

GERENCIANDO O STRESS NO AMBIENTE DO TRABALHO

Roberta de Lima Umbelino Gomes¹

RESUMO

Em toda parte do mundo, existem milhões de trabalhadores, sejam eles operários, técnicos, especializados, administrativos ou executivos, que sofrem as consequências do stress no trabalho, e devido à importância da popularização contínua desse fenômeno denominado stress, procede à necessidade de buscar conhecimento e definições de seu aspecto, já que ninguém está salvo de ser atingido por ele, restando-nos adaptar-se com seu convívio. O stress pode sem dúvida causar muitos males, e estes podem ser considerados um grande problema porque resultam, tanto para a empresa quanto para o trabalhador, em perdas significativas de dias por falta ao trabalho; em baixa produtividade; dentre outros fatores. A condição do mercado de trabalho tão competitivo e estimulante submete o profissional à pressão, freqüentemente associado ao local de trabalho, e pode ao longo do tempo, com prejuízo ao desempenho e à motivação, levá-lo ao estresse, mas, até certo ponto, a pressão é necessária, pois mantém as pessoas alertas porque representa um desafio. Sendo assim, a meta é o trabalhador tornar-se capaz de lidar com as dificuldades do stress.

Palavras Chaves: Stress, Pressão, Trabalhador

ABSTRACT

Everywhere in the world, there are millions of workers, be they workers, technicians, specialists, administrative or executive, who suffer the consequences of stress at work, and because of the importance of continuing popularity of this phenomenon called stress, making the need to seek knowledge and definitions of their appearance, because no one is safe from being hit by it, leaving us to adapt to their surroundings. Stress can certainly cause many evils, and these can be considered a big problem because results for both the company and the worker, a significant loss of days of absence from work, low productivity, among other factors. The condition of the labor market as competitive and exciting professional submit to pressure, often associated with the

¹ Discente do Curso de Especialização em Gestão de Pessoas da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – FARN. Email: robertaumbelino@hotmail.com

workplace, and can over time, impairing the performance and motivation, take it to stress, but to some extent, pressure is necessary because it keeps people alert because it represents a challenge. Thus, the goal is to become the worker able to handle the difficulties of stress.

Words keys: Stress, Pressure, Worker

INTRODUÇÃO

O stress incide na vida de todo ser humano, em maior ou menor grau. No nosso organismo, é componente indesejável, fator de desgaste e às vezes, é tido como inimigo da boa qualidade de vida e ameaçador da saúde emocional e física. Contribuem para o estresse muitas situações características da agitada vida moderna; os fatores de competitividade; a ambição; as exigências impostas pelo mercado de trabalho em acompanhá-las; o modo negativo de pensar; querer ter o controle sobre tudo ao nosso redor; querer que todos gostem ou admirem o que fazemos e o modo como interagimos com as pessoas. Muitas outras situações podem gerar estresse, como o modo negativo de pensar; querer ser perfeccionista; a violência cada vez mais freqüente no cotidiano; e, a nossa dependência cada vez maior da tecnologia. Muito embora existam todos estes aspectos negativos é conveniente lembrar-se de que um certo grau de pressão representa uma vantagem.

O estresse pode ser um dos maiores fatores de risco para a vida e para a qualidade do viver de todos, adultos ou crianças. A pessoa estressada não se sente bem, não consegue produzir de acordo com o seu potencial, não interage com as pessoas ao seu redor como gostaria, não ama com a liberdade necessária, não tem toda a motivação necessária para alcançar metas difíceis, corre um grande risco de adoecer e pode morrer antes da hora.

No entanto, se a pessoa aprende a lidar com seu estresse, este pode ser útil, pois em doses pequenas ele 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 o seu comando.

O stress pode, sem dúvida causar muitos males, são considerados um grande problema porque resultam, tanto para a empresa quanto para o trabalhador, em perdas significativas de dias por falta ao trabalho; em baixa produtividade; em decisões equivocadas e em boa qualidade de vida reduzida. A condição do mercado de trabalho tão competitivo e estimulante submete o profissional à pressão, freqüentemente associado ao local de trabalho, e pode ao longo do tempo, com prejuízo ao desempenho e à motivação, levá-lo ao estresse.

A maioria das pessoas lida com o estresse apenas quando já não tem controle da situação; quando se sente mal ou quando sua auto-estima está baixa. O ideal, sob estado de

pressão, é controlar-se, mesmo quando se está sentindo bem, confiante em suas habilidades, e de posse do controle da situação. Com estes procedimentos, evita-se que a pressão se transforme em estresse.

