

ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Ana Karla Araújo da Silva¹

Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara²

RESUMO

O objetivo deste artigo é analisar o estresse causado no ambiente de trabalho e quais as consequências na vida do trabalhador, os malefícios da falta de qualidade de vida no trabalho. O estudo foi realizado com base em referências bibliográficas, assim como também artigos já publicados. Foi possível compreender que as dificuldades em possuir autonomia, o excesso de trabalho, o relacionamento entre colaboradores e gestores, as cobranças por metas. Tudo isso afeta a saúde e a qualidade de vida do trabalhador. Este artigo teve sua justificativa embasada no fato de que a maioria das organizações atualmente sofre com o estresse de seus funcionários dentro do ambiente de trabalho. É importante lembrar que um ambiente de trabalho que tenha qualidade de vida, evita o surgimento de inúmeras doenças que serão relatadas no decorrer da pesquisa.

Palavras-chave: Estresse. Estresse no trabalho.

ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

ABSTRACT

The objective of this article is to analyze the stress caused on the work environment and its consequences on worker's life, the existing harms on the lack of life quality on work. The study has been developed based on bibliographic references, and also based on published articles. It was possible to understand that the difficulties on having autonomy, the excess of work, the relationship among

¹Acadêmica do Curso de Sistema de Gestão Integrada: Segurança do Trabalho, Meio Ambiente, Saúde no Trabalho e Qualidade do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN). E-mail:

²Professora Orientadora do Curso de Sistema de Gestão Integrada: Segurança do Trabalho, Meio Ambiente, Saúde no Trabalho e Qualidade do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN). E-mail: anarosagsc@gmail.com

workers and managers, and charges for goals. This affects the worker's health and life quality. This article has its justification based on the fact that most of the organizations currently suffer with the stress of their workers in the work environment. It is important to recall that a work environment with life quality avoids many diseases which will be reported over the research.

Keywords: Stress. Stress at work.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo principal desse trabalho é discutir as causas e impactos do estresse nos diversos ambientes corporativos, levando a uma análise e conscientização do problema por parte de colaboradores e dirigentes. Identificando as consequências, conhecendo as fontes potenciais e descrevendo os fatores de prevenção. Assim também apresentar ações para monitorar o que pode ser controlado.

A organização Mundial de Saúde, define o estresse como fator social, ela diz que o estresse ocupacional é definido como a soma de respostas físicas e mentais, ou ainda, reações fisiológicas e quando intensificadas, transformam-se em reações emocionais negativas.

O estresse é um estado de tensão sentido por pessoas que enfrentam demandas, pressões ou oportunidades fora do comum. Também afeta as funções fisiológicas, é uma resposta do corpo a um agente estressor externo. Ao perceber uma possível ameaça o corpo reage liberando hormônios que tornam a reação a perigos mais rápidos: a glicose que fornece energia, aumenta no sangue; a pressão arterial e a frequência cardíaca aumentam bombeando sangue aos músculos, o sistema imunológico diminui sua atuação, pois fica em segundo plano, a digestão piora pois o sangue se direciona a outros órgãos mais apropriados para reagir, as pupilas dilatam.

Ele aumenta consideravelmente o número de trabalhadores afastados e reflete na vida das organizações, seja em perda de produtividade, seja na diminuição da qualidade dos produtos e serviços prestados.

Em suma, esta pesquisa analisou as causas de estresse no ambiente de trabalho. O tema tem ganhado bastante espaço em discussões acadêmicas, artigos

e mestrados.

É relevante salientar que o pesquisador tem muito interesse no tema abordado, pois o mesmo entende que este assunto merece uma atenção especial.

Diante das mudanças contínuas no mundo do trabalho e a competitividade das organizações, o trabalhador vem sofrendo grandes cobranças de seus chefes, as pressões, o desconforto e o medo da perda do emprego resulta em estresse na vida desses indivíduos. Acerca dessas transformações, foi realizado um estudo bibliográfico sobre o estresse para uma melhor compreensão do seu conceito, suas causas, consequências e como evitar esse estado que é considerado um dos maiores males da atualidade. O estresse incide na vida de todo ser humano, em maior ou menor grau. A nosso organismo ele é componente indispensável, fator de desgaste. Em contrapartida, é visto como inimigo de boa qualidade de vida e ameaçador da saúde emocional e física.

