



**FUNDAÇÃO PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS – FUPAC**  
**FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS DE UBÁ**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

Robson Fernando Soares Laquitim  
Tiago Filgueira Soares

**A INFLUÊNCIA DAS ORGANIZAÇÕES E DO TRABALHO COMO AGENTE  
CAUSADOR DE ESTRESSE OCUPACIONAL**

**UBÁ**  
**2013**

## A INFLUÊNCIA DAS ORGANIZAÇÕES E DO TRABALHO COMO AGENTE CAUSADOR DE ESTRESSE OCUPACIONAL

Robson Fernando Soares Laquitim\*  
Tiago Filgueira Soares\*\*

### Resumo

No ambiente corporativo, o estresse pode se apresentar como uma influência negativa ou positiva, cabendo à empresa manter o nível de estresse positivo. Diante das frequentes mudanças tecnológicas e na busca de crescimento pessoal profissional o funcionário passa a exigir mais de si mesmo, se desdobrando para alcançar suas realizações profissionais e pessoais. Essa dimensão do trabalho e seu respectivo relacionamento com os indivíduos causam sérios problemas no aparelho psíquico do homem. Devido a esses fatores, os autores propõem que as organizações se preocupem de fato com a saúde dos seus colaboradores, que se não obtiverem acompanhamento especializado, estarão sujeitos a constantes afastamentos ou a uma aposentadoria precoce. Ao passo que o mesmo, sendo tratado, consegue voltar a exercer suas funções normalmente. Porém o que se vê, entre raras exceções, é exatamente o contrário. Empresas substituindo seus funcionários, ao invés de ajudá-los. Assim, fez-se uma revisão da literatura com a finalidade de refletir sobre as causas e possíveis soluções dos problemas causados pelo estresse ocupacional, que surgem devido às fortes cobranças diárias que as organizações exercem sobre seus colaboradores.

**Palavras-chave:** Estresse. Colaborador. Organização.

\*Aluno do 8º período do curso de Administração da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Ubá – FAPAC – e-mail: [robsonlaquitim@yahoo.com.br](mailto:robsonlaquitim@yahoo.com.br)

\*\*Aluno do 8º período do curso de Administração da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Ubá – FAPAC – e-mail: [tiago-soares24@gmail.com](mailto:tiago-soares24@gmail.com)

## 1 Introdução

As reações de estresse são naturais e necessárias para a manutenção da vida de qualquer ser humano. Porém em alguns casos, essas reações se tornam prejudiciais ao funcionamento do organismo do indivíduo, desencadeando doenças que atrapalham o desempenho do colaborador e, conseqüentemente os resultados almejados pela empresa (LIMONGI E RODRIGUES, 1994). Segundo Dejours (1992), a organização do trabalho, exerce sobre o homem, uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico relatando que existe um choque entre a história individual, os projetos, as esperanças, os desejos dos colaboradores e a organização do trabalho, que os ignora, não preocupando com os desejos e anseios, muito menos com o projeto de vida dos colaboradores. Já Cesar Zillig (1998) relata que se o homem é um gigante na esfera intelectual, ele é um pigmeu na esfera emocional, nos mostrando que o emocional é pouco conhecido e ainda é objeto de estudo de muitos pesquisadores.

Cada indivíduo pode reagir de uma determinada maneira ao estresse, por isso a sugestão que as empresas colaborem para a extinção do estresse negativo no ambiente de trabalho, deve ser respeitada. Cabe à empresa identificar os motivos que levam os trabalhadores a desenvolverem o estresse e como eles realizam as atividades e/ou tarefas. Vale reforçar que diferentemente de outros riscos ocupacionais, o estresse está associado a diferentes formas de trabalho, prejudicando o desempenho e a saúde dos funcionários. (MARRAS e VELOSO, 2012)

A metodologia utilizada para a pesquisa tem caráter qualitativo, por meio de revisão bibliográfica. Segundo Marconi e Lakatos (2010, p.166), a finalidade da pesquisa bibliográfica “é colocar o pesquisador em contato direto com tudo que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto” e que esse tipo de pesquisa “abrange toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo”.

A pesquisa se justifica por trazer uma reflexão que poderá contribuir significativamente para a criação de um ambiente de trabalho saudável, onde funcionários possam trabalhar satisfeitos, pois a conciliação entre o trabalho e a vida pessoal é um grande desafio, em decorrência das muitas exigências do mundo atual.

Assim, tem-se como finalidade refletir sobre o estresse e suas consequências no ambiente de trabalho, expondo uma investigação sobre a importância de um ambiente saudável tanto para os trabalhadores, quanto para as organizações, identificando as causas do estresse, os tipos de estresse que envolve o ambiente laboral e suas prováveis consequências. A pesquisa levanta o seguinte questionamento: até que ponto as organizações são responsáveis pelo estresse e suas consequências no ambiente laboral e o quanto estão dispostas a colaborar com a melhoria dessa situação?