Neste artigo pretende-se abordar o tema dos autores cujos trabalhos e estudos visem a ajudar o trabalhador a entender o que é o estresse, para que, uma vez esclarecido, possa reconhecer em si os primeiros sintomas do estresse e monitore seu próprio nível. Sendo assim, a meta é o trabalhador tornar-se capaz de lidar com as dificuldades e as próprias frustrações, sem se alterar excessivamente; permanecer calmo e controlado nas situações de pressão; ter sentimentos positivos mesmo em condições adversas e não se permitir sujeição à ansiedade e à tensão; lidar bem com as críticas negativas; saber se manter sereno nos momentos de divergências e, por fim, dissipar os conflitos.

Até certo ponto, a pressão é necessária, pois mantém as pessoas alertas porque representa um desafio. Mas a pressão, sob longo tempo, marcada por excessivas circunstâncias de exigências cuja imposição de desempenho vai além dos limites da capacidade natural do trabalhador, gera ansiedade e perda da confiança em si mesmo. Também assim quando a expectativa para o que se espera alcançar é muito maior do que a habilidade que se tem para alcançá-lo. Com esses resultados, a pressão evolui para o estresse.

1 As pessoas e as organizações

A vida dos seres humanos envolve um sem-número de interações entre pessoas e destas com organizações. O homem é um ser altamente social e interativo e, por isso, não vive isolado, mas sim, em permanente integração com seus semelhantes. Em virtude de suas limitações individuais, as pessoas se vêem obrigadas a cooperarem uns com os outros, alicerçando e construindo organizações cujo intuito é atingir determinados objetivos que a ação individual isolada não permitiria que fossem atingidos.

Nesse sentido, verifica-se em Chiavenato (1997, p. 23), que a organização “é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas”, sendo que se torna fundamental a existência de cooperação entre elas para que exista a organização. Por esse motivo,

somente se constituirá uma organização quando houver indivíduos com capacidade de se comunicar e que estejam dispostos a contribuir com ação conjunta visando, com isso, atingir um objetivo comum.

Ainda em Chiavenato (1997, p. 43) lê-se que: “indivíduos e organizações estão em constante interação e tomam, continuamente, decisões adaptativas para permanecerem em equilíbrio dinâmico com seu meio ambiente”. Enfim, entende-se que as pessoas e as organizações encontram-se engajadas em uma complexa e incessante interação. Os indivíduos passam grande parte de seu tempo dentro de organizações e destas dependem para sobreviver; já as organizações são formadas por esses indivíduos, sem os quais seria impossível existirem.

O que diferencia as empresas vencedoras de seus competidores vem sendo, cada vez mais, a qualidade de seu capital humano. Finalmente, os empresários estão aceitando o fato de que ainda não inventaram nada melhor do que pessoas para aumentar a competitividade de seus negócios. E complementa afirmando que: “As organizações começaram a dar-se conta de que nada poderiam fazer, mesmo com toda a tecnologia, se não tivessem o apoio de sua peça fundamental: o homem e as relações que este estabelece com o trabalho”.

Por esse motivo, verifica-se que as organizações conscientes que adentraram o terceiro milênio com estabilidade, em geral, associam seu sucesso à união positiva de recursos tecnológicos, informacionais e um forte componente humano, o que evidencia que as pessoas passaram a ser valorizadas em suas competências, habilidades individuais e relações grupais.

Já, Caravantes e Bjur (1996, p. 16) afirmavam que:

As organizações que irão transitar, incólumes, para o terceiro milênio, serão aquelas que conseguirem gerar um esforço adicional que lhes permita entender a complexidade e as novas exigências que se fazem presentes, tanto de parte de seus colaboradores, como do macroambiente.

A título de esclarecimento, destaca-se que o macroambiente existe pela interação de todos os fatores econômicos, tecnológicos, sociais, políticos, legais, culturais, demográficos etc., que ocorrem no mundo todo e na sociedade em geral. O cenário ambiental geral, ou macroambiente, exerce forte influência sobre as organizações, afetando algumas com maior ou

menor impacto e criando condições mais ou menos favoráveis. Dessa forma, entende-se que seu efeito é genérico e abrangente para todas as organizações.

2 Alguns conceitos sobre stress

O conceito de estresse tem sido amplamente utilizado nos dias atuais, chegando mesmo a tornar-se parte do senso comum. Podemos observar que os meios de comunicação de massa têm veiculado o conceito de forma indiscriminada, o que favorece uma certa confusão a respeito do verdadeiro significado do termo. O estresse passou a ser responsável por quase todos os males que nos afligem atualmente, principalmente em decorrência da vida moderna.

O stress teve uma evolução que passou desde causas sobrenaturais na Idade Média quando muitos dos sintomas e das causas do stress eram atribuídos a “entidades espirituais”, passando a ser estudado nas épocas entre guerras com uma metodologia mais científica, seguido no momento atual por muitos mitos e rebatidos pela ciência através de conceitos mais corretos e aplicáveis utilizando-se da mídia para tal tarefa.

