que estimulam recompensas no trabalho, implicam num comportamento mais positivo. “Os homens são felizes em um meio ambiente no qual o comportamento ativo, produtivo, e criativo é reforçado de forma efetiva.” (SKINNER, 1969, p. 64). Entretanto, eventos vistos como estressores, ou que enfraquecem estímulos de recompensa não implicam necessariamente em sofrimento. “A simples presença de eventos que podem se constituir como estressores em determinado contexto, no qual o indivíduo esteja inserido, não caracteriza um fenômeno de estresse” Lazaurus (1995) e Lazaurus e Folkman (1984).

Cada indivíduo reage de forma diferente diante de uma mesma situação. Há pessoa que se irritam e se inquietam diante de um determinado acontecimento, já outros o encaram com controle. Assim, ZANELLI (2010) afirma que estresse ocupacional pode ser entendido como reação tensional experimentada pelo trabalhador diante de agentes estressores que surgem no contexto de trabalho e são percebidos como ameaças à sua integridade.

Em uma visão biopsicossocial, França e Rodrigues (apud SILVA,2002) afirmam que o estresse se constitui de uma relação particular entre pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetida, que é avaliada como uma ameaça ou algo que

exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo o seu bem-estar.

#### **4.4) Estratégias para trabalhar o Estresse**

Diversos segmentos existem quando o tema são causas de estresse no trabalho, e numa abordagem mais comportamental, as maiores causas de estresse são dificuldades financeiras, acidentes, mortes, doenças, conflitos, questões político-econômicas do país, ascensão profissional, desemprego e problemas de relacionamento no trabalho (LIPP e MALAGRIS, 2001, p. 481).

É preciso cumprir prazos e demandas, acompanhar mudanças, enfrentar avaliações, manter um relacionamento razoável com superiores, subordinados e colegas, saber lidar com a monotonia, sobrecarga, conflitos, com as condições do trabalho, com seu ambiente e com a organização do trabalho. E ao mesmo tempo, as empresas atuam um ambiente cada vez mais tecnológico, instável e dinâmico.

Peiró (apud SILVA, 2002), explicita como estressores do ambiente físico: ruído, iluminação, temperatura, higiene, intoxicação, clima, e disposição do espaço físico para o trabalho (ergonomia); e como principais demandas estressantes: trabalho por turnos, trabalho noturno, sobrecarga de trabalho, exposição a riscos e perigos.

A Psicodinâmica do Trabalho como produtora de estratégias às quais o trabalhador pode utilizar para manter-se saudável e lidar com o seu sofrimento, define algumas delas contra o sofrimento e levanta ações suscetíveis de modificar o destino do sofrimento, favorecendo a transformação deste trabalhador em criatividade. Dejours aborda tais estratégias:

- Questionamentos de como o sofrimento foi produzido para que se possa buscar condições para modificar o que o causou.
- Entrevistas com os trabalhadores, numa proposta de reconstrução dos fatos, tomando por empréstimo a Escuta Analítica da Psicanálise adaptada ao contexto de trabalho.
- Utilizar de uma Psicologia do sujeito e não Psicologia do trabalho (A organização do trabalho é analisada pela sua dimensão socialmente construída, subjetiva e



intersubjetiva e não pela dimensão tecnológica, tarefa-atividade, normas de produção, rotinas, etc.).

- Trabalho em grupo sobre as vivências do sofrimento, como intervenção e de participação voluntária (Às vezes o trabalhador utiliza-se de estratégias de defesa, transformando a percepção da realidade, mascarando o sofrimento, impedindo sua melhora e resistindo às mudanças)

Para Dejours (1999) a palavra é produtora de conhecimento e contribui para transformar a organização do trabalho, quando, diante das pessoas que falam, há pessoas que as escutam. Sobre a importância da palavra, Dejours entende que: “É ao explicar a outrem o meu sofrimento, a minha relação com o trabalho, que eu perplexo, me ouço dizer coisas que eu não sabia, até tê-las dito. É esse o milagre da palavra: fazer nascer coisas que não existiam antes de terem sido ditas.” (DEJOURS, 1999, p.176).