## **2 Contrato psicológico de trabalho**

O contrato subjetivo de trabalho começa a partir do momento em que se iniciam as negociações entre um candidato e uma empresa. Considera-se a entrevista de emprego como o início desse contrato. Nessa situação existe o processo seletivo que pode ser estressante e que analisa a competência do colaborador para a função e que ao ser escolhido para fazer parte da empresa, recebe determinadas condições para realizar seu trabalho (LIMONGI E RODRIGUES, 1994).

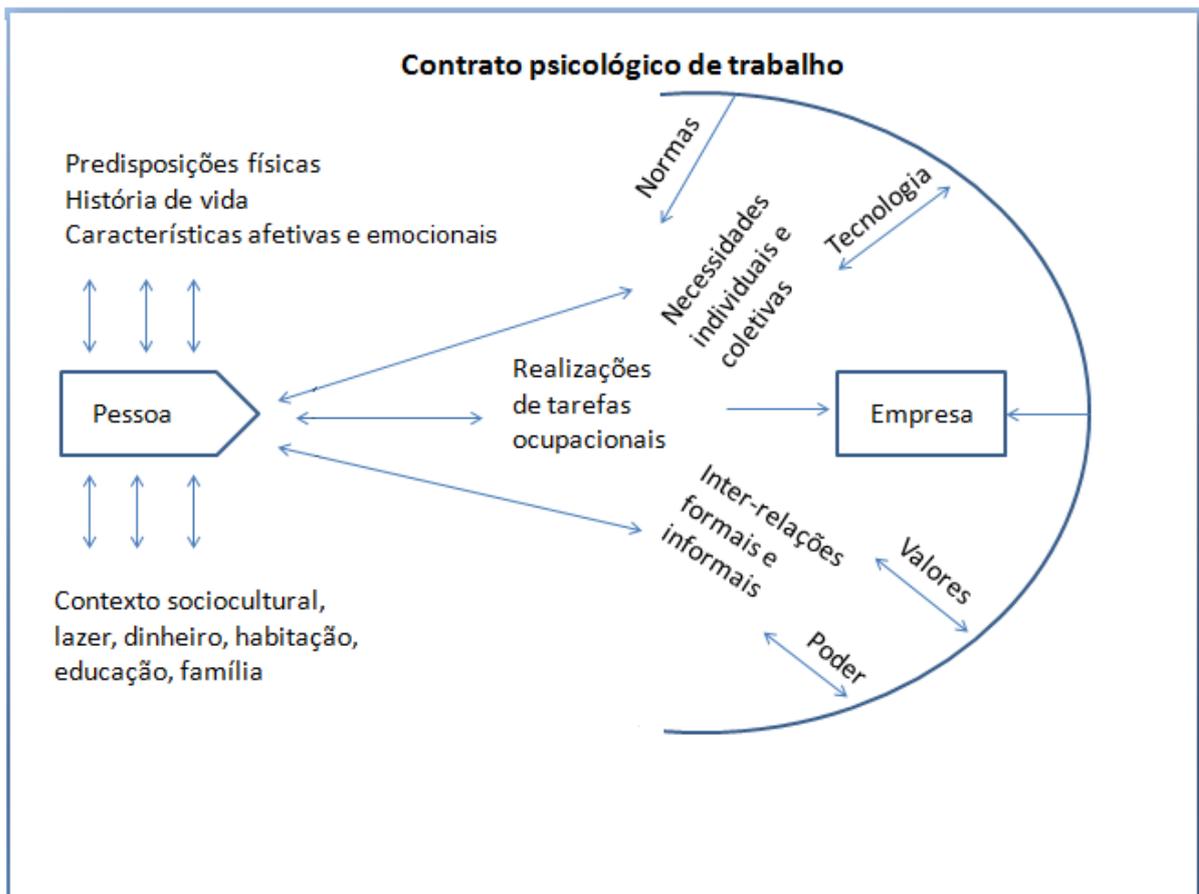
Ainda conforme Limongi e Rodrigues (2012), no ambiente laboral existe uma expectativa recíproca entre a empresa e o funcionário a partir do momento que surge o vínculo empregatício. Caso não se alcance estas expectativas, pode existir um conflito entre a organização e o colaborador, gerando estresse.

