

A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO¹

Sayonara Leite de Lima Sousa²

Alessandra Silva de Oliveira Martins³

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho está relacionada às adaptações perante as necessidades do ambiente organizacional, sendo visto como um fator indispensável para o sucesso e crescimento de uma organização. É caracterizada por atuações importantes, que abrangem dimensões física, mental, emocional, profissional e social. Métodos impróprios no ambiente de trabalho causam impactos negativos no bem-estar dos colaboradores e nos resultados das empresas. Diante desta realidade, o objetivo principal do trabalho é identificar as práticas de gestão de pessoas que estão relacionadas à qualidade de vida no trabalho, ao estresse dos colaboradores e os impactos que causam ao ambiente de trabalho. Para tanto, a metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica.

Palavras-chave: Qualidade. Ambiente. Estresse. Organização.

ABSTRACT

The quality of work life is related to adaptations to the needs of the organizational environment, being seen as a prerequisite for the success and growth of an organization factor. It is characterized by important performances, encompassing physical, mental, emotional, professional and social dimensions. Improper methods in the workplace has a negative impact on the well-being of employees and enterprise results. Given this reality, the main objective is to identify the management practices of people who are related to quality of life at work, the stress of employees and the impacts they cause to the desktop. For this purpose, the methodology used was the literature research.

Key-words: Quality. Environment. Stress. Organization.

¹ Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à pós-graduação em 20 de Agosto de 2014.

² Graduada em Administração. Aluna do MBA em Gestão Estratégica de Pessoas do Centro Universitário do Rio Grande do Norte.

³ Docente da Universidade Potiguar e UNI RN, Mestre em Psicologia pela UFRN, MBA em Gestão Empresarial pela FGV e Especialização em RH pela UNP.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho é um assunto que ultimamente tem preocupado bastante as organizações. O mercado está cada vez mais competitivo e manter funcionários motivados e satisfeitos por muito tempo não é fácil, por isso ter uma boa gestão que utilize de ferramentas essenciais para conservar um nível de felicidade dentro da empresa é um diferencial considerável.

Muitas pessoas buscam emprego pensando em um ambiente saudável, agradável, pessoas interativas, que tenham atenção e direito de expressão pelos seus superiores, recebam instruções suficientes para que possam desenvolver suas funções sem maiores dificuldades, e por fim um salário justo. Isso justifica a importância de um clima organizacional benéfico, porém, para isso, se faz necessário ampla atenção por parte dos gestores. Um clima negativo acarreta sérios problemas para os colaboradores, entre eles o estresse.

O estresse no trabalho é decorrente de muitos fatores, o principal é a insatisfação, seja com as atividades, com o gestor, com a equipe, com o ambiente, etc. Pode ser percebido pela aparência física ou psicológica, podendo ser um problema também para as empresas, pois prejudica a produtividade e consequentemente os resultados.

O presente artigo foi elaborado através de uma pesquisa bibliográfica, com o intuito de analisar as ferramentas de gestão que estão relacionadas à qualidade de vida no trabalho e os impactos que o estresse dos colaboradores causa no ambiente, sendo abordados assuntos específicos decorrentes do tema principal, como: satisfação e motivação, clima organizacional, saúde dos funcionários; doenças ocupacionais; formas de intervenção e segurança no trabalho.

2 METODOLOGIA

Diante da importância que a qualidade de vida no trabalho acarreta para as empresas como um fator imprescindível no desempenho das pessoas, surgiu o interesse de pesquisar sobre o assunto.

A metodologia utilizada no presente artigo foi a pesquisa bibliográfica, sendo utilizado como base de leitura livros de diferentes autores, artigos científicos e sites relacionados, para um maior embasamento do conteúdo pesquisado. A pesquisa

feita foi exploratória com o intuito de aprofundar-se no tema, buscando a fundamentação teórica de distintos conhecedores, fazendo breves comparações através de citações diretas e indiretas dos livros pesquisados, chegando a conclusões por meio do conhecimento adquirido.

De acordo com Andrade (2010), a pesquisa exploratória tem como finalidade proporcionar maiores informações sobre determinado assunto; facilitar a delimitação de um tema de trabalho; definir os objetivos ou formular as hipóteses de uma pesquisa.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho abrange uma série de fatores, que vão desde as condições oferecidas pela organização para um bom desempenho dos colaboradores, até a sua produtividade. A satisfação no ambiente de trabalho é algo determinante para manter um nível de qualidade favorável, porém existem variáveis individuais e organizacionais que podem dificultar.

A gestão da qualidade de vida no trabalho é a capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização. (FRANÇA, 2009, p. 167)

Pode-se dizer que uma organização com qualidade é aquela que, entre outros aspectos, tem funcionários que, depois de atender suas necessidades fundamentais, estejam satisfeitos com o seu ambiente e sua equipe de trabalho.

Bom Sucesso (1998) afirma que os obstáculos à qualidade de vida estão relacionados com os conflitos decorrentes de insatisfação com a profissão ou com a própria empresa, dos conflitos nas relações interpessoais, a falta de infraestrutura doméstica para a mulher que trabalha fora de casa e o sofrimento decorrente das insatisfações da pessoa consigo mesma.

Para Fernandes (1996), entende-se a QVT como um programa que tende a facilitar e satisfazer as necessidades do colaborador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho.

Deste modo, o ambiente organizacional não é o único agente para se manter uma qualidade de vida satisfatória para o trabalhador na empresa. Se as pessoas estiverem com problemas pessoais paralelos que não envolvam motivos diretamente relacionados ao trabalho, de alguma maneira isso irá influenciar no desempenho de suas atividades.