De acordo com Lipp (2001, p.17) datam do século XIV as primeiras referências à palavra “stress” significando “aflição” e “adversidade”, com um uso não comum. Do original em latim passou a ser utilizado em inglês para designar “opressão, desconforto e adversidade”. Nessa época estudos realizados na área de engenharia mostraram que as características das cargas tinham que ser consideradas na escolha do material para a construção de pontes e outras estruturas. Deu-se rumo à analogia com o ser humano, uma vez que também as pessoas conseguem lidar melhor com um tipo ou outro de peso.

Segundo Lipp (2003, p. 12) o primeiro cientista a estudar o stress, nos termos em que é conhecido hoje, foi Hans Selye, um médico austríaco que na década de 20, observou sintomas comuns em pacientes sofrendo de doenças diferentes. Como os pacientes haviam procurado tratamento para diversas doenças, ele começou a pensar que alguns dos sintomas que detectara nesses pacientes nada tinham a ver com a doença específica para a qual eles o consultaram, mas sim com a condição geral de estar enfermo. Hans Selye chamou esse fenômeno de “síndrome de estar apenas doente” ou “síndrome de adaptação geral”, terminologia esta ainda usada, mas que foi, mais tarde, simplificada pelo próprio Selye para “stress”. Ele aproveitou o termo stress,

trazido da engenharia, que significa o 'peso que uma ponte suporta até que ela se parta', e assim definiu a Síndrome Geral de Adaptação (SGA). Esta compreende: dilatação do córtex da suprarrenal, atrofia dos órgãos linfáticos e úlceras gastro-intestinais, além de perda de peso e outras alterações. A síndrome envolve uma série de sintomas que o indivíduo apresenta quando submetido a situações que exijam uma importante adaptação do organismo para enfrentá-las. De acordo com Selye, a síndrome do stress se divide em três fases, cujos sintomas você já deve ter experimentado pelo menos em parte.

1. Fase de Alarme - caracteriza-se pelas reações que o corpo apresenta quando o agente estressor é reconhecido e aquele se mobiliza para lutar ou fugir;
2. Fase de Resistência - caso o agente estressor mantenha sua ação, o corpo se esforça para resistir aos efeitos da fase anterior e voltar ao seu estado de equilíbrio;
3. Fase de Exaustão - essa fase ocorre somente se o estresse permanecer por mais tempo que o corpo pode resistir e representa muitas vezes a falha dos mecanismos de adaptação.

Selye afirma que o estresse pode ser encontrado em qualquer das fases, embora suas manifestações sejam diferentes ao longo do tempo. Além disso, não é necessário que as três fases se desenvolvam para haver o registro da síndrome, uma vez que somente o estresse mais grave leva à fase de exaustão e à morte.

Em outra obra, Rodrigues (1997) traz uma definição de estresse como "uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias às quais está submetida, que é avaliada pela pessoa como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo o seu bem-estar" (1997, p.24). O autor cita as três fases do estresse biológico especificadas por Selye na Síndrome Geral de Adaptação e admite a participação do indivíduo no aumento do estímulo estressor. Segundo ele, a probabilidade de adoecimento vai depender do como este indivíduo avalia e enfrenta esse estímulo, bem como de sua vulnerabilidade orgânica.

Para Lipp (2001, p.20) o stress seria uma reação orgânica, com componentes físicos e/ou fisiológicos, causada pelas alterações psicossomáticas que ocorrem quando a pessoa se

confronta com uma situação adversa do comum, uma situação que de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz. É importante conceitualizar o stress como algo em seqüência e não direto e instantâneo, pois no momento em que a pessoas é sujeita a uma fonte de stress, há a instalação de um longo processo bioquímico, com os seguintes possíveis sintomas: aparecimento de taquicardia, sudorese excessiva, tensão muscular, boca seca e a sensação de estar alerta.

Molina (1996, p.18) define o estresse como:

Qualquer situação de tensão aguda ou crônica que produz uma mudança no comportamento físico e no estado emocional do indivíduo e uma resposta de adaptação psico fisiológico que pode ser negativa ou positiva no organismo. Tanto o agente estressor como seus efeitos sobre o indivíduo podem ser descritos como situações desagradáveis que provocam dor, sofrimento e desprazer.

Segundo Robbins (1998, p.409), “o estresse é uma condição dinâmica na qual um indivíduo 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”.

A condição para o estresse varia de pessoa para pessoa. O que é estimulante para alguns pode ser assustador para outros. O estresse depende mais da disposição do que da posição; é o preço que se paga pela diferença entre o talento e as expectativas de si próprio.

Como veremos a frente existem varias fontes de stress, dentre eles os problemas na família, a má visualização pelos colegas, barulho, ambiente mal projetado, etc.