Para Dejours (1992), a relação de trabalho engloba todos os laços humanos que surgem através da organização do trabalho, como exemplo os laços com a hierarquia da empresa, laços entre os chefes e os subordinados, laços entre os trabalhadores do mesmo setor – as relações podem ser positivas ou negativas. (MARRAS e VELOSO, 2012)

Existem contratos de trabalho, que durante sua negociação, não são discutidos os riscos e os limites da função, riscos de frustração de expectativas, valores de chefias e colegas, sobrecarga de trabalho, execução de tarefas imprevistas, possível direcionamento para um desempenho considerado insignificante ou inadequado, rebaixamento gradual de salários, enfim, os aspectos de limites reais ou de superação de crises pessoais, financeiras ou organizacionais. Para Limongi e Rodrigues (2012), o ideal seria que todos os pontos pertinentes à

função que será realizada pelo colaborador e o que a empresa espera dele seja colocado em discussão no momento em que se negocia o contrato de trabalho, caso contrário, as consequências desse vínculo podem se transformar em uma fonte de desilusão, raiva, rejeição, perdas e improdutividade. Esses são fatores presentes em muitos processos de desligamento de funcionários das empresas. Na FIG.1, observa-se a combinação entre as partes que é denominada contrato psicológico de trabalho e é de suma importância para a realização dos objetivos da pessoa e da organização. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012).

FIGURA 1 – Contrato psicológico de trabalho



Fonte: LIMONGI e RODRIGUES (2012, p. 141)

Segundo Limongi e Rodrigues (2012), é preciso que exista sintonia na relação de trabalho, mas isso não é uma tarefa fácil de ser alcançada e, principalmente, mantida. Um fator determinante no processo de sintonização é a confiança depositada pela empresa na pessoa que, além disso, também determina a

manutenção, estabilidade e evolução desse conjunto de expectativas oriundas da relação de trabalho. Ao contrário disso, também existem circunstâncias em que o empregado, ao cumprir ordens, está sujeito a não desempenhá-las corretamente, em função do nível de contradições que lhe são impostas comprometendo com isso o seu desempenho. (LIMONGI E RODRIGUES, 2012).

Uma vez que a sintonia entre as partes não está em equilíbrio, surgem sinais de ambos os lados. Sinais estes que podem ser identificados no desempenho, como por exemplo, erros e omissões durante a realização das funções na empresa, acomodação e má vontade, sem contar no aumento do absenteísmo, explica Limongi e Rodrigues (1994).

A permanência do vínculo entre o trabalhador e a empresa depende da combinação de características técnicas e sociais em níveis de confronto com a realidade vivida, da mudança ou da extinção de atitudes pessoais, da aceitação do grupo com o qual a pessoa vai criar laços de cunho profissional e da legitimação das práticas adotadas pelo sistema organizacional. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012).

É preciso uma busca constante em prol do bom relacionamento profissional entre a empresa e o trabalhador. Isto envolve as relações interpessoais entre todos da organização, além do fornecimento de boas condições de trabalho (por parte do empregador) seguido por uma resposta positiva do empregado por meio do alto rendimento de suas atividades dentro da empresa. Após atingir esse nível de relação benéfica para ambos os lados, a manutenção desse vínculo deve ser mantida através da sinergia, onde todos da empresa trabalhem em prol do mesmo objetivo.

### **3 Surgimento do estresse ocupacional**

O termo estresse tem várias conceituações de acordo com diferentes autores. O médico Hans Selye foi o primeiro estudioso do tema a utilizar o termo estresse na área da saúde em 1936. Selye (1965) denominou estresse como um conjunto de reações que um organismo desenvolve quando é submetido a uma situação que lhe exige esforço de adaptação.

Conforme Chiavenato (2004, p. 433), “estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrentes de estímulos ou estressores

que existem no ambiente”. Segundo Zillig (1998, p. 40), o estresse “é algo que a pessoa cria no seu íntimo e é a forma de responder às situações de crise”.

Já para Marras e Veloso (2012, p. 11), o estresse “compreende todas as reações biológicas e psicológicas de um indivíduo e as ações humanas delas decorrentes para lidar com um agente estressor”. Ainda de acordo com Marras e Veloso (2012), não podemos considerar o estresse como uma doença e analisando por esse lado torna-se mais simples compreender a importância da presença dele na vida de todos os seres humanos.

No mundo atual, que se torna cada vez mais competitivo e que passa por transformações bruscas rapidamente, a adaptação das pessoas nem sempre é pacífica. O problema é quando o estresse se torna algo contínuo e gradativo, daí as pessoas não conseguem se adaptar completamente às situações (pois quando começam a se acostumar, o agente estressor aparece novamente, só que mais forte) e se tornam pessoas estressadas.

Identifica-se que o ambiente de trabalho conflitante ocasiona insatisfação e consequências indesejadas para o trabalhador. A indefinição das funções dos colaboradores o conflito entre as funções, o excesso de trabalho ou o tempo ocioso são importantes causadores do estresse ocupacional. (Zillig, 1998).

Quando a empresa está focada somente no lucro, sem se importar com a qualidade das condições de trabalho oferecidas aos colaboradores, surgem os primeiros sinais de estresse ocupacional excessivo.