Segundo Chiavenato (1999), atualmente o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho, assimilando duas posições adversas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações em relação aos seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade.

Contudo, pode-se afirmar que a qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada com a cultura da organização. Conforme Matos (1996), a qualidade tem ligação fundamentalmente com a cultura organizacional. São necessariamente os valores, a filosofia da empresa, sua missão, o clima participativo, o orgulho por fazer parte delas e as expectativas reais de crescimento pessoal que criam a identificação empresa-empregado.

Para Bom Sucesso (1998), os valores e crenças predominantes na cultura organizacional configuram cenários que determinam em grande parte a qualidade de vida. Os aspectos físicos, os argumentos utilizados para a definição de privilégios, o tratamento diferenciado, entre outros aspectos, mostram aquilo que é valorizado na empresa. Junto aos problemas decorrentes dos valores da cultura organizacional, existem também aqueles de natureza interpessoal. Mesmo as pessoas que gostam do que fazem podem sentir insatisfação no trabalho em decorrência do estilo gerencial ou das relações interpessoais no trabalho.

Deste modo, para que se alcance um bem-estar físico e psicológico, deve existir um clima propício no ambiente organizacional, que consequentemente ocasionará uma boa qualidade de vida no trabalho, favorecendo para o desenvolvimento de pessoas capacitadas a adquirir e executar novas aptidões, trazendo bons resultados para a própria organização.

A relação de reciprocidade entre o indivíduo e a organização deve receber maior atenção, assim como a preocupação com a Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho deve ganhar cada vez mais espaço. A responsabilidade do gestor em garantir boa condição de vida no trabalho a seus empregados

torna-se fundamental para o sucesso da gestão organizacional. (FISCHER, DUTRA E AMORIM, 2009, p. 123)

De acordo com Chiavenato (1999), a gestão da qualidade total nas empresas depende essencialmente da otimização do potencial humano, e isto depende do quanto às pessoas se sentem bem trabalhando na organização. A QVT implica nas atitudes pessoais e comportamentos relevantes para a produtividade individual e em equipe, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente organizacional, criatividade e desejo de inovar ou aceitar mudanças.

No entanto, existem fatores intrínsecos e extrínsecos que podem influenciar no desempenho dos empregados, na satisfação, nos resultados e consequentemente na qualidade de vida no trabalho.

3.1.1 A satisfação e a motivação no trabalho

Manter colaboradores satisfeitos e motivados vem sendo um grande desafio para as empresas, pois se tornou um tanto necessário perante a competitividade do mercado. Diante disso, cabe a empresa identificar se possui pessoas desenvolvendo suas atividades com dedicação, bom-humor, compromisso e orgulho, entre outros fatores que são relevantes para os resultados da organização.

O ambiente empresarial, influenciado pelo avanço dos estudos nos campos da psicologia e da administração, demonstra a importância de uma maior qualificação para avaliar e administrar pessoas e resultados. Com esta visão mais precisa sobre necessidades, motivações e interesse das pessoas, torna-se indispensável a criação de um ambiente positivo de trabalho que estimule as pessoas a realizarem os objetivos organizacionais, integrados à qualidade da competitividade. (FISCHER, DUTRA E AMORIM, 2009, P. 122)

Conforme Chiavenato (1999), a QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no ambiente de trabalho e do grau de satisfação das pessoas que desenvolvem o trabalho. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas, que participem ativamente nas atividades que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

Para Vianna (1999), a motivação é uma variante interveniente, pois não pode ser vista, ouvida ou tocada, apenas se pode julgar o quão motivada está uma pessoa por meio do seu comportamento.

Bom Sucesso (1998) afirma que, a vida no trabalho se faz em cenário de atitudes, emoções e sentimentos de grande diversidade, reproduzindo a forma particular de cada indivíduo lidar com a realidade. As emoções sentidas nas relações diárias criam uma atmosfera característica em cada empresa, ou em cada departamento, visto que o ambiente de trabalho nem sempre é o mesmo em todas as unidades.

O autoconhecimento e o conhecimento do outro são componentes essenciais na compreensão de como a pessoa atua no trabalho, dificultando ou facilitando as relações. Dentre as dificuldades mais observadas, destacam-se: falta de objetivos pessoais, dificuldade em priorizar, dificuldade em ouvir. (BOM SUCESSO, 1998, P. 38)

Nickels (1999) e Chiavenato (1994) afirmam que a motivação é um fator interno a cada indivíduo, impulsionando-os a tomar decisões, podendo ser influenciada por fontes externas individuais ou pelo trabalho na organização. Através da gestão, devem se complementar a motivação intrínseca e extrínseca. Estas podem e devem perfeitamente ser entendidas pela organização e usadas como ponto de apoio para aumentar a satisfação das pessoas. É imprescindível que a empresa tenha conhecimento do potencial interno de motivação de cada colaborador e saiba extrair do ambiente organizacional as condições externas para erguer o grau de satisfação profissional.

Vianna (1999) diz que é possível identificar o tipo de motivação que se julga mais adequado para produzir um resultado comportamental na empresa, porém é necessário saber como esse motivo pode ser estimulado ou desenvolvido no ambiente.

O ambiente de trabalho pode influenciar diretamente na motivação das pessoas que atuam ali diariamente desenvolvendo suas atividades. Colaboradores insatisfeitos desencadeiam uma série de consequências negativas para as empresas, portanto deve-se garantir um clima adequado, seguro e saudável, aperfeiçoando progressivamente as principais ferramentas motivacionais dentro da organização. Porém, a motivação no trabalho não parte somente das condições institucionais, cada pessoa deve primeiramente sentir-se feliz consigo mesmo, com

sua saúde, com a vida familiar, entre outros aspectos relacionados à sua vida no geral, para assim manter-se satisfeito no trabalho, com todas as condições que lhes são oferecidas.