É necessário ter conhecimento entre a pressão saudável e a pressão nociva. Para controlar o estresse, é preciso reconhecê-lo e se deve estar consciente da própria reação a ele. Quando submetido a um excesso de pressão, perde-se a capacidade de enfrentá-la, fica-se irritadiço, frustrado, ansioso e tenso. Pequenos inconvenientes geram uma crise. No entanto, a tensão excessiva, a insônia e a pressão sanguínea alta são obstáculos para a resolução dos problemas causadores do estresse. O estresse, cujo tempo de duração é longo, pode provocar derrames e ataques de coração.

Para Albrecht (1999), estresse é um conjunto de condições químicas do corpo humano, fruto de uma tentativa de ajuste ao meio. Não é uma doença, mas um descontrole de uma função natural e normal do organismo. Dessa forma, deve-se buscar um equilíbrio nos níveis de estresse, de forma que contribua para o desempenho do indivíduo sem ameaçar-lhe o bem-estar (PAIVA, 1999).

Segundo Santos, o estresse se encontra entre a saúde e a doença, nesse estado o corpo luta contra os agentes causadores de doença. Não é, portanto, uma doença em si, como afirmado acima por Albrecht, mas pode chegar a ser caso o indivíduo fique submetido a uma ação constante de agentes estressores, podendo desencadear o que o autor denomina estresse crônico. Ao contrário de outros autores que consideram um certo nível de estresse uma forma de aumentar a motivação, para ele o estresse é sempre ruim, não contribuindo para o aumento da produtividade (PAIVA, 1999).

Moraes e Kiliminik (1994) afirmam ser o estresse um processo químico natural do ser humano, fruto dos agentes estressores presentes em qualquer lugar. O ambiente de trabalho tem papel relevante nesse processo, tendo em vista o tempo de permanência, a natureza e a intensidade de relações que o indivíduo nele desenvolve. Por outro lado, o elevado número de agentes estressores presentes no mundo atual exige uma adaptação constante do homem ao seu meio, minimizando o grau de tensão que o leva a agredir a si próprio.

De acordo com Couto, quando as demandas do ambiente superam em exigências as demandas psíquicas que o indivíduo é capaz de superar (responsabilidade acima da competência intelectual, psicológica e física do indivíduo, um ambiente de trabalho conflituoso e tenso) ocasiona-se o estresse de sobrecarga. Quando a estrutura psíquica é estimulada pelas exigências do meio, como é o caso, por exemplo, de contextos em que prevalecem trabalhos repetitivos pouco estimulantes e monótonos, relacionamentos interpessoais empobrecidos (relacionado mais a frente) ou em situações de aposentadorias precoces, aparece o estresse de monotonia (SANT'ANNA, 2000).

Dessa forma, todos os indivíduos têm um limite para superar a pressão. Quando essa ultrapassa esse limite, o resultado é o estresse.

Alguns fatores propiciam maior ou menor vulnerabilidade do indivíduo ao estresse, como predisposição individual, a insegurança, a resistência às mudanças, a falta de competência dos indivíduos para completar suas tarefas etc. Há também a influência de características do próprio indivíduo.

Sabemos que a monotonia, muitas vezes, gera o tédio, um sentimento desagradável a partir do qual o indivíduo pode experimentar depressão por falta de estímulo externo. É claro que algumas pessoas convivem bem com a monotonia, mas em geral, o que se observa é uma queixa de falta de emoção e de desafios. Quanto ao aspecto psicológico, portanto, podemos ver claramente que ausência de stress não garante felicidade.

A reação do stress tem por objetivo primordial a preservação da vida. O indivíduo nasce com a condição básica de lutar ou fugir frente ao perigo, o que vai ocorrer através da reação do stress. Portanto, ficar estressado nem sempre é prejudicial, às vezes é fundamental para que a pessoa continue viva (LIPP, 2003, p.21).

Há quem critique as abordagens de Rodrigues e de Marilda Lipp, que aposta no stress saudável. Para o psicólogo Serge Doublet (1998), são oferecidos muitos pontos de vista sobre o que é estresse, muitas vezes contraditórios, resultando numa grande confusão. Doublet parte do princípio de que o estresse não é um conceito legitimado. Segundo ele, conceitos como ansiedade, conflito, frustração, distúrbio emocional, alienação traumática e anomia, têm sido descritos como estresse e grande parte da confusão é devida à tentativa de se agrupar sob um só conceito ocorrências diversas e complexas. Não havendo um acordo em torno do que seja estresse, sua utilidade é discutida enquanto conceito. Para este autor, as próprias definições de estresse são uma fonte de discordância e de confusão. Ele afirma que encontram-se vinte e oito significados para o termo stress no dicionário Oxford Long English Dictionary. Entre eles, há uma definição psicológica e biológica, que descreve estresse como uma circunstância adversa que perturba o funcionamento fisiológico de um indivíduo, mas também como o estado perturbado que daí resulta.