Contribuem para o estresse muitas situações que advêm da agitada vida moderna; como já citado; a competitividade, a ambição, as exigências imposta pelo mercado de trabalho, a cobrança em cumprir metas, executar múltiplas tarefas e atender a funções nem sempre compatíveis com nossos objetivos profissionais, o modo negativo de pensar, a convivência com pessoas de temperamentos diferentes do que esperamos. Muitas outras situações podem gerar o estresse. A lentidão do trânsito resultando atrasos em nossos compromissos, a dependência da tecnologia que muitas das vezes não corresponde nossas expectativas.

O estresse pode ser um dos maiores fatores de risco para a vida e para a qualidade do viver de todo ser humano. Quando estamos estressados não conseguimos produzir o mesmo que quando no nosso estado de conforto. Uma mente perturbada não permite que haja interação positiva com as pessoas ao nosso redor, nossa motivação desaparece e a dificuldade de alcançar metas é bem maior.

Entretanto, se o indivíduo consegue conviver e controlar seu estado de estresse esse pode ser útil, pois em doses pequenas dá energia, vigor, coragem, força, vontade de fazer coisas novas, aumenta a produtividade e melhora a qualidade de vida do ser humano o segredo está em dominar o estresse e não ficar sob seu comando.

Diante do que foi exposto, formulou-se o seguinte problema de pesquisa: Quais as causas e impactos do estresse no ambiente de trabalho?

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS

A teoria das Relações Humanas (ou Escola Humanística da Administração) surgiu nos Estados Unidos, como consequência das conclusões da experiência de Hawthorne, desenvolvida por Elton Mayo e colaboradores. Foi um movimento de reação e oposição à Teoria Clássica da Administração.

A Teoria das Relações Humanas tem suas origens nos seguintes fatos:

- ✓ A necessidade de humanizar e democratizar a Administração. Libertando-as dos conceitos rígidos e mecanicistas da Teoria Clássica e adequando-a aos novos padrões de movimento tipicamente americano e voltado para a democratização dos conceitos administrativos.
- ✓ O desenvolvimento das ciências humanas, principalmente a psicologia, bem como sua crescente influência intelectual e suas primeiras aplicações à organização industrial. As ciências humanas vieram demonstrar a inadequação dos princípios da Teoria Clássica.
- ✓ As ideias da filosofia pragmática de John Dewey e da psicologia dinâmica de Kurt Lewin foram fundamentais para o humanismo na Administração. Elton Mayo é o fundador da escola. Dewey e Lewin também contribuíram para sua concepção. A sociologia de Pareto também foi fundamental.
- ✓ As conclusões da Experiência de Hawthorne, realizada entre 1927 e 1932, sob a coordenação de Elton Mayo, que puseram em xeque os principais postulados da Teoria Clássica da Administração.

O Advento da Teoria das Relações Humanas trouxe uma nova linguagem que passou a dominar o repertório administrativo: fala-se agora em motivação, liderança, comunicação, organização informal, dinâmica de grupo etc. Os conceitos clássicos de autoridade, hierarquia, racionalização do trabalho, departamentalização, princípios gerais de Administração etc. passam a ser contestados ou deixados de lado. Subitamente, explora-se o reverso da medalha. O engenheiro e o técnico cedem lugar ao psicólogo e ao sociólogo. O método e a máquina perdem a primazia em favor da dinâmica de grupo. A felicidade humana passa a ser vista sob um ângulo diferente, pois o homo economicus cede o lugar para o homem social. Essa revolução na Administração ocorreu nos prenúncios da

Segunda Guerra Mundial, ressaltando o caráter democrático da Administração. A ênfase nas tarefas e na estrutura é substituída pela ênfase nas pessoas.

Nos dias de hoje, o administrador precisa possuir certas competências básicas: relacionamento interpessoal, comunicação, liderança, motivação e resolução de conflitos. Além disso, deve saber construir e dinamizar equipes de trabalho. O trabalho em equipe está em alta no mundo dos negócios. (CHIAVENATO, 2002, p.23).