3.1.2 Clima Organizacional

O clima organizacional é uma junção de atributos mensuráveis do ambiente de trabalho que influenciam a motivação e o comportamento das pessoas que estão ali inseridos. Pode-se considerar o clima como um indicador de satisfação dos membros de uma instituição, que estão relacionados aos diversos aspectos da cultura ou da real aparência da organização.

Para aperfeiçoar a relação que existe entre a qualidade de vida no trabalho com o grau de satisfação das pessoas com a empresa, as condições do ambiente e a promoção da saúde, se faz necessário uma estratégia importante que dê continuidade a um programa eficaz de gestão.

A empresa e seus gestores devem utilizar uma ferramenta objetiva e segura para avaliar o clima organizacional, como, por exemplo, uma pesquisa estruturada de clima organizacional. A partir da análise, do diagnóstico e das sugestões obtidas pela pesquisa, a empresa terá mais elementos diagnósticos e gerenciais para implementar programas de melhoria da qualidade de vida no trabalho. Assim, os funcionários seriam beneficiados com um clima organizacional favorável; clientes e empresa, com atendimento de melhor qualidade. (FISCHER, DUTRA E AMORIM, 2009, P. 124)

Para Bom Sucesso (1998), as pesquisas de Clima e Qualidade de Vida investigam o ambiente interno da empresa e constituem o ponto de partida para qualquer processo de mudança. A análise se inicia pelo estudo das expectativas dos empregados e da sua percepção sobre a empresa, de modo a tomar conhecimento sobre os fatores de satisfação e insatisfação. Este mapeamento do cenário externo e interno da organização tem sido destacado como a essência do gerenciamento eficaz.

Conforme Bohlander e Scott (2011), os gestores ao compreenderem gradativamente que as culturas orientadas aos empregados são fundamentais para o sucesso, eles conduzem auditorias da cultura e da qualidade de vida no trabalho para examinar as atitudes e atividades das pessoas. Em certo ponto, essa análise

se preocupa em que medida esses valores são adotados e repassados pelos funcionários em toda organização. As pesquisas podem medir como eles se sentem em diferentes situações, sendo muito úteis para a avaliação e para o feedback sobre o gerenciamento.

O ambiente de trabalho – ou o clima Organizacional, de forma mais ampla – é repleto de oportunidades de medições, de indicadores, nas mais variadas frentes. Tais indicadores buscam captar a intensidade do sentimento de “pertencer”, de “estar inserido” e de “fazer parte” de um determinado ambiente. Há atributos mais ou menos comuns que caracterizam ou auxiliam na identificação de um ambiente de trabalho potencialmente motivador. (ASSIS, 2005, P. 130)

Assim, verifica-se que o clima organizacional deve ser pesquisado periodicamente nas empresas para se obter um resultado constante de como anda o grau de satisfação das pessoas, saber o que pode estar implicando na motivação, prejudicando ou não o desempenho, sendo também uma maneira dos colaboradores expressarem suas opiniões e sugestões de melhorias para se manter um clima agradável e uma qualidade de vida favorável que venha a satisfazer a todos. Dessa forma, os gestores tomarão conhecimento dos possíveis pontos críticos que podem estar levando a empresa ao fracasso, terão uma visão de como a empresa é vista pelos empregados e, por fim, tomará as devidas providências para se alcançar o tão almejado sucesso.

3.2 ESTRESSE NO TRABALHO E IMPACTOS NA SAÚDE

O estresse vem sendo uma dificuldade com proporções cada vez mais abrangentes nas empresas, tendo como algumas razões o curto tempo para concluir as atividades e a obrigação de desenvolver vários serviços de uma só vez. Os estímulos que o ambiente de trabalho causa sobre o trabalhador, exige reações adaptativas que por muitas vezes ultrapassam sua capacidade de resistência, os sintomas podem ser observados através da aparência física e psicológica.

Conforme Dessler (2003), muitos fatores externos (ambientais) podem influenciar o estresse no trabalho. Alguns deles são: programação das tarefas, ritmo do trabalho, segurança de emprego, caminho entre casa e trabalho, ruído no local de trabalho e quantidade e tipo de clientes. Porém, cada um reage de uma forma diferente, pois os fatores pessoais também influenciam o estresse.

Para França (2009), existem dois tipos de estresse: o stress positivo, chamado de eustresse, e o negativo, chamado de distresse. Ambos causam reações fisiológicas iguais: mãos e pés suados e frios, ritmo cardíaco e pressão arterial tendem a subir, tensão muscular tende a aumentar etc. Já no nível emocional, as reações são bastante diferentes. O eustresse motiva e estimula o indivíduo a lidar com a situação. Ao oposto, o distresse acovarda a pessoa, fazendo com que se intimide e se esquive da situação.

Bohlander e Snell (2011) afirmam que o eustresse é o estresse que ajuda a superar desafios. O estresse se transforma em distresse quando se começa a perceber uma perda do sentimento de segurança e adequação. Falta de ânimo, desespero e desapontamento são alguns dos sintomas do distresse.

Estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa a estímulos ou estressores no ambiente. É uma condição dinâmica, na qual uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja. O autoritarismo do chefe, a desconfiança, a pressão das exigências e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a chateza e monotonia de certas tarefas, o moral baixo dos colegas, a falta de perspectiva de progresso profissional e a insatisfação pessoal não somente derrubam o bom humor das pessoas, como também provocam estresse no trabalho. (CHIAVENATO, 1999, P. 377)

Pode-se afirmar que o estresse no trabalho é decorrente de uma série de circunstâncias e condições, que geralmente ocorre pela dificuldade de adaptação das pessoas no ambiente, podendo acarretar como consequências problemas de saúde física ou emocional.

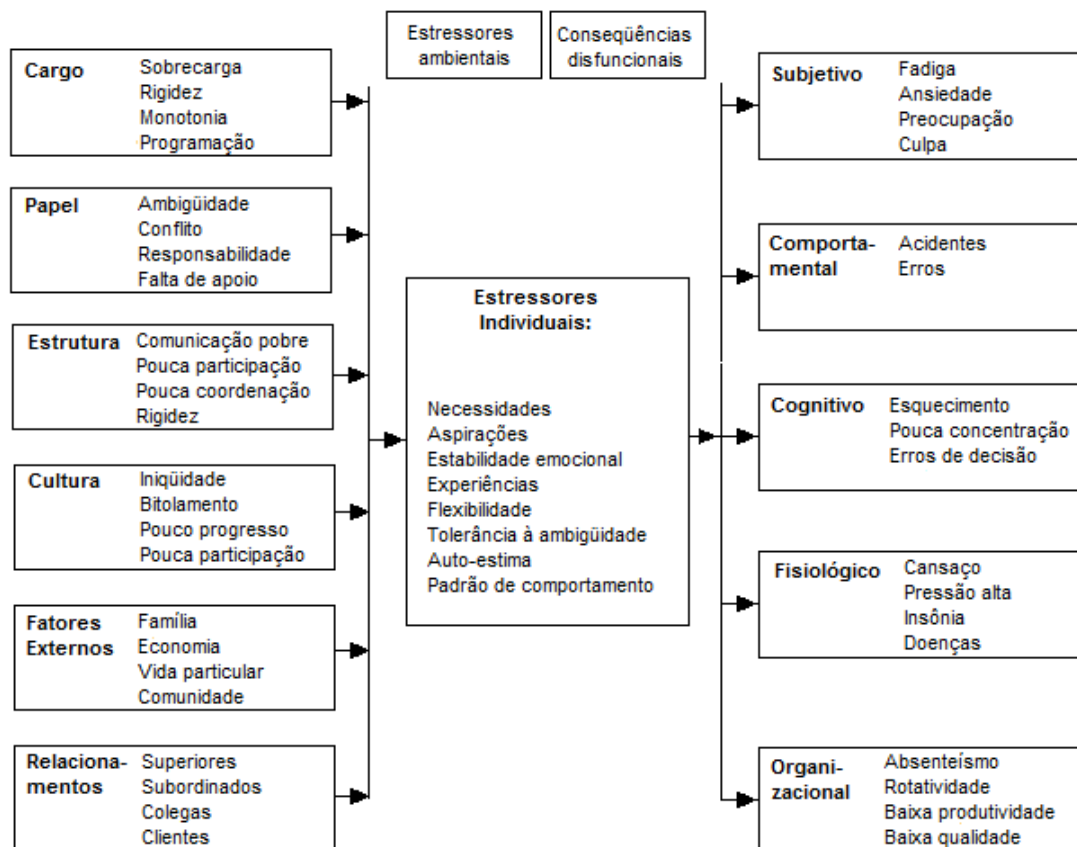
Suas emoções e sua saúde física dependem fortemente da sua interpretação do mundo exterior. A realidade de cada pessoa é única e construída no decorrer da vida. E quanto mais você entende as pressões e situações que o influenciam, melhor você se adapta às suas demandas. (FRANÇA, 2009, P. 186)

Para Dessler (2003), existem pessoas que são viciadas em trabalho, chamadas de pessoas com personalidade do tipo A. Estas sentem o impulso de sempre estar no horário e cumprir prazos, geralmente se submetendo a mais estresse que outras.

Chiavenato (1999) alega que o estresse no trabalho acarreta sérias consequências não somente para o empregado, como para a organização. Muitas

vezes interfere negativamente na qualidade do trabalho, aumento do absenteísmo e rotatividade e na predisposição de queixas e reclamações. Geralmente, os colaboradores não se preocupam com uma pequena pressão desde que ela conduza a resultados positivos.

Figura 1: Os estressores na vida de cada pessoa



Fonte: Chiavenato (1999, p. 378)

Contudo, o estresse é algo que sempre estará presente no cotidiano das pessoas, seja no ambiente de trabalho ou no ambiente familiar ele se manifestará, onde cada um irá reagir de uma maneira diferente. Cabe ao gestor detectar de que forma e com qual frequência este fator está interferindo o local de trabalho, analisando suas causas e consequências tanto na saúde dos indivíduos, como nos resultados organizacionais.

3.2.1 Saúde dos funcionários e doenças ocupacionais

As doenças ocupacionais estão relacionadas aos problemas adquiridos pelas atividades desenvolvidas no ambiente de trabalho e as condições de trabalho que são oferecidas.

Para Chiavenato (1999), os riscos de saúde como riscos físicos e biológicos, tóxicos e químicos, assim como condições estressantes e o próprio ambiente de trabalho podem causar danos e doenças aos indivíduos. A saúde pode ser definida como um estado físico, mental e social de bem-estar, no qual a empresa deve assumir a responsabilidade de cuidar do estado geral de saúde dos empregados, incluindo o bem-estar psicológico. Um bom funcionário com o psicológico abalado pode ser tão improdutivo quanto um funcionário doente e hospitalizado.