3 Stress no trabalho

Atualmente as reportagens sobre este tema são significativamente presentes em jornais, conversas, televisão, Internet, como um problema crônico, com participação normalmente prejudicial na vida das pessoas, especialmente trabalhadores.

Com o desenvolvimento na tecnologia das comunicações, o aumento da competitividade e o fim dos empregos vitalícios, o ambiente de trabalho atual é volátil e imprevisível. Conforme aumente a carga de trabalho e as equipes sofrem maior pressão por produtividade, as pessoas são forçadas a trabalhar mais tempo para cumprir prazos mais apertados e alcançar metas mais difíceis.

Segundo Lida (1993), as causas do stress são variadas e possuem efeito cumulativo. As exigências físicas ou mentais exageradas provocam "stress", mas este pode incidir fortemente naqueles trabalhadores já afetados, por um conflito com a chefia ou até um problema doméstico. Algumas causas:

- Conteúdo do trabalho: pressão para manter ritmo de produção, responsabilidade, conflitos.
- Condições de trabalho: condições desfavoráveis, projetos inadequado de posto de trabalho.
- Fatores organizacionais: comportamentos dos chefes e supervisores que podem ser demasiadamente exigentes e críticos, além das questões do salário, carreira, hora extras e turnos.
- Sentimento de incapacidade: o stress decore de uma percepção pessoal da incapacidade em atender a demanda do trabalho ou terminá-lo dentro do prazo estabelecido.

O "stress ocupacional" ou stress no ambiente de trabalho é uma das formas de stress mais freqüentes e problemáticas, uma vez que se passa maior parte do tempo nos escritórios e atividades profissionais, problemáticas porque na maioria das vezes é impossível cessar a fonte de stress sem perdas para o trabalhador ou empresa. Esse stress é freqüente quando há uma percepção por parte do profissional, de que existem muitas responsabilidades, mas poucas possibilidades de controle e tomada de decisão. Embora os problemas venham mais da falta de

adaptação da pessoa ao ambiente, do que do próprio trabalho, algumas ocupações podem ser mais associadas a maiores taxas de doença cardiovascular e hipertensão.

Num estudo publicado com outros pesquisadores americanos, no *Jornal of Social Behavior and Personality*, Rossi (1994, p.40), identificou cinco causas principais de estresse organizacional: pressão para satisfazer as outras pessoas, horas irregulares e/ou condições insatisfatórias de trabalho, barulho e falta de interesse pela atividade.

Com as atuais mudanças rápidas dadas pela tecnologia, pela velocidade da informação, com os processos de downsizing, reengenharia, engenharia reversa, etc. com a globalização busca-se aumento de produtividade, competitividade, qualidade total, clientes contentes e acionistas satisfeitos. Nesse meio o capital humano é quem sofre o peso das mudanças, não menos que os outros, mas com mais efeitos negativos e duradouros.

A maioria dos povos de países desenvolvidos se recende de uma sobrecarga de informação de todo o tipo (econômica, familiar e principalmente profissional) e com diversas origens (televisão, rádios, jornais, Internet), contudo não percebem isso de forma clara, e se sobrecarregam de relatos mórbidos e angustiantes de crimes, desastres, problemas políticos e tensão internacional, que é chamado de notícia. Dessa forma até de forma inconsciente estamos imersos em fatores de stress, cabe a nós nos adaptar da maneira mais rápida, ou definir quais fatores são realmente importantes para nós.

4 Causas do stress no ambiente do trabalho

As causas do stress podem ir além do que se atualmente conhece, elas dependem do indivíduo em si, mas existem algumas causas que normalmente para a grande maioria da humanidade são responsáveis por desencadear essa situação. Definidas por fontes potenciais de estresse na obra de Robbins (1998 p.408), se dividem em: ambientais, organizacionais e individuais.

Fatores ambientais: Relacionada às incertezas do ambiente que envolve o indivíduo, são exemplos mudanças nos ciclos de negócios, recessões, incertezas políticas e afins. Muitas pessoas têm aversão a inovações tecnológicas e nesse fator também se encaixa a possibilidade de estresse, pois esse fator gera uma incerteza tecnológica, isso porque as inovações podem tornar as habilidades e experiências de um empregado obsoletas num período de tempo bastante curto, também ao fato de serem tecnologia com mudanças mais rápidas que a maioria.