A falta de tempo para a vida pessoal também favorece o surgimento do estresse, pois os colaboradores começam a perceber que o tempo está ficando cada vez mais curto, em detrimento de suas obrigações e compromissos profissionais que ultrapassam a carga horária regulamentar e, além disso, sentem dificuldades de desligarem-se do trabalho após um dia exaustivo. (ROSSI, PERREWÉ e SAUTER, 2012)

Não se poderia, também, deixar de citar a incerteza como um poderoso fator causador de estresse, pois engloba muitos quesitos como: manutenção do emprego, do salário, angústia que ameaça o que só se conseguiu com muito esforço e sofrimento, quando não ameaça a própria sobrevivência ou, o que se pretende alcançar na vida pessoal. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012)

Se, atualmente na sociedade, a capacidade de gerar riqueza é sinônimo de competência profissional e serve de índice de respeito e consideração que a

comunidade atribui à pessoa, entende-se por que a incerteza em relação à manutenção do emprego representa um agente estressor tão significativo.

Ainda mais na atualidade, com a crescente globalização da economia, dominada por empresas multinacionais, que não possuem vínculo com as necessidades e particularidades dos países onde se instalam.

Quando a pessoa não conhece bem os riscos, não sabe muito bem das dificuldades de capacitação para o mercado de trabalho, sem contar as condições sociais e econômicas em que está inserida, pode acabar transformando um ideal de trabalho em uma situação estressante. (CHIAVENATO, 2009). Consequentemente, desapontando o dono da empresa que precisa muito do serviço e que investe esperando lucro e retorno no investimento feito na mão de obra, de acordo com Limongi e Rodrigues (2012). Ou seja, “quando tudo passa a ser reduzido a uma questão de lucro e os trabalhadores a estatísticas e gráficos, eles deixam de ser considerados seres humanos e passam a ser engrenagens descartáveis de uma organização.” (LIMONGI e RODRIGUES, 2012, p.155)

### **3.1 Consequências do estresse para as organizações**

Com relação às consequências para as organizações, existem algumas empresas que não respeitam a dignidade, a saúde dos trabalhadores e não se preocupam em proporcionar um ambiente de trabalho saudável. Quando se configura essa situação, surgem consequências como: absenteísmo, aumento nos custos devido à reposição e treinamento dos funcionários, auxílio doença, colaboradores desmotivados e inseguros, quedas na produtividade, conflitos entre gerentes e subordinados, problemas relacionados à qualidade dos produtos/serviços, acidentes de trabalho, surgimento de doenças relacionadas ao estresse ocupacional, uso de drogas e álcool, clima organizacional desagradável, dentre outros problemas que poderão afetar negativamente todo o processo produtivo da empresa e a saúde dos trabalhadores. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012).

É possível notar que a produtividade é um fator diretamente proporcional ao bom relacionamento entre todos que fazem parte da organização. Dessa forma

observa-se que para produzir bem o colaborador precisa estar feliz com o seu trabalho.

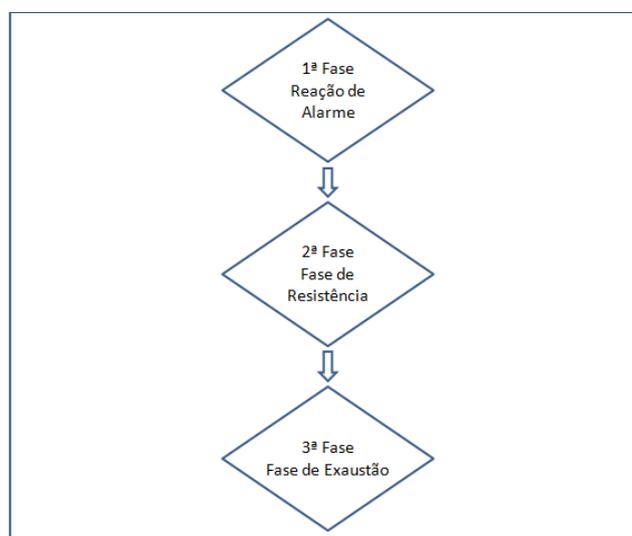
Conclui-se então que para bem atender o cliente externo, a organização não deve esquecer o cliente interno, que são os seus próprios funcionários. (CHIAVENATO, 2004).

Para Dejours (1992), o colaborador precisa sentir-se seguro em seu ambiente de trabalho, livre de riscos e perigos para a sua saúde. Para Marras e Veloso (2012), o estresse é um sistema complexo que se relaciona a outros subsistemas, tornando-se difícil mensurar todos os seus custos e consequências para a empresa, mas toda empresa deve se preocupar e se responsabilizar pela saúde de seus colaboradores no ambiente laboral.