2.2COMPORTEAMENTO ORGANIZACIONAL

Comportamento organizacional é o estudo da dinâmica das organizações e de como os grupos e indivíduos se comportam dentro delas. É uma ciência interdisciplinar. Por ser um sistema cooperativo racional, a organização somente pode alcançar seus objetivos se as pessoas que a compõem coordenarem seus esforços a fim de alcançar algo que individualmente jamais conseguiram. Por essa razão, a organização caracteriza-se por uma racional divisão de trabalho e hierarquia. Da mesma forma que uma organização tem expectativas acerca de seus participantes, quanto às suas atividades, talentos e potencial de desenvolvimento, também os participantes têm suas expectativas em relação à organização. “Podemos dizer que o Comportamento organizacional se preocupa com o estudo do que as pessoas fazem nas organizações e de como este comportamento afeta o desempenho das empresas” (ROBBINS, 2005, p. 6).

As pessoas ingressam e fazem parte da organização para obter satisfação de suas necessidades pessoais por meio de sua participação nela. Para isso, estão dispostas a fazer investimentos pessoais na organização ou incorrer em certos custos. Por outro lado, a organização recruta pessoas na expectativa de que elas trabalhem e desempenhem suas tarefas. Assim, surge uma interação entre pessoas e organização, a que se dá o nome de processo de reciprocidade: a organização espera que as pessoas realizem suas tarefas e oferecem-lhe incentivos e recompensas, enquanto as pessoas oferecem suas atividades e trabalho esperando obter certas satisfações pessoais. As pessoas estão dispostas a cooperar desde que suas atividades na organização contribuam diretamente para o alcance de seus próprios objetivos pessoais (CHIAVENATO, 2002).

2.3 TEORIA COMPORTAMENTAL

A Teoria Comportamental oferece uma variedade de estilos de administração à disposição do administrador. A administração das organizações em geral (e das empresas em particular) é condicionada pelos estilos com que os administradores dirigem, dentro delas, o comportamento das pessoas. Por sua vez, os estilos de administração dependem das convicções que os administradores têm a respeito do comportamento humano na organização.

Essas convicções moldam não apenas a maneira de conduzir as pessoas, mas também a maneira pela qual se divide o trabalho, planejam-se, organizam-se e controlam-se as atividades. As organizações são projetadas e administradas de acordo com certas teorias administrativas. Cada teoria administrativa baseia-se em convicções sobre a maneira pela qual as pessoas se comportam dentro das organizações (CHIAVENATO, 2002).

2.4 RELAÇÃO TRABALHO E ESTRESSE

Estresse é considerado um dos maiores males da atualidade. Com o aumento da competitividade as empresas têm que continuar mudando para se adaptar a novas tendências e não perder espaço no mercado e assim cobram mais de seus funcionários. Segundo Lipp (2001, p.18) o termo “estresse deriva do latim e inicialmente foi utilizado para descrever o detrimento que algum material sofre quando submetido a algum esforço”. Na realidade do trabalho, considerar-se que quando um funcionário é subordinado a alguma situação que lhe cause reações negativas é iniciado um estresse. Uma situação pode causar estresse no indivíduo através do significado que ela dá a ela, segundo seus próprios conceitos, percepções, vivências e sua própria personalidade. Portanto, vale salientar que o estresse é um fato abstrato que está relacionado ao pensamento de cada pessoa.

Cooper, Sloan e Willians(1988, p. 93), define:

O estresse ocupacional como um problema de natureza perceptiva, resultante da incapacidade em lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como consequências, problema na saúde física, mental e na satisfação no trabalho, afetando não só o indivíduo como as organizações.

Este tipo de estresse ocorre quando há percepção do trabalhador da sua inabilidade para atender as demandas solicitadas pelo trabalho, causando sofrimento, mal estar e um sentimento de incapacidade para enfrentá-las.

O estresse é uma resposta evolucionária que, em poucas medidas, é benéfica. Em leves doses o estresse pode ser positivo se levar a mudanças necessárias à vida do indivíduo e a melhoria no ambiente.

Os custos são estimados através das consequências do estresse para os indivíduos, para as empresas e até mesmo para a sociedade. Pessoas com estresse podem sofrer de: hipertensão, gastrite, fadiga, distúrbio do sono, depressão, síndrome do pânico, doenças cardiovasculares e muitas outras. Para a sociedade, o estresse cria indivíduos com problemas de drogas, que abusam de álcool, que necessitam de mais cuidados com saúde, que se alienam das famílias e que se deprimem e não se sustentam. Os autores Rocha e Glima (2000), afirmam que a condição estressante ao labor nem sempre gera a doença, podendo-se manifestar de outras formas, tais como: absenteísmo, rotatividade, atrasos, insatisfação, sabotagem e baixos níveis de eficácia no ambiente ocupacional.