Fatores organizacionais: Nessa parte dos fatores encontramos o ambiente dentro da organização. Pressões para evitar erros, maximizar a produção num determinado período de tempo, sobrecarga de trabalho, chefe exigente e inflexível ou um ambiente de trabalho de colegas desagradáveis. Aqui temos três fatores classificados segundo Robbins (1998, p.411) que são:

- a) **Exigências da tarefa:** relacionados ao cargo da pessoa. Elas incluem o dimensionamento do cargo do indivíduo (autonomia, variedade de tarefa, grau de automação), condições de trabalho e a disposição física do trabalho;
- b) **Exigências do papel:** relacionam-se às pressões colocadas numa pessoa como função do papel especial que ela representa na organização. Conflitos de papel criam expectativas que podem ser difíceis de conciliar ou satisfazer. Ambigüidades de papel que também geram isso são criadas quando o papel na empresa do indivíduo não é suficientemente claro;
- c) **Exigências interpessoais:** São pressões criadas por outros empregados. Muito similar ao caso da designação do papel, contudo é relacionado ao social entre os colegas e não de chefe (designação errônea), falta de apoio social de colegas e relações interpessoais fracas podem causar estresse considerável;
- d) **Estrutura organizacional:** nível de diferenciação na empresa, o grau de regras e regulamentos e onde as decisões são tomadas;
- e) **Liderança organização:** representa o estilo gerencial dos executivos seniores da organização;

Fatores individuais: a carga horária de 40 a 50 horas (em muitos casos mais) não evitam do que ocorreu fora das restantes 120 horas “longe” do trabalho influam nas horas deste.

Basicamente os fatores que podem influenciar são: família, problemas econômicos pessoais e características inerentes à personalidade.

5 Sintomas do stress

Segundo Robbins (1998, p.413) o stress pode se apresentar de várias maneiras, se o nível estiver alto pode causar hipertensão, irritabilidade, úlcera, esquecimentos, dificuldade de tomada de decisões. Ele classifica em três tipos de sintoma: fisiológico, psicológico e comportamental.

Sintomas fisiológicos – devido ao fato de primeiramente ser pesquisado por profissionais da área de saúde e médica, maior parte do interesse social pelo stress foi direcionada a sintomas fisiológicos. Concluíram que o stress causa mudanças no metabolismo, aumenta os ritmos cardíaco e respiratório, em consequência aumenta a pressão sanguínea, causa dores de cabeças e induz ataques do coração.

Sintomas psicológicos – o estresse pode causar insatisfação. Não se mostra somente no mais simples e mais óbvio, mas em outros estados, tais quais: tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e procrastinação. Aqui entra o discutido antes como clareza dos deveres. Para Lipp (2001, p. 24) esses sintomas, chamados por ela de emocionais, podem produzir desde apatias, depressão, desânimo e sensação de desalento, hipersensibilidade emotiva, até raiva, ira, irritabilidade e ansiedade, além de ter o potencial de desencadear surtos psicóticos e crises neuróticas.

Sintomas comportamentais – existem alguns sintomas comportamentais ligados ao stress, para Robbins (1998, p. 414) estes incluíam mudanças na produtividade, rotatividade e absenteísmo, mudanças nos hábitos alimentares, há uma maior tendência para o autoritarismo e punição, criticismo, mau relacionamento, aumento do consumo de álcool, tabaco e cafés, comportamentos antiprodutivos como: espalhar boatos, diminuir a produtividade propositalmente, aumento de numero de erros e acidentes de trabalho, etc.

Temos alguns problemas físicos associados ao stress, são eles: asma, bronquite, cáries, cefaléias, dores abdominais, diarreia, tiques nervosos, aumento dos ritmos cardio-respiratórios, da pulsação, causa dores de cabeça e ataques do coração.

6 Avaliar o stress

Avaliar o stress não é simples em um mesmo contexto tem efeitos que variam dependendo dos indivíduos envolvidos. O stress é um resultado no qual entram dados objetivos, que têm a ver com o meio ambiente, e dados subjetivos, que dependem do indivíduo que interage com esse ambiente.

Três dimensões são essenciais, para avaliar o stress: os acontecimentos, a qualidade de vida e a percepção que se tem a esse respeito. Há três tipos de grade de avaliação que devem ser utilizadas de maneira complementar. As do primeiro tipo dizem respeito aos acontecimentos que a pessoa encontra em sua vida. As do segundo tipo procuram avaliar a distância entre o que o indivíduo espera da vida e o que ele realmente tem. Fala-se ainda da qualidade de vida. Enfim, existem as grades que se concentram no stress tal como ele é vivido pelos indivíduos: as escalas do stress percebido. (ALBERT & URURAHY, 1997, p. 54)

Embora, quando tomado isoladamente, cada um desses métodos aborde o stress de maneira demasiado reducionista, a sua soma oferece um quadro geral bastante satisfatório, no que toca à medição do stress do indivíduo.

Segundo Abrecht (2003), o ponto de vista das pessoas que administram qualquer organização, o stress surge de duas maneiras. Primeiro, elas próprias como seres humanos normais sentem a pressão como uma parte básica do seu trabalho. Se estivessem lutando com níveis insuportáveis de stress, estarão pagando um preço muito alto em termos de sua própria saúde e bem estar para as necessidades que estiverem satisfazendo. A qualidade de suas próprias vidas não será a de que deve ser, e elas não poderão funcionar com a eficiência que devem funcionar. Elas perdem e a organização também perde.