#### 4 Síndrome Geral de Adaptação

É o nome dado ao conjunto de alterações não específicas que ocorrem no organismo diante de situações estressantes. Esse nome foi criado por Hans Selye (1965) e consiste em três fases: reação de alarme, fase de resistência e fase de exaustão (FIG.2). Não é necessário que essa síndrome se desenvolva até o final, a fase da exaustão, para que se caracterize o estresse, exceto nos casos mais graves. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012).

FIGURA 2 – Síndrome geral de adaptação



Fonte: LIMONGI e RODRIGUES (2012, p. 37).

A reação de alarme é caracterizada pelo aumento da frequência cardíaca, na qual o indivíduo se prepara para enfrentar a situação ou para fugir dela. Na fase da resistência, caso o agente estressor continue agindo, ocorre tentativa de adaptação do indivíduo à situação que está sendo vivenciada. Quando o indivíduo não consegue se adaptar à situação estressante, atinge-se a fase da exaustão, em que normalmente ocorre um retorno para a primeira fase (reação de alarme). Permanecendo a forte ação do agente estressor sobre o indivíduo, pode levá-lo a desenvolver problemas de saúde mais sérios. Por esse motivo, conclui-se que não é necessário que essa síndrome se desenvolva até o final. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012).

Quando se inicia um trabalho ou uma nova função na empresa, começa também uma mudança nos hábitos cotidianos do indivíduo, daí entra em ação a Síndrome Geral de Adaptação, que tentará fazer com que ele se adapte a esses novos acontecimentos. Com o passar do tempo e com o aumento das cobranças, prazos, metas e um elevado número de informações, o trabalhador fica sobrecarregado. Isso ocasiona um desequilíbrio entre vida profissional e pessoal, já que o trabalho ocupa um tempo além do que é esperado pelo indivíduo. Se o agente estressor (no caso a sobrecarga de trabalho) continuar ou aumentar, conseqüentemente a pessoa se distancia da família e amigos, não tem tempo para lazer, vive alienado em seu trabalho e passa a ficar cada vez mais estressada. Quando chega a esse estágio de estresse, o organismo entra em estado de luta ou fuga, que é o sistema de defesa e resposta às situações de crises. (ZILLIG, 1998).

## **5 Eustresse e distresse**

O nível de estresse deve ser analisado e observado não somente como uma reação do organismo a diferentes situações. Deve ser percebido também como a relação particular entre as pessoas, o ambiente em que está inserida e submetida para realização de suas funções na empresa; dentre outros fatores. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012).

Segundo Marras e Veloso (2012), todas as pessoas estão preparadas para um determinado nível de estresse, pois durante a vida surgem desafios em diferentes âmbitos que, para serem superados, requer uma capacidade de adaptação. Durante essa adaptação surgem os primeiros sinais de estresse que são

considerados normais e essenciais para a sobrevivência. Esse conjunto de fatores, que influenciam a vida pessoal e profissional, é avaliado por ela como ameaçadores ou benéficos, pois para o indivíduo manter a vida em um padrão psicológico e financeiro aceitável, enquanto trabalha e busca constantes melhorias pessoais e profissionais, não se caracteriza uma tarefa fácil. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012)

O estresse pode ser observado como positivo (eustresse) ou negativo (distresse). No primeiro caso ele faz com que o indivíduo reaja de forma positiva e benéfica às situações de mudanças ou aos desafios, já o estresse ruim é responsável por várias consequências à saúde (MARRAS e VELOSO, 2012).

O eustresse ou estresse positivo é a fase inicial, a do alerta, na qual o corpo começa a adaptação diante do agente estressor e obtêm êxito superando as dificuldades impostas pela situação vivenciada. É necessário que se encontre maneiras de controlar seu nível de estresse para usá-lo de forma positiva como um impulsionador. Quando o indivíduo realiza tarefas agradáveis e se sente valorizado pelo esforço despendido, caracteriza-se o eustresse. Por outro lado, o distresse ou estresse negativo é o estresse em excesso, que ocorre quando ultrapassa limites, tornando-se prejudicial à saúde, pois é a ativação do organismo para tentar se adaptar a uma situação interpretada como ameaçadora. Uma situação constante de distresse leva a uma deterioração do ambiente de trabalho, empobrece as relações interpessoais, seguida por uma queda na produtividade e do desempenho no trabalho. (ROSSI, PERREWÉ e SAUTER, 2012)

Conclui-se que um indivíduo com uma dose ideal de estresse demonstra rendimentos satisfatórios para a empresa através de um nível maior de resistência na realização das tarefas. Além dessas características, a pessoa sente-se mais motivada a realizar as suas funções e atividades profissionais. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012)

## **6 Doenças relacionadas ao trabalho causadas pelo estresse**

As organizações que não prepararam seus funcionários, através de treinamentos, cursos e palestras, para que eles sejam capazes de conviver com as mudanças e apoiar as necessidades dos colegas de trabalho, são empresas que estão focadas somente no lucro. Então, torna-se recorrente a constatação de enfermidades e seus desdobramentos causados pelo estresse ocupacional

excessivo. Conforme Oliveira (2009, p.268), “a empresa é responsável pela adoção e uso das medidas coletivas e individuais de proteção e segurança da saúde do trabalhador” e que “é dever da empresa prestar informações atualizadas sobre os riscos da operação a executar”, envolvendo também o nível de estresse que será despendido para adaptação à função e, posteriormente, o estresse exigido pela função que será realizada na empresa.