Existem algumas doenças que são desenvolvidas pelas atividades diárias, umas mais comuns e outras mais específicas. França (2009) cita como doenças ocupacionais mais comuns as Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT). Estas são causadas por movimentos repetitivos, ou seja, ficar na mesma postura por muito tempo, utilizando equipamentos impróprios, entre outros fatores, podendo acarretar:

- Tendinite: inflamação de tendão;
- Tenossinovite: inflamação de tendão e bainha sinovial;
- Sinovite: inflamação de bainha sinovial;
- Neurite: inflamação do nervo;
- Síndrome do túnel do carpo: estreitamento do túnel do carpo localizado no punho, o que causa a compressão de várias estruturas existentes ao longo do túnel;
- Síndrome miofascial: dor da musculatura e de outras partes moles em determinada região do corpo, sem que haja necessariamente uma tendinite ou tenossinovite.

Conforme Bohlander e Snell (2011), o uso de computadores e terminais de vídeo em geral no ambiente de trabalho tem gerado intenso debate sobre os possíveis riscos que os usuários desses equipamentos podem estar submetidos. Os problemas confrontados nessa área classificam-se em três grupos:

1. Dificuldades visuais: as pessoas que trabalham em frente à tela do computador reclamam com frequência de visão embaçada, dor, irritação e ardor nos olhos e ofuscamento.

2. Dores musculares: dores nas costas, pescoço e ombros são as queixas mais comuns.

3. Estresse no trabalho: tensão ocular, problemas de postura, ruídos, treinamento insuficiente, cargas excessivas de trabalho e atividades monótonas são as mais relatadas.

Dessler (2003, p. 290) afirma que “várias substâncias e problemas relacionados à saúde podem prejudicar o desempenho do funcionário no trabalho. Alguns exemplos são: alcoolismo, estresse, amianto, monitores de vídeo, Aids e violência no local de trabalho.”

Contudo, a saúde do colaborador está relacionada não somente com as doenças ou problemas decorrentes do trabalho, como também aos problemas de saúde adquiridos fora do ambiente organizacional, mas que implica diretamente no desempenho e na produtividade de suas atividades, o alcoolismo e uso de drogas é um exemplo.

Ainda de acordo com Dessler (2003), o alcoolismo e o uso de drogas são sérios problemas difundidos no ambiente de trabalho. Muitas vezes reconhecer o alcoólatra no trabalho pode ser um problema, pois sintomas como atrasos são iguais aos de outros problemas, sendo, portanto, de difícil classificação. Para muitas empresas, os testes de uso de drogas ou consumo de álcool é a solução mais fácil para esse problema.

Tabela 1: Padrões de comportamento observáveis relacionados ao álcool

Padrões de comportamento observáveis relacionados ao álcool			
<i>Estágio</i>	<i>Absenteísmo</i>	<i>Comportamento geral</i>	<i>Desempenho no trabalho</i>
I Inicial	• Atrasos • Saídas mais cedo • Ausência nas situações do trabalho	• Reclamações de colegas porque a pessoa não faz a sua parte • Reações exageradas • Queixa-se de 'não estar se sentindo bem'	• Perde prazos • Comete erros frequentes • Menor eficiência no trabalho
II Intermediário	• ("Bebo para aliviar a tensão") • Faltas frequentes por razões vagas e improváveis • ("Sinto-me culpado por beber escondido e 'Tenho tremores'")	• Faz declarações falsas • Mudanças marcantes • Declarações pouco confiáveis • Evita os colegas • Pega dinheiro emprestado dos colegas • Exagera suas realizações no trabalho • Hospitalização frequente • Pequenos ferimentos no trabalho (repentinamente)	• Críticas do chefe • Deterioração geral • Falta de concentração • Alguns lapsos de memória • Advertência do chefe
III Avançado	• Faltas frequentes por vários dias • Não retorna do almoço • ("Não tenho fome", "Não quero falar sobre isso" e "Gosto de beber sozinho")	• Comportamento agressivo • Problemas domésticos interferem no trabalho • Dificuldades financeiras • Hospitalização mais frequente • Resignação: não quer discutir problemas • Problemas com a lei na comunidade • Bebe no trabalho (provavelmente)	• Muito abaixo da expectativa • Medida disciplinar punitiva
IV Próximo do estágio final	• Faltas imprevisíveis e prolongadas • ("Meu trabalho interfere na bebida")	• Totalmente não confiável • Hospitalização repetida • Problemas financeiros sérios • Problemas familiares sérios: divórcio	• Irregular • Incompetência geral • Demissão ou internação

Fonte: Dessler (2003, p. 292)

Embora não haja evidências de que a Aids possa disseminar-se por contato casual no local de trabalho, um dos principais problemas que as empresas enfrentam é a preocupação que muitas pessoas têm com essa possibilidade. Os empregados podem manifestar "algum receio" ou "séria apreensão" por trabalhar com alguém que tenha Aids. (BOHLANDER E SNELL, 2011, P. 456)

A violência no local de trabalho é outro problema citado por Bohlander e Snell (2011) afirmam que, funcionários que têm contato com o público, fazem trabalhos com troca de dinheiro, atendem a passageiros, entregam produtos ou serviços,

trabalha com atendimento a saúde, serviços sociais, ambientes prisionais, atuam sozinhos ou em pequenos grupos, estão mais submetidos a riscos de sofrer violência no local de trabalho.