Em segundo lugar, se os empregados da organização estiverem passando por níveis insuportáveis de stress, faltará as suas vidas a qualidade a que eles têm direito, e eles também não funcionarão tão bem como deveriam.

7 Dez dicas para lidar com o stress

1 – Fique atento aos sintomas: Alguns sintomas do stress são fáceis de serem identificados, como mãos suadas, respiração rápida, batimento cardíaco acelerado, acidez do estômago falta de apetite ou dor de cabeça. Outros são sutis e a pessoa as vezes nem se apercebe deles. Entre estes sintomas encontra-se o desinteresse por quaisquer outras atividades não diretamente relacionadas com a causa do stress;

2 – Pratique exercícios: A maioria das pessoas passam grande parte do tempo sentada no deslocamento de ida e volta para o trabalho, curvada sobre a mesa de trabalho ou computador, sentada em reuniões, ou em frente a televisão, depois de um dia extenuante. Em relação à mente, somos inexoravelmente ativos, mas em termos físicos nos tornamos sedentários, quase sem perceber. Na vida empresarial, quando você está lidando com fatores estressantes quase diariamente, não há dúvida de que o impacto em seu corpo será menos prejudicial se você estiver em forma. O corpo precisa de uma série de exercícios físicos que vão cumprir cinco funções: desenvolver a boa forma cardiovascular; aumentara energia e a força; liberar a frustração e a ansiedade de todo o corpo; amplia a flexibilidade; fazer você se sentir bem;

3 – Alimente-se bem: O corpo humano está preparado para desenvolver ingerindo produtos simples e frescos e pequenas quantidade de proteínas. Quando se come uma ampla variedade de frutas, vegetais orgânicos e sementes assegura para seu corpo a ingestão da ampla série de nutrientes de que necessita. Procure alimentar-se bem no café e no almoço. Consuma comidas leves a noite de modo que o corpo consiga digerir os alimentos ante que você vá dormir.

4 – Não esqueça do lazer: O lazer desempenha um importante papel, significa uma forma de se relaxar das tensões induzidas pela aglomeração, trânsito, ruído e violência das grandes cidades.

5 – Diga não: No âmbito profissional sob o pretexto de mostrar serviço, ser gentil ou simplesmente pela dificuldade de dizer não, acumulamos inúteis fatores de stress, que contribuem para dar a impressão de sobrecarga. A maioria das pessoas não sabem dizer “não” porque tem como pensamento errôneo: “se dizer não, o que irão pensar de mim?”. Existe a dificuldade de hierarquizar de distinguir o que é importante do que é urgente como também a dificuldade de delegação e não sabem como fazer com que os outros respeitem seu espaço/tempo, tal como se decidiu gerenciá-lo;

6 – Mude de atitude: Algumas pessoas gostam de desenvolver uma mudança de longo prazo com um asso de cada vez. Por exemplo você pode ampliar um portfólio de exercício, em seguida começar a meditar e depois adotar uma terapia de toque. Desse modo concretizar consolidar gradualmente a nova abordagem. Outras pessoas preferem primeiro absorver as idéias e depois fazer um plano geral que mais tarde implementem;

7 – Conte os seus problemas: Um dos aspectos da tensão excessiva é que comumente existem muitas emoções envolvidas, como raiva, frustração, depressão, sensação de impotência e sensação freqüentemente de derrota, emoções estas quem de modo geral não são extravasadas nem compartilhadas pelo indivíduo com colegas pelos bloqueios próprios da interação entre eles;

8 – Dê um tempo: Trata-se de se dar liberdade, liberdade de se distanciar em relação as tarefas cotidianas e liberdade de decidir o que fazer ou não. Depois, é preciso impedir que os outros destruam esta liberdade. Isso pressupõe, às vezes, um pouco de firmeza, que pode ser percebida com rigidez. E somente desta forma que a pessoa começa a decidir o que fazer de seu tempo, que deixa de ser levada pela sua jornada de trabalho, sem perceber que nunca pode agir sobre sua trajetória;

9 – Participe de algum trabalho voluntário, na medida em que você se distancia de seus problemas e percebe que existe pessoas com dificuldades muito maiores do que as suas, você repensa sua vida;

10 – Tente relaxar: Tente utilizar algum método de relaxamento, eles em geral cumprem seu papel, mas não podem ser entendidas como soluções definitivas para o problema de tensão dos

executivos, pois temos observados que alguns dos executivos que as praticam obtêm uma melhora temporária.

8 Considerações Finais

Sabe-se que reside nos RH a sustentação de uma organização, razão pela qual ocupam posição primordial dentro de qualquer órgão. Hoje, a empresa precisa manter-se competitiva, pois o mundo é altamente mutável e dinâmico e as organizações devem manter-se continuamente atualizadas, não esquecendo do cuidado com as pessoas. Todos precisam saber do que nos acontece em momentos de incerteza e de como devemos enfrentar a situação.