Existem várias técnicas de manejo que podem ser utilizadas como estratégia, que é o caso da teoria da Inteligência Emocional difundida no Brasil particularmente por GOLEMAN (1995). Utilizando de tal teoria, o profissional que atua em organizações de trabalho pode oferecer sua contribuição seguindo algumas diretrizes como ferramenta de prevenção ao Estresse. Para desempenhar satisfatoriamente suas funções, os empregados têm que aprender a manejar seus estados afetivos. (GONDIM; BORGES-ANDRADE, 2009). Esse processo de manejar o estado afetivo subjetivo e sua manifestação externa para atender às regras de expressão emocional da organização e da ocupação foi denominado de trabalho emocional por HOCHSCHILD (1993, apud FINEMAN, 2001a). Algumas diretrizes são:

- Identificar os fatores do contexto de trabalho que colocam em risco o bem-estar emocional de seus trabalhadores.
- Treinar gerentes e empregados para melhorar sua capacidade de auto e heterogerenciamento emocional, assim como conscientizá-los da influência de fatores contextuais na interpretação de emoções.
- Criar espaços institucionais que viabilizem a canalização de emoções negativas decorrentes de experiências interpessoais desprazerosas.

## 5- METODOLOGIA

O tipo de pesquisa utilizada será a Pesquisa Bibliográfica com forma de revisão teórica. Será demonstrado como surge o estresse, suas diversas formas e denominações, o sofrimento do trabalhador e o estresse deste no trabalho e ainda algumas estratégias para lidar com tal temática.

Essa Pesquisa analisa determinada teoria e não implica em imediata intervenção na realidade, mas cria condições para possíveis intervenções futuras. Tal pesquisa é “dedicada a reconstruir teoria, conceitos, ideias, ideologias, polêmicas, tendo em vista, em termos imediatos, aprimorar fundamentos teóricos” (Demo, 2000, p.20)

## 6- CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO 2019

ETAPAS/ MESES	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Escolha do tema	X				
Elaboração da problemática		X			
Confecção dos objetivos		X			
Elaboração da justificativa			X		
Pesquisa Bibliográfica		X			
Formulação da metodologia e cronograma				X	
Redação do projeto de pesquisa		X	X	X	
Revisão Bibliográfica		X	X	X	
Revisão e redação final				X	
Adequação as normas ABNT			X	X	

Entrega do Projeto de pesquisa					X
--------------------------------	--	--	--	--	---

## REFERÊNCIAS

- ALVES, G. A. P. (2005). **Trabalho, corpo e subjetividade: toyotismo e formas de precariedade no capitalismo global**. Trabalho, Educação e Saúde, 3(2), 409-428
- BARROS, m. U. G.; NAHAS, M. V. **Comportamentos de risco, auto-avaliação do nível de saúde e percepção do estresse em trabalhadores da indústria**. Revista de Saúde Pública, v. 35, n. 6, p. 554-563. 2001.
- BRANDÃO, Marcus Lira - **As bases biológicas do comportamento: introdução à neurociência**. São Paulo, Editora Pedagógica e Universitária, 2004.
- DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.
- DEJOURS, C. **Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Djouriana a Análise**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 1993.
- DEJOURS, Cristophe. **A loucura do trabalho: Estudo de Psicopatologia do Trabalho**, 1987. São Paulo: Cortez.
- FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**, 2000.
- FRANÇA, A.C.L. **Comportamento Organizacional: conceitos e práticas**. 2 ed. Editora Saraiva, 2006.
- França ACL, Rodrigues AL. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo (SP): Atlas; 1999.
- FREUD, S. **Além do princípio do prazer**. Tradução Christiano Monteiro Oiticica. Rio de Janeiro: Imago, 1920, 18 v. (Edição Standart Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud).
- HAAN, N. **The assessment of coping, defense and stress**. In L. Goldeberger e S. Breznitz (Orgs.) New York, 1982.
- LAUZARUS, Richard, **Stress and Emotion: A new synthesis**. New York: Springer Publishing Company. 1999.

LAUZARUS, R. S. **Personalidade e adaptação**. Á. Cabral (Trad.). Rio de Janeiro: Zahar, 1974.

LEAL, Glaucia. **“Epidemia silenciosa”** Revista Doenças do cérebro. N.6, p. 6-11.

Lipp, M. E. N., & Malagris, L. E. N. (2001). **O stress emocional e seu tratamento**. In B. Rangé (Org). Psicoterapias cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria (pp.475-490). Porto Alegre: Artmed.

SAUTER, S. L; PERREWE, P. I; ROSSI, A.M. **Stress e Qualidade de vida no trabalho: Perspectivas Atuais da Saúde Ocupacional**. Editora Atlas, 2005.

SELYE, Hans: **Stress of life**. New York, McGraw-Hill, 1956.

SCHEIN, E. **Psicologia Organizacional**. Prentice Hall, 1982.

ZANELLI, José; BORGES-ANDRADE, Jairo; Antonio (Org.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed. 2012.