A integridade física e psicológica dos colaboradores deve ser garantida pela organização enquanto estiverem no seu local de trabalho. Os problemas de saúde decorrentes das atribuições desenvolvidas no trabalho são muito comuns hoje em dia, porém a empresa deve oferecer um ambiente e equipamentos adequados para evitar consequências mais sérias aos seus funcionários.

3.3 FORMAS DE INTERVENÇÃO

Hoje em dia se tornou um desafio para as empresas investir na qualidade de vida dos colaboradores. É cada vez mais complexo encontrar estratégias que possam melhorar o clima e combater o estresse nas organizações. Essas iniciativas incluem programas que consigam atingir ao máximo o bem-estar do indivíduo, seja através de esporte, lazer, combate ao estresse diário, palestras motivacionais, na área da saúde, entre outros.

O gestor deverá ter sensibilidade e flexibilidade suficientes para adaptar seu comportamento às circunstâncias que se apresentarem no dia-a-dia. Nestas condições, o gestor não poderá aplicar uma “receita de bolo” no trato com os membros da equipe, pois as pessoas querem ser vistas como indivíduos, uma vez que têm necessidades e desejos diferenciados. É claro que ter sensibilidade e flexibilidade são fatores importantes na relação gestor e equipe, porém o líder deve ter pilares que os sustentem. (FISCHER, DUTRA E AMORIM, 2009, P. 128)

Conforme Bohlander e Snell (2011), além de sanar as condições de trabalho prejudiciais à saúde dos funcionários, muitas organizações mantêm serviços de assistência médica e criam programas de incentivo à melhoria dos hábitos de saúde dos colaboradores. Uma boa saúde não traz benefícios somente ao indivíduo, como também a empresa, reduzindo o absenteísmo, aumentando a eficiência, melhorando a moral, entre outros benefícios. A compreensão da relação íntima entre a saúde física e emocional e a atuação no trabalho tem feito dos programas de melhoria da saúde importantes tanto para as empresas quanto para os funcionários.

Para Chiavenato (1999), a organização e seus respectivos gerentes e especialistas de RH podem colaborar na identificação e redução do estresse no

trabalho. Algumas medidas para o gerente de linha são monitorar os subordinados para identificar sintomas de estresse e providenciar as mudanças organizacionais necessárias, como transferências de cargo ou aconselhamento. Já os especialistas de RH podem utilizar pesquisas de atitudes para detectar fontes organizacionais de estresse apurando os processos de seleção e colocação para garantir uma adaptação entre pessoa e cargo, como também recomendar um planejamento de carreira de acordo com suas atitudes.

Dessler (2003) cita algumas providências que podem ser tomadas pelos gerentes de RH para reduzir a incidência de violência no local de trabalho, são elas: aumentar as medidas de segurança; melhorar a seleção dos funcionários; dar treinamentos contra a violência no local de trabalho.

Quanto aos problemas causados pelo uso do computador Dessler (2003) ainda menciona algumas recomendações: dar pausas para descanso aos funcionários; projetar estações de trabalho flexíveis; reduzir o reflexo, fazer exames de vista.

De acordo com Bom Sucesso (1998), as informações obtidas através das pesquisas de clima podem ser atendidas pela organização para melhorar a qualidade de vida no trabalho através de:

- Programas de treinamento e desenvolvimento para atender necessidade de melhoria da instrução formal, reciclagem, capacitação para novas funções, método de novas tecnologias;
- Desenvolvimento de grupos de trabalho que ajudem a melhorar a cooperação, integrar os membros, minimizar conflitos;
- Desenvolvimento gerencial enfocando estratégias e habilidades de gerenciamento eficaz;
- Programas de conscientização para mudança;
- Projetos de qualidade de vida que contenham programas de preservação da saúde, preparação para aposentadoria, modos de lidar com o estresse;
- Programas de desenvolvimento humano, que incentive o autoconhecimento e mudanças de hábitos considerados não efetivos.

Diante disso, entende-se que existem diversas maneiras de minimizar o estresse e melhorar a qualidade de vida no trabalho. Tais medidas devem ser

tomadas pela organização, exigindo muita atenção dos gestores de cada área, pois falta de atitudes e má gestão afeta a satisfação das pessoas, e consequentemente irá prejudicar o clima e a qualidade de vida, refletindo nos resultados.

3.3.1 Segurança no trabalho

A segurança no trabalho promove a precaução de acidentes diante dos fatores de riscos ocupacionais e protege a saúde de doenças relacionadas ao trabalho, causando também melhorias para a empresa, um exemplo disso é a redução do absenteísmo.