É de aceitar que o local de trabalho atual esta muito mais imprevisível do que antes; fusões e enxugamento são fatos bem divulgados. Há uma ansiedade generalizada quanto à desintegração de antigas certezas.

A rapidez do tempo no processo de elaboração e execução de trabalho, a enorme carga de decisões a tomar, as mudanças na estrutura organizacional, o condicionamento, geram alterações ao nosso organismo. Em consequência desse desconforto surge o stress, hoje tão presente no nosso meio e um problema cada vez maior para as organizações.

Dada a importância a despeito da popularização contínua do fenômeno stress, procede a necessidade de buscar conhecimento no âmbito de seu aspecto, já que ninguém está salvo de ser atingido por ele, restando-nos adaptar-se com seu convívio. Conhecendo os agentes estressores, os níveis de estresse e seus efeitos sobre o individuo, é viável a compreensão quando nos deparamos com situações estressantes.

Considerando-se esses aspectos, o presente artigo torna-se importante, pois pretende contribuir no conhecimento e na realização de um diagnóstico do stress, e posteriormente, encontrar, nos meios de atenuar seus efeitos nocivos, através de ações que possam influenciar nos determinantes estressores presentes no ambiente de trabalho.

É de tamanha importância que a empresa venha proporcionar condição de reduzir efetivamente o grau de stress entre seus funcionários, pois serão inúmeras vantagens econômicas e sociais. Assim, este estudo propõe ainda contribuir para somar informação, buscando melhor compreender a questão do controle subjetivo do stress. A idéia é que este conhecimento

acumulado possa fornecer subsídios para conscientizar a sociedade da importância de se ter o controle do stress no ambiente do trabalho.

ALMEIDA, F. de. LIDEX-IV, Gilbeto. Como lidar-se com o stress. Rio de Janeiro: LIDEX, 1997.

CASAPANTE, G. A.; SHUR, W. Reestruturação na ação. São Paulo: Martins Arte, 1996.

CHAMBERS, J. L. Inocência humana: edição compacta. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1997.

DICKINSON, A. (1983). The problems with stress. Artigo publicado na WJH em outubro 1983. <http://www.journalofworkandstress.com/1983/10/01/dickinson.html>.

LEITE, Maria Nogueira. Problemas de stress no Brasil: saúde, ocupações e projetos de vida. Campinas: Papirus, 1994.

LEITE, Maria Nogueira. O stress está dentro de você. 5ed. São Paulo: Contexto, 2003.

LEITE, Maria Nogueira. Stress e suas implicações. Estudos de Psicologia, Campinas, 1984.

MAIA, D. O. Stress na Gestalt. São Paulo: Papyrus, 1995.

MORAES, L. E. R.; FILIPINI, S. M. Comportamento Organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo. Belo Horizonte: UFMG, 1994.

PAIVA, E. C. M. Qualidade de vida no trabalho e stress de profissionais liberais: uma abordagem entre o público e privado. Dissertação (mestrado) - UFMG, 1999.

ROBBINS, S. Comportamento Organizacional. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

Referências Bibliográficas

ALBERT, Eric; URURAHY, Gilberto. **Como tornar-se um bom estressado**. Rio de Janeiro: salamandra, 1997.

CARAVANTES, G. R.; BJUR, W. **Readministração em ação**. São Paulo: Makron Books, 1996.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos**: edição compacta. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1997.

DOUBLET, s. (1998). *The problems with stress*. Artigo publicado na WEB no endereço <http://www.freeyellow.com/membrers5/sdoublet/problem.htm>.

LIPP, Marilda Novaes. **Pesquisa sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas/SP: Papiros, 1996.

LIPP, Marilda Novaes. **O stress esta dentro de você**. 5ed. São Paulo: Contexto, 2003.

LIPP, Marilda Novaes. **Stress e suas implicações**. *Estudos de Psicologia*. Campinas, 1984.

MOLINA, O. **Estresse no cotidiano**. São Paulo: Pancast, 1998.

MORAES, L. F. R., KILIMNIK, Zelia M. . **Comportamento Organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho: uma abordagem de diagnostico comparativo**. Belo Horizonte: UFMG, 1994.

PAIVA, K. C. M. **Qualidade de vida no trabalho e stress de profissionais docentes: uma comparação entre o publico e o privado**. Dissertação (mestrado) – UFMG, 1999.

ROBBINS, S. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro: LTcCA, 1998.

RODRIGUES, A. **Stress, trabalho e doenças de adaptação**. São Paulo. In: Franco.

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

SELYE, H. **Stress, a tensão da vida**. São Paulo: Ibrasa - Instituição Brasileira de Difusão Cultural, 1959.