Segundo Chiavenato (2004) as consequências do estresse no colaborador, incluem ansiedade, depressão, angústia, e várias consequências físicas como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. Ainda para Chiavenato (2004) os riscos de saúde, assim como más condições de trabalho, podem provocar danos aos funcionários.

Segundo Rossi, Perrewé e Meurs (2012), o estresse excessivo causado pelas empresas nos colaboradores é um importante fator para o início e continuidade do uso de substâncias psicoativas, bem como na recaída de funcionários que se encontram em estado de acompanhamento terapêutico.

Limongi e Rodrigues (1994) observaram que a fadiga acaba ocasionando o desgaste da energia física ou mental, na maioria das vezes por excesso de esforço ou pela monotonia.

Segundo Dejours (1992), para o homem a doença corresponde sempre à ideologia da vergonha de parar de trabalhar.

Conforme Zillig (1998), atualmente o estresse no ambiente laboral, também conhecido como estresse ocupacional, é visto como um processo de percepção interpretada pela pessoa em seu ambiente de trabalho em relação à sua capacidade de resiliência. Alguns aspectos do trabalho afetam o modo de vida e a realização das atividades dos trabalhadores nas organizações. Ainda de acordo com Zillig (1998), quando existe competição excessiva e concorrência entre colegas de trabalho em busca de promoções e bonificações, os prazos são rigorosos e as horas extras são frequentes, o estresse torna-se intenso, aumentando os riscos de doença. Segundo Oliveira (2009), o ambiente de trabalho favorável à realização das tarefas não deveria ser uma reivindicação dos trabalhadores, ou uma concessão do empresário e nem mesmo uma imposição constitucional, mas deveria ser um direito inalienável do ser humano.

O surgimento de uma enfermidade e não outra está diretamente ligada às diferenças individuais que são determinadas pela história de vida e por sua genética

e constituição. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012). Quando aparece o estresse excessivo e suas consequências, as queixas psicossomáticas, não representa exclusivamente uma expressão de doenças (como se acredita normalmente), mas sinalizam pressões externas que precisam ser compreendidas e gerenciadas para se atingir um nível aceitável de bem estar físico e mental.

Para o empregador, a doença tem o significado de diminuição na produtividade, comprometimento nos resultados da empresa, falha na revisão das condições de trabalho oferecidas, falhas no ciclo operacional da empresa, problemas com sindicatos e pressão da fiscalização, sem contar do comprometimento da imagem da empresa aos olhos da comunidade e da opinião pública. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012).

Para o grupo de trabalhadores, a doença significa o surgimento de problemas no próprio processo de trabalho gerando reações negativas de maior pressão para garantir a manutenção e a otimização do desempenho. Toda pessoa, em qualquer ambiente de trabalho, interage com suas próprias crenças e histórias, combinadas com as exigências da organização e originando uma dinâmica psicossocial. *Psico* porque está presente em cada ser humano de forma peculiar e *social* porque é compartilhada e reconhecida pelos indivíduos que convivem no mesmo ambiente de trabalho e estão comprometidas com as tarefas, responsabilidades e funções determinadas pela empresa. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012).

Muitas vezes o colaborador prefere trabalhar doente com medo de ser interpretado de maneira errada e acabar sendo punido, afetando a sua situação financeira, com isso, há organizações que acreditam ser mais em conta trocar de funcionário ao invés de investir no ambiente físico e na melhoria do relacionamento na empresa. Quando o trabalhador não demonstra controle sobre seu trabalho, caracteriza-se uma situação de restrição ambiental sobre a capacidade de resposta do indivíduo. Por outro lado, quando o trabalhador demonstra controle sobre suas funções na empresa, as exigências, conflitos ou outros estressores do trabalho atuam como simples instigadores da ação, não desencadeando problemas de saúde. (MARRAS e VELOSO, 2012).

## **7 Burnout**

O *burnout* é “considerado um dos desdobramentos mais importantes do *stress* profissional, o que impõe sua apresentação em qualquer texto que se dispõe

a falar sobre *stress* relacionado ao trabalho” (LIMONGI e RODRIGUES, 2012, p. 52). O médico americano Herbert J. Freunderberg (1974) foi o primeiro a defini-lo, como um estado de exaustão física e mental, cuja causa está relacionada intimamente com a vida profissional.