2.4.1 Estresse

O termo estresse tem sido adotado, vulgarmente, como explicação para todos os tipos de males. Estresse não se confunde com “ansiedade”.

Estresse, segundo Albert e Ururahy, são “perturbações que causam distúrbios agudos ou crônicos no bem-estar das pessoas e podem surgir em função de estímulos físicos e ou emocionais” (FIORELLI, 2000, p. 240).

Luiz E. Kopolow alerta: fatores capazes de provocar estresse encontram-se no cotidiano, provenientes da atividade física, mental ou emocional; trata-se de algo tão individual que “o que pode ser relaxante para uma pessoa, pode ser estressante para outra” (FIORELLI, 2000, p. 241).

Um engenheiro agrônomo declarou que sente-se incapaz de passar por mais de dois dias em um lazer que seja fora da sua propriedade rural. A distância do trabalho deixa-o perturbado. Em contrapartida se sente relaxado na agricultura e correndo no pasto em pleno meio dia a luz do sol.

Foi o pesquisador húngaro **Hans Selye** quem realizou um dos primeiros estudos sobre estresse, em 1936. Ele submeteu cobaias a estímulos estressores e

observou um padrão específico na resposta comportamental e física dos animais. O cientista dividiu os sintomas do estresse em 3 fases sucessivas: alarme, resistência e esgotamento. Após a fase de esgotamento, constatou-se o surgimento de doenças como úlcera, hipertensão arterial, artrites e lesões no músculo cardíaco. “O estresse é uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma limitação ou demanda em relação a alguma coisa que deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto” (ROBBINS,2005, p.438).

Contudo, essas reações orgânicas e psíquicas podem provocar desequilíbrio no organismo se forem exageradas em intensidade ou duração.

O estresse pode ser desencadeado por estados emocionais negativos e positivos, sendo a adaptação ao meio o objetivo final do processo.

2.4.2 Sintomas do estresse no trabalho (físicos e psicológicos)

Quando se fala em estresse no ambiente de trabalho, as causas são diversas; a pressão de um chefe por um trabalho a ser executado em menos tempo que o normal, as cobranças por metas impossíveis de serem alcançadas, conflitos gerados na equipe de trabalho. Esses são algumas causas que podem resultar em graves consequências para a saúde do trabalhador.

Os sintomas muitas vezes são percebidos de imediato; a desmotivação, problema de atenção, falta de memória, vontade de ficar sozinho, absenteísmo.

Robbins (1998, p.413) afirma que o:

Estresse apresenta-se de várias maneiras. Por exemplo, um indivíduo que está passando por um alto nível de estresse pode desenvolver hipertensão, úlceras, irritabilidade, dificuldade de tomar decisões rotineiras, perda de apetite, propensão a acidentes similares.

E descreve os sintomas em três categorias gerais: sintomas fisiológicos, psicológicos e comportamental.

Quadro 1 – Sintomas fisiológicos, psicológicos e comportamental

FISIOLÓGICOS	PSICOLÓGICOS	COMPORTAMENTAL
Dores de cabeça	Sentimento de perseguição	Desmotivação
Indigestão	Ansiedade	Autoritarismo
Dores musculares	Tiques nervosos	Irritabilidade
Insônia	Isolamento e introspecção	Emotividade acentuada
Taquicardia		
Alergia		
Gastrite		

Fonte: Autoria própria, 2016.

Segundo Carvalho e Serafim (1995, p.129) As pessoas podem apresentar seus sintomas relacionados ao estresse de forma diferenciada; algumas manifestam poucos sintomas e outras mais. A vulnerabilidade psicológica varia, conseqüentemente, de acordo com a estrutura psíquica de cada indivíduo.

2.4.3 Principais causas do estresse

Pelo fato das mudanças estarem em todos os lugares, e envolverem ciências, tecnologias, as estruturas organizacionais e o próprio ambiente do trabalho, além de valores sociais, crenças, costumes, filosofia e até mesmo a religião, sempre exige uma grande adaptação as pessoas, de um modo geral.

Desta forma, as necessidades de mudanças acabam gerando novos problemas, que por sua vez, necessitam de novas soluções, as quais começam a exigir novas mudanças, dando continuidade a um ciclo repetitivo e, até mesmo, vicioso.