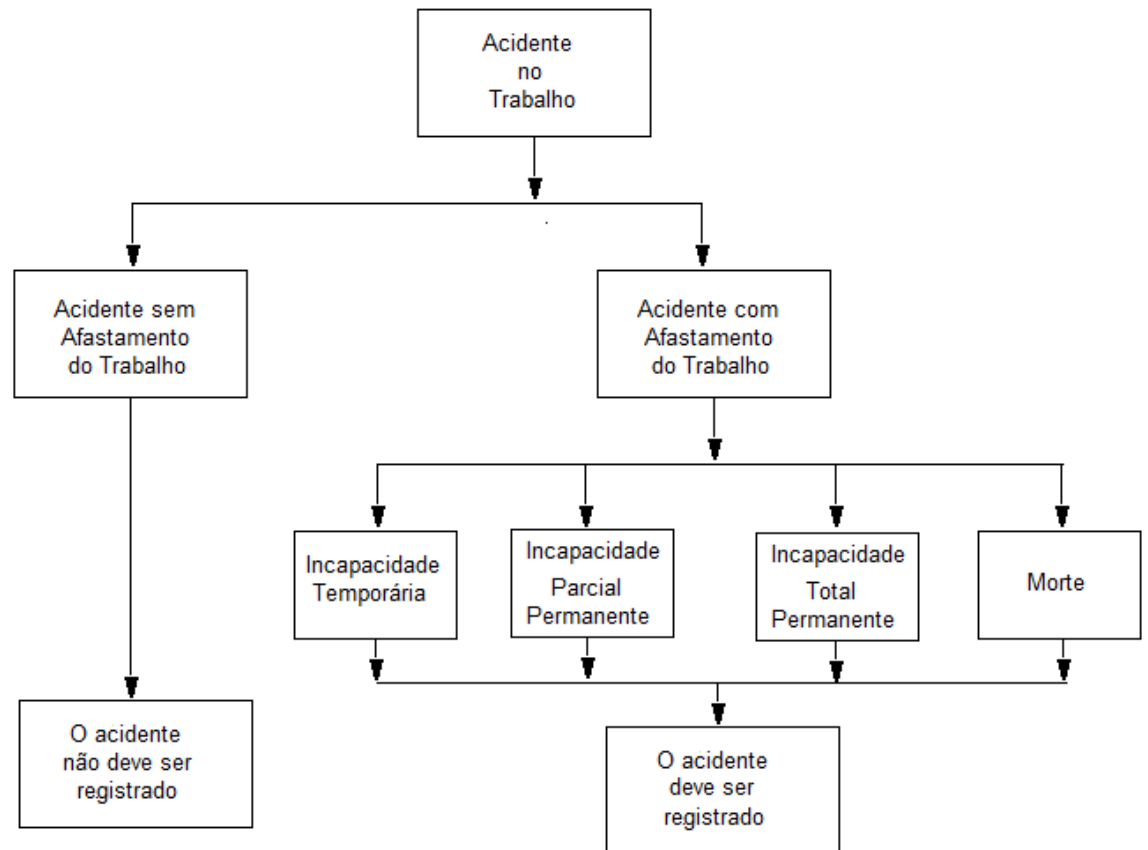
França (2003, p. 278) afirma que “Um ambiente de trabalho seguro e livre de acidentes é importante por várias razões. Uma delas é a impressionante natureza dos números relacionados à segurança e aos acidentes de trabalho.”

Os números referentes aos acidentes de trabalho têm crescido cada vez mais, variando de um setor para o outro, porém isso inclui ferimentos, doenças e até mortes. Diante disso, vemos a necessidade e real importância de manter um ambiente seguro e protegido.

Para Bohlander e Snell (2011), com o alto número de acidentes no trabalho, gerentes e funcionários podem se tornar mais cuidadosos com a segurança imediata que com as condições de trabalho danosas à saúde. Logo, é necessário que os riscos ocupacionais sejam identificados e controlados. Antigamente os riscos estavam mais relacionados às atividades industriais, atualmente esse risco se estendeu para diversos outros setores. A mudança de materiais, alterações de processos, fechamento ou isolamento de um processo, o uso de equipamentos de proteção e aperfeiçoamento de sistemas de ventilação são algumas formas de prevenção mais comuns.

De acordo com Chiavenato (1999), a segurança no trabalho inclui três áreas principais de atividade: prevenção de acidentes, prevenção de incêndios e prevenção de roubos. Os acidentes no trabalho podem ser classificados e entendidos conforme a figura a seguir.

Figura 2: Os acidentes no trabalho e sua classificação.



Fonte: Chiavenato (1999, p. 383)

Ainda de acordo com Chiavenato (1999) existem algumas maneiras de prevenir acidentes no trabalho, focalizando duas atividades básicas:

1. Eliminação das condições inseguras: mapeamento das áreas de risco; Análise profunda dos acidentes; Apoio irrestrito da alta administração.
2. Redução dos atos inseguros: Processos de seleção de pessoal; Comunicação interna; Treinamento; Reforço positivo.

Contudo, pode-se entender que todo e qualquer ambiente de trabalho está exposto aos riscos acidentais. Isto requer um programa de segurança no trabalho bem elaborado pela organização, para garantir um local protegido de acidentes e funcionários conscientizados das diversas maneiras que podem e devem contribuir para resguardar a sua saúde e integridade física e emocional.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

De acordo com os resultados obtidos nesta pesquisa, pode-se afirmar que a qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada às condições de trabalho que são oferecidas pela organização aos seus colaboradores. Más condições e clima desagradável podem resultar em problemas de saúde, dentre eles, o estresse. Este é causado por um conjunto de fatores, abrangendo condições e situações, que podem prejudicar a motivação e satisfação, como também alterar o comportamento das pessoas tanto no ambiente de trabalho como no ambiente familiar. Durante a pesquisa bibliográfica foram detectados alguns resultados referentes à qualidade de vida no trabalho e aos demais assuntos decorrentes do tema geral, em questão no presente artigo.

No resultado obtido por Menezes (2006) é relatado a cobrança que as pessoas sofrem no mercado de trabalho a cada dia: conhecimento, aperfeiçoamento contínuo, domínio de idiomas estrangeiros, novas tecnologias, etc. Isso exige certa adaptação por parte dos trabalhadores, acarretando tensão, não somente no ambiente de trabalho como na vida em geral. Muitas pessoas estão submetidas ao desgaste emocional nas relações com o trabalho, trazendo o estresse e suas consequências: depressões, ansiedade patológica, pânico, fobias, doenças, etc. Contudo, assim como não existe fórmulas para encontrar a felicidade, também não existe uma fórmula para se chegar a um padrão de qualidade de vida considerado ideal para todos. Porém, alguns aspectos podem contribuir para um estilo de vida saudável. No que cabe ao indivíduo, é importante manter harmonia e equilíbrio entre as diferentes áreas da vida: equilibrar a disponibilidade e dedicação ao trabalho, ter um espaço para as relações afetivas com familiares, incluir o lazer na rotina, buscar o prazer nas escolhas de vida, enfim procurar manter um padrão de vida satisfatório. No que diz respeito ao estresse voltado para o ambiente de trabalho, o campo é vasto para melhorar o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas na empresa, todavia, medidas como programas educativos de treinamentos e capacitação são atitudes de grande valia.