Segundo os autores, trata-se do preço que o profissional paga pela sua dedicação ao cuidar de outras pessoas ou de seu esforço despendido para alcançar uma realização significativa e pode-se considerar o estresse como o fator determinante do *burnout*, mas não coincide com o mesmo. Isso ocorre porque ele apresenta o aspecto negativo e está relacionado com o trabalho (existem profissões que são mais vulneráveis ao *burnout*, como as que envolvem educação e treinamento). Conforme Rossi, Perrewé e Sauter (2012), o significado literal da palavra *burnout*, que deriva do vocabulário inglês, é queimar completamente e é isso que acontece com quem sofre essa síndrome, pois vê suas perspectivas profissionais não se concretizando como o idealizado. Para Rodrigues (1998 *apud* Rossi, Perrewé, Meurs, 2011) o *burnout* significa o desgaste ocasionado pelo esforço excessivo que é realizado para responder as frequentes solicitações de energia, força ou recursos. Sendo considerado uma das consequências mais importantes do estresse profissional. Para o autor, a síndrome do *burnout* é muito complexa, podendo ser investigada nos âmbitos individual e organizacional. Ele pode afetar pessoas altamente motivadas que reagem ao estresse do trabalho trabalhando ainda mais, até entrarem em colapso.

Limongi e Rodrigues (2012) citam um exemplo que ocasiona o *burnout* através do depoimento de uma professora que trabalha em uma escola estadual. Ela se sente impotente ao lecionar para seus alunos, pois somente a metade deles é que estão dispostos a aprender. Para os autores o trabalho também pode ser fonte de satisfação, realização e subsistência, mas pode tornar-se uma verdadeira prisão e sofrimento quando os resultados não são alcançados. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012).

Conforme Rossi, Perrewé e Sauter (2012), o *burnout* não pode ser entendido como um problema dos colaboradores, mas sim como um problema do ambiente social em que eles trabalham, pois a estrutura e as regras do ambiente laboral moldam a forma que as pessoas se relacionam entre si e como elas realizam o trabalho. Ainda de acordo com os autores, quando a organização não reconhece o

lado humano do trabalho e existem relevantes incompatibilidades entre a natureza do trabalho e a natureza das pessoas, existirá um risco maior de surgir o *burnout*.

### **7.1 Prevenção do *burnout***

As formas de prevenção do *burnout* podem ser aplicadas diretamente no ambiente de trabalho. A valorização do colaborador, reconhecimento de um trabalho bem executado, premiações ou até simples elogios, são medidas que ao longo do tempo, se tornam válidas para as organizações fazendo com que os funcionários estejam frequentemente motivados para o trabalho.

Para prevenir o *burnout* a empresa deve aumentar sua variedade de rotinas, com o objetivo de reduzir a monotonia, evitar o excesso de horas extras, oferecer melhor apoio social às pessoas, melhorar as condições laborais físicas e investir em treinamentos com a finalidade de aperfeiçoamento profissional e pessoal dos colaboradores. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012)

## **8 Qualidade de vida no trabalho (QVT)**

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) abrange as condições de vida que inclui aspectos de bem estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar as tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012).

Segundo Eisenberger, Huntington, Hutchinson e Sowa (1986 *apud* Rossi, Perrewé, Meurs, 2011, p. 95) “o apoio organizacional percebido (AOP) é definido como as percepções gerais de um funcionário em relação ao valor que a empresa dá a suas contribuições e até que ponto ela se importa com seu bem estar”, quando esse apoio é colocado em prática, a qualidade de vida do funcionário no ambiente de trabalho atinge um nível que propicia o bem estar do mesmo diante de suas responsabilidades para com a empresa.

Segundo, Rossi, Perrewé, Meurs (2011), de acordo com a teoria da AOP, uma empresa que se preocupa e valoriza a qualidade de vida de seus funcionários, se importando com suas necessidades, objetivos de vida e problemas pessoais, também é responsável por promover o bem estar e a saúde de seu pessoal.

A QVT pode ser utilizada como um indicador de todas as experiências humanas que são vivenciadas no trabalho e o nível de satisfação das pessoas que o realizam. Representa, também, o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio de seu trabalho. Analisando por esse ângulo, pode-se considerar que a QVT possui relação com a cultura, com o sistema de liderança da organização e com as políticas de qualidade de vida dos funcionários. Por esses motivos, a QVT constitui um fator determinante na saúde dos trabalhadores. (CHIAVENATO, 2009)

A QVT envolve diversos fatores como a possibilidade de ascensão profissional, reconhecimento, satisfação e motivação com o trabalho, o salário percebido, relacionamentos saudáveis dentro da empresa, benefícios, além da possibilidade de tomada de decisão de cada colaborador que faz parte da organização. O funcionário precisa sentir que está trabalhando em um ambiente saudável, livre de riscos e perigo. Para que isso ocorra, investe-se em qualidade de vida para que haja um desempenho melhor e maior satisfação dos funcionários, sem contar a redução no número de doenças relacionadas ao trabalho, reduzindo assim os custos para a empresa. Qualidade de vida se resume em uma nova atitude diante da necessidade de trabalhar em conjunto com o bem estar psicológico e físico das pessoas.