Neste sentido, começa a surgir um grande problema, que abrange pessoas, ambiente, e tudo mais que diz respeito a mudanças; o estresse. Segundo Schermerhorn (1999), diz que, o estresse tende a ser alto durante períodos de sobrecarga de trabalho, quando a política no escritório é mais intensa, e entre pessoas que trabalham para organizações que estão passando por cortes de pessoal e downsizing. Duas das síndromes de estresse mais comum relacionadas ao trabalho são: (1) configuração falada ao fracasso – quando as expectativas de desempenho são impossíveis de serem atendidas, ou o suporte recebido para a

execução da tarefa é totalmente inadequado. (2) identidade equivocada - quando a pessoa ocupa um cargo totalmente inadequado aos seus talentos, ou quando é algo que ela definitivamente não gosta de fazer.

2.4.4 Consequências do estresse no trabalho

O estresse cria indivíduos com problemas de drogas, que abusam do álcool, que necessitam de mais cuidados com saúde, que se alienam das famílias e que se deprimem e não se sustentam.

Para Robbins (2005, p.553), os sintomas físicos despertaram a maioria dos cuidados com o estresse, pois as pesquisas realizadas por profissionais de saúde levaram a conclusão de que ele pode ser a causa de mudanças no metabolismo, aumento dos ritmos cardíaco e respiratório, aumento da pressão sanguínea, dores de cabeça e até ataques do coração.

Quanto aos sintomas psicológicos, Robbins relata que o estresse pode causar insatisfação, inclusive no trabalho, tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e procrastinação. Os gerentes precisam ficar atentos aos sinais de estresse excessivo em si e em seus colegas de trabalho, pois os sintomas são múltiplos e variados. As evidências indicam que quando as pessoas estão trabalhando em empresas que apresentam demandas múltiplas e conflitantes, ou quando não há clareza sobre os deveres, a autoridade e a responsabilidade de cada um, tanto o estresse como a insatisfação podem aumentar (ROBBINS, 2005, p.555).

Estes distúrbios reduzem a produtividade e refletem no trabalho, mas as implicações do estresse para as empresas ainda englobam: DORT, LER. Maior presenteísmo (queda de produtividade de quem trabalha) e absenteísmo, menor produtividade de trabalho em equipe, atrasos na entrega de projetos, perda de oportunidades, erros, acidentes de trabalho, maiores custos com saúde, má gestão da empresa, ações trabalhistas e maior turnover.

2.4.5 Fontes potenciais do estresse

Robbins (2005, p.550-552), identifica três conjuntos de fatores que agem como fontes potenciais de estresse: os ambientais, organizacionais e individuais. A concretização dependerá de diferenças individuais, como experiência no trabalho e

personalidade.

- **Fatores Ambientais:** a incerteza econômica, política e tecnológica influenciam tanto a estrutura organizacional como os níveis de estresse dos funcionários da organização. As inovações podem tornar as habilidades dos trabalhadores obsoletas em um período muito curto de tempo, os computadores, os robôs, a automação, além de outras que podem significar uma ameaça para muitas pessoas e conseqüentemente causar o estresse.
- **Fatores Organizacionais:** no local de trabalho o estresse tem origem em muitas fontes, pode resultar de exigências altas ou baixas demais, de conflitos, um chefe demandante e insensível e colegas desagradáveis. Segundo Schermerhorn (1999, p.290), Os estressores ou coisas que causam estresse, podem vir do trabalho, de fora do trabalho e de fatores pessoais. No local de trabalho, o estresse tem origem em muitas fontes. Pode resultar de exigências altas ou baixas demais, de conflitos e ambigüidade de papéis, relações interpessoais deficientes ou de progresso rápido ou lento demais na carreira.
- **Fatores Individuais:** os fatores da vida pessoal dos funcionários podem ter efeitos sobre o trabalho, isto é, problemas familiares, econômicos e características de personalidade. Pesquisas revelam que algumas pessoas parecem ter uma tendência inerente em acentuar os aspectos negativos da vida. Se isso for verdadeiro, um fator individual significativo que influencia o estresse seria uma disposição básica natural

2.4.6 Como prevenir o estresse

O estresse pode ser evitado por meio de alguns recursos físicos como técnicas de relaxamento, alimentação adequada, exercício físico regular, repouso, lazer e diversão, sono apropriado às necessidades individuais, medicação, se necessário e sob supervisão médica. Ainda os recursos psíquicos; métodos psicoterapêuticos, processos que favoreçam o autoconhecimento, estruturação do tempo livre com atividades prazerosas e ativas, avaliação periódica de sua qualidade de vida, reavaliação de seu limite de tolerância e exigência, busca de convivência menos conflituosa com pares e grupos.