No estudo realizado por Sadir, Bignotto e Lipp (2010), chegou-se a conclusão de que o stress demonstrado no ambiente de trabalho é originado de várias fontes, não somente daquelas ligadas ao trabalho em si, podendo interferir na qualidade de

vida dos indivíduos. No entanto, a implantação de programas que requeiram condições favoráveis à saúde física e emocional das pessoas, levando em consideração a atenção que deve ser dada ao stress e suas possíveis consequências são benéficos e necessários, pois para que haja uma boa produtividade, o funcionário deve ter uma saúde adequada.

Na pesquisa feita por Paschoal e Tamayo (2005) foi detectado que a interferência da família no trabalho está positivamente relacionada com o estresse ocupacional. Isto pode ocorrer de diversas formas: mudar os planos no trabalho para ir a compromissos familiares, se ausentar mais cedo do trabalho para resolver problemas em casa e trabalhar de mau-humor pensando na família. Essas atitudes podem comprometer a execução das atividades profissionais, interrompendo o trabalho ou limitando a atuação, podendo favorecer discórdias entre funcionário e seu chefe, entre funcionário e colegas que têm tarefas interligadas e afetar a qualidade e quantidade de trabalho realizado. O estresse ocupacional é também determinado por condições de trabalho e demandas que podem se estabelecer como estressores organizacionais. Portanto, as variáveis do ambiente de trabalho necessitam exercer um impacto importante sobre o estresse ocupacional.

Além do estresse, existem outros diversos tipos de doenças ocupacionais adquiridas através de atividades desenvolvidas diariamente no trabalho. Porém, várias medidas podem ser tomadas pelos gestores para intervir e prevenir esses problemas, requerendo bastante atenção e disciplina.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa bibliográfica realizada para o desenvolvimento deste artigo identificou claramente os aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho, demonstrando os fatores causadores do estresse, os problemas acarretados à saúde dos colaboradores e impactos causados ao ambiente de trabalho.

Foi constatada a importância da qualidade de vida, da motivação e satisfação das pessoas no trabalho e o quanto esses fatores podem influenciar no desempenho dos indivíduos e resultados da organização. Esses aspectos podem ser medidos através de pesquisas de clima organizacional realizados periodicamente, no qual os colaboradores irão responder perguntas e através das respostas a empresa obterá resultados de como se encontra o clima da empresa e o nível de felicidade dos seus

funcionários. Assim, poderá tomar as medidas necessárias para minimizar os causadores dos pontos negativos encontrados.

Diante disto, pode-se concluir que a qualidade de vida no trabalho demanda passar por constantes melhorias através da implantação de ferramentas de gestão que resultem em benefícios para os colaboradores e consequentemente para a empresa. Um ambiente saudável, seguro e com condições adequadas para o desempenho das atividades é essencial para manter funcionários satisfeitos e motivados.

REFERENCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico:** elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ASSIS, Marcelino Tadeu. **Indicadores de Gestão de Recursos Humanos;** Usando indicadores demográficos, financeiros e de processos na gestão do Capital Humano. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e Qualidade de Vida.** Rio de Janeiro: Dunya, 1998.

BOHALANDER, George. e SNELL, Scott. **Administração de Recursos Humanos:** Tradução da 14ª edição norte-americana. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos.** Ed. Compacta, 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1994.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas, o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DESSLER, Gary. **Administração de Recursos Humanos.** São Paulo: Prentice Hall, 2003.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho; como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FISCHER, André Luiz; DUTRA, Joel Souza; AMORIM, Wilson Aparecido Costa. **Gestão de Pessoas, Desafios Estratégicos das Organizações Contemporâneas.** São Paulo: Atlas, 2009.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos PRH; Conceitos, Ferramentas e Procedimentos.** São Paulo: Atlas, 2009.

MATOS, Francisco G. **Empresa Feliz.** São Paulo: Makron Book, 1996.

MENEZES, Jaymara Fontelle. **Qualidade de vida no trabalho e stress ocupacional.** Recife: 2006. Disponível em: <http://www.libertas.com.br/libertas/wp-content/uploads/2014/03/menezes,jaymara.fontenele.2006.pdf>. Acesso em 13 ago. 2014.

NICKELS, Willian G. e WOOD, Marian B. **Marketing:** relacionamento, qualidade, valor. 1ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

PASCHOAL, Tatiane. e TAMAYO, Alvaro. **Impacto dos Valores Laborais e da Interferência Família – Trabalho no Estresse Ocupacional.** Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v21n2/a07v21n2.pdf>. Acesso em 14 ago. 2014.

SADIR, M. A., BIGNOTTO, M. M., e LIPP, M.E.N. **Stress e qualidade de vida:** influência de algumas variáveis pessoais. São Paulo: 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/paideia/v20n45/a10v20n45.pdf>. Acesso em 13 ago. 2014.

VIANNA, M. A. F. **Motivação, liderança e lucro.** São Paulo: Gente, 1999.