A ausência da qualidade de vida, não perpetua o progresso. A QVT, combinada com programas de qualidade, compromissos com a inovação, dando oportunidade para todos demonstrarem sua capacidade, limites e necessidades humanas, torna-se capaz de consolidar e enriquecer a competitividade da organização no contexto de seu mercado de atuação. (LIMONGI e RODRIGUES, 2012)

### **Considerações finais**

Neste estudo, identificou-se a importância de uma gestão que tenha como objetivo a qualidade de vida dentro das organizações, com a criação de programas que visem controlar e manter o estresse no nível normal e benéfico ao ambiente laboral. O estresse ocupacional é presença constante no ambiente de trabalho e é crucial para o processo de adaptação do colaborador à sua função na empresa, com isso, deve ser visto pelos administradores com atenção para mantê-lo no nível de

eustresse (o estresse bom) a fim de evitar um desequilíbrio entre as necessidades dos funcionários e suas obrigações profissionais, além do surgimento de doenças físicas ou psicológicas relacionadas a um ambiente de trabalho desagradável.

A melhor maneira de conviver com estresse é compreendê-lo e reagir com aprendizagem em cada situação, pois cada problema é único e requer uma solução específica. Assim, torna-se fundamental para as organizações uma forma de gestão que mantenha seus colaboradores felizes, aumentando produtividade e qualidade.

Os atuais gestores precisam entender que colaboradores realizados implicam em empresa saudável, alta competitividade e bons produtos, satisfazendo assim as necessidades das organizações. Estes mesmos colaboradores são considerados atualmente, o grande patrimônio destas organizações, e por esse motivo, não podem ser vistos como instrumentos de gerar riqueza; mas sim como seres humanos que merecem respeito, reconhecimento e condições de trabalho favoráveis para a realização de sua vida social e profissional.

## **The influence of organizations and work as a causative agent of occupational stress**

### **Abstract**

Summary in the corporate environment, stress can present itself as a negative or positive influence, with the company maintaining the level of positive stress. Due to the frequent changes in technology and in the pursuit of personal growth professional employee shall demand more of itself, unfolding to meet the professional and personal achievements. This dimension of work and its relationship with individuals causing serious problems in the psychic apparatus. Due to these factors, the authors propose that organizations worry indeed with the health of its employees, that if they don't get specialized monitoring, will be subject to constant sick leaves or early retirement. Where as the same, being treated, can go back to exercise its functions normally. But what one sees, among rare exceptions, is exactly the opposite. Companies replacing their employees, rather than help them. Thus, a review of the literature with the purpose of analyzing and exposing the cause and solution of problems caused by occupational stress, that arise due to the strong daily charges that organizations exert on its employees.

**Keywords:** Stress. Collaborator. Organization.

### **Referências**

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus. 2004. 527p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**: o capital humano das organizações. 9. ed. Rio de Janeiro: Campus. 2009. 515p.

DEJOURS, Christophe. **A Loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. Tradução: Ana Isabel Paraguay, Lucia Leal Ferreira. 5. ed. São Paulo: Cortez, OBORE. 1992. 168p.

LIMONGI, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Como gerenciar sua saúde no trabalho**: um manual sobre estresse e queixas psicossomáticas no dia a dia das empresas. São Paulo: STS. 1994. 81p.

LIMONGI, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. 4. ed. São Paulo: Atlas. 2012. 191p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7.ed. São Paulo: Atlas. 2010. 297 p.

MARRAS, Jean Pierre; VELOSO, Henrique Maia. **Estresse ocupacional**. Rio de Janeiro: Campus. 2012. 152p.

OLIVEIRA, Aristeu de. **Manual prático da previdência social**. 15. ed. São Paulo: Atlas. 2009. 487p.

ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; MEURS, James A. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: stress social - enfrentamento e prevenção. São Paulo: Atlas. 2011. 230 p.

ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; SAUTER, Steven L. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. Tradução: Marcos Antônio Guirado Domingues. São Paulo: Atlas. 2012. 197p.

SELYE, Hans. **Stress, a tensão da vida**. Tradução: Frederico Branco. 2. ed. São Paulo: Ibrasa. 1965. 280p. vol. 11.

ZILLIG, Cezar. **Dose o stress**: tempere a vida. Blumenau: Eko. 1998. 170 p.