2.5 SÍNDROME DE BURNOUT

É considerado um dos desdobramentos mais importantes do estresse profissional, o que impõe sua apresentação em qualquer texto que se dispõe a falar sobre estresse relacionado ao trabalho. É um conceito desenvolvido na década de 1970 que tem como autores pioneiros Cristina Maslach, psicóloga social e Herbert J. Freudenberger, psicanalista. Em ambos, ele tem o sentido de preço que o profissional paga por sua dedicação ao cuidar de outras pessoas ou de sua luta para alcançar uma grande realização (FREUDENBERGER; RICHELSON, 1980). Ambos os autores colocam o *burnout* como fruto de situações de trabalho, notadamente nos profissionais que têm como objeto de trabalho o contato com outras pessoas. O *burnout* seria a resposta emocional a situações de estresse crônico em função de relações intensas – em situações de trabalho – com outras pessoas ou de profissionais que apresentam grandes expectativas em relação a seus desenvolvimentos profissionais e dedicação à profissão; no entanto, em função de diferentes obstáculos, não alcançaram o retorno esperado.

As autoras Arantes e Vieira (2002, p. 87-97) relatam que o termo *burnout* surgiu em 1970, quando Felton o denominou esgotamento da resistência física ou emocional, ou da motivação, geralmente resultado de estresse ou frustração prolongados.

Outros aspectos, intimamente relacionados com o conceito de *burnout* que são destacados por Pines e Aronson (1988). Além de os profissionais estarem expostos a frequentes situações de estresse, eles experimentam a vivência de que oferecem muito mais, em comparação com o que recebem, ou seja, o retorno em termos de gratificação é sentido como reduzido, insuficiente diante das expectativas em relação à profissão.

O *burnout* instala-se insidiosamente. É um estado que vai corroendo progressivamente a relação do sujeito com sua atividade profissional. Ao detalhar os outros sintomas do *burnout*, Pines e Aronson (1988) o faz de maneira diferente de Maslach, mas que devem estar presentes naquela conceituação, embora nem todos foram explicitados. São os seguintes: mal-estar, sentimento de exaustão, fadiga, esgotamento e perda de energia, em termos emocional, mental e físico, com sentimentos de infelicidade, desamparo, diminuição da auto-estima, perda do entusiasmo com a profissão e, eventualmente, com suas vidas em geral, além da

sensação de que a pessoa dispõe de poucos recursos para dar ou cuidar de outras pessoas.

É importante frisar, mais uma vez, que as reações de estresse não são o bandido da história, estão presentes em todos os momentos de nossa vida; são tão importantes que não podemos viver sem elas, pois nos auxiliam em todos os movimentos de adaptação de que necessitamos.

Assim, a alimentação e o exercício físico, se estiverem dentro de determinados limites, são adequados, satisfatórios, portanto benéficos. O trabalho também pode ser fonte de satisfação, realização e subsistência, mas pode tornar-se uma verdadeira prisão ou sofrimento.

O Burnout no trabalho é uma síndrome psicológica que envolve uma reação prolongada aos estressores interpessoais crônicos. As três principais dimensões desta reação são uma sensação de ineficácia e falta de realização.

2.6 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida é um termo de fundamental importância para o ser humano, por ser necessária a satisfação do mesmo, como também para o sucesso da organização, pois é através da melhoria contínua da qualidade pessoal que o indivíduo desenvolve suas atividades profissionais.

Além disso, os modelos de administração das empresas podem influenciar ativamente na Qualidade de Vida do Trabalhador, que por consequência pode apresentar resultados positivos ou negativos.

A motivação é um fator-chave para equipes atingirem os níveis de excelência. A qualidade de vida no trabalho e os modelos de liderança participativa acabam por se combinar tão perfeitamente que se tornam um “moto-contínuo”, em que um viabiliza e impulsiona o outro, mantendo a coesão da equipe (LIMONGI, 2006 p.78).

A qualidade de vida no trabalho (QVT) foi criada por TRIST citado por Rodrigues (2000, p.75) e colaboradores na década de 50, que diz que, “é de fundamental importância para as organizações tanto dos países desenvolvidos, como dos países em desenvolvimento”. Já NADLER & LAWER (apud RODRIGUES, 2000, p. 75) diziam que, QVT “é a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e a satisfação do

indivíduo”.

2.6.1 Evolução histórica da QVT

Qualidade de vida no trabalho é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida no trabalho, que inclui aspectos de bem estar, garantia da saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal.

A origem do conceito está ligada às condições humanas e ética do trabalho, que compreende desde exposição a riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relação entre o trabalho contratado e a retribuição a esse esforço, com suas implicações éticas e ideológicas, até a dinâmica do uso do poder formal e informal; enfim, inclui o próprio significado do trabalho.

Nos últimos anos, os movimentos sociais e a escola francesa, especialmente com Dejours (1992), tem trazido novas leituras sobre a condição humana no trabalho pela análise da psicopatologia no trabalho. Chanlat (1996) consolidou e organizou, com outros autores, as dimensões esquecidas nas organizações: a inveja, o tempo, a comunicação, o símbolo.

Em termos de movimentos mundiais, as missões que envolvem preservação ambiental e promoção do estilo de vida nas empresas, movimentos preventistas e sindicais e a universalização do direito à saúde potencializam o direito à qualidade de vida, como indispensável à vida moderna.

A realidade gerencial no Brasil tem mostrado que, na prática Qualidade de Vida no Trabalho tem sido compreendida de forma parcial e incompleta. A atuação da qualidade de vida voltada para pessoas frequentemente traz um referencial assistencialista, algumas vezes benemérito, ou simplesmente, ações gerenciais ignoram Qualidade de Vida no Trabalho nas políticas e processos das empresas ou reparação de aspectos humanos e ambientais que neutralizam riscos na condição de trabalho.

REFERÊNCIAS

ABREU, N. S. et al. Qualidade de Vida. **Revista brasileira de fisioterapia**, São Carlos, v. 11 n. 6, dez. 2007.

ARANTES, Maria Auxiliadora de Almeida Cunha; VIEIRA, Maria José Fernandes. **Estresse: Clínica psicanalística**. São Paulo: casa do Psicólogo, 2002.

CARVALHO, Antônio vieira de; SERAFIM, OziléaClem Gomes. **Administração de recursos humanos, v. 2**. São Paulo: Pioneira, 1995.

CHANLAT, J. F. Quais carreiras e para qual sociedade?. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 36, n. 1, p. 13-20, jan./mar. 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração geral e pública**. 3. ed. São Paulo: Manole 2002.

COOPER,C.; SLOAN, S.; WILLIANS, S. **Occupationalstress indicador management guide**. Londres: thosbay, 1988.

DEJOURS, Christophe, **A loucura do Trabalho**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1992.

FIORELLI, José osmir. **Psicologia para administradores: integrando teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

FREUDENBERGER, H.; RICHELSON, G. **Burnout: the high cost of high achievement**. New York: Bantan Books, 1980.

LIMONGI, Ana Cristina França. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2006.

LIPP, M.O **Stress está dentro de você**. 4. ed.São Paulo: Contexto, 2001.

MARPAS, J.P. **Administração da remuneração**. São Paulo: Pioneira Thonson Learning, 2002.

MASLAC, C.; SCHAUFELI, W.B.; LEITER, M. P. Job burnout Annual. **Review Psychology**, v. 52, p. 397-422, 2001.

MAXIMIANO, A.C.A. **Introdução à administração**5.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PINES, A.; ARONSON, E. **Burnout da carreira: causas e curas**. Nova York: A imprensa livre, 1988.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 8ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 1988.

ROCHA, E.L.; GLIMA, D.M.R. Distúrbios Psíquicos Relacionados ao trabalho. In: F. JÚNIOR, M. **Saúde no Trabalho: temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores**. São Paulo: Rocha, 2000.

RODRIGUES, Marcos Vinícius C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise gerencial**. 7. ed. Petrópolis: vozes 2000.

SCHERMERHORN, J. R. **Fundamentos de comportamento organizacional**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SELYE, H. **Stress, a tensão da vida**. São Paulo: IBRASA, 1959.