

ESTRESSE NO TRABALHO: CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS

Lana de Cássia Santos*

RESUMO

O estresse é um termo geralmente usado para descrever os sintomas produzidos pelo organismo em resposta à tensão provocada pelas pressões, situações e ações externas que as pessoas enfrentam. É um conceito intimamente relacionado com a carga de transtornos e aflições que certos eventos das organizações e do entorno provocam nas pessoas. O presente trabalho vem identificar e discutir as principais causas e consequências do aumento dos níveis de estresse, relacionado à gradativa complexidade no ambiente e ou, situações de trabalho nas organizações, conhecer as causas e os sintomas mais comuns e sua relação com a qualidade de vida no trabalho; além de identificar quais as funções e setores mais afetados, selecionando fatores que favoreçam a diminuição do estresse no ambiente de trabalho e mostrar o impacto do estresse dentro das organizações e como ele pode afetar a vida pessoal e a produtividade do indivíduo. Enfatiza-se que hoje é impossível viver sem o estresse, pois estamos numa era marcada pela competitividade entre profissionais e organizações, que não se detém a medir esforços para estarem em destaque, vivendo em uma constante batalha entre sua capacidade intelectual e as exigências do mundo comercial ao qual estão inseridos, que exige de forma contínua que se despendam de maneira veloz, implicando em seu ritmo de absorção e na aplicação de suas habilidades, comprometendo o seu desempenho, sobrecarregando-os afetando sua produtividade. Este artigo está sendo referenciado por meio de livros com conhecimento específico sobre o assunto abordado.

PALAVRAS-CHAVE: Estresse. Qualidade. Trabalho. Causas. Consequências. Produtividade.

ABSTRACT

Stress is a term usually used to describe the symptoms produced by the body in response to tension caused by external pressures, situations and actions that people face. It is a concept closely related to the burden of disorders and afflictions caused by certain events in organizations and environment. The present work identifies and discusses the main causes and consequences of increased levels of stress, related to the complexity of the environment and / or work situations in organizations, to know the most common causes and symptoms and their relation with the quality of life at work; in addition to identify which functions and sectors are most affected, selecting factors that favor the reduction of stress on a work environment and showing the impact of stress within organizations and how it can affect the personal life and productivity of an individual. It is emphasized that today it is impossible to live without stress, as we live in an age market by competitiveness between professionals and organizations, that does not stop to measure efforts to stand out, in a constant battle between their intellectual capacity and demands of the commercial activity world to which they are spend quickly, implying their rate of absorption and the application of their abilities, compromising their performance, overloading them and affecting their productivity.

This article is based on books whit specific knowledge about the subject addressed.

KEY WORDS: Stress. Quality. Work. Causes. Consequences. Productivity.

1- INTRODUÇÃO

Hoje o termo estresse tem sido amplamente utilizado nas sociedades, tornando-se parte do senso comum. O conceito de estresse vem tomando forma indiscriminada, pois através dos meios de comunicação pode-se observar certa confusão a respeito de seu verdadeiro significado. Sabe-se que hoje é impossível viver sem o estresse e que por consequência nos traz danos irreparáveis, tanto físicos quanto psíquicos. No entanto, na vida diária de profissionais, essa sobrecarga de estresse é aceita como rotina. Muitos desses profissionais acreditam que desempenham melhor o seu papel, quando expostos às situações de crise sob pressão, onde se requer sacrifícios, longas horas de trabalho e agressão. Infelizmente pelo acúmulo de pressão emocional que sofrem, os impedem de desfrutar do que lutaram tanto para conseguir.

Portanto, sugere-se que esses profissionais reavaliem suas prioridades de vida e condições de bem estar. Sabe-se que cada indivíduo tem formas diferentes de reação em determinadas situações. Existem pessoas que ficam caladas e não expressam seus sentimentos, e outras que encaram tudo sem medo algum. Isto depende da personalidade de cada indivíduo. Segundo Chiavenato (2014), o estresse não é necessariamente disfuncional. Algumas pessoas trabalham bem sob alguma pressão e são mais produtivas em um esquema de cobrança de metas.

É nesse sentido que se faz trazer à luz da pesquisa o histórico e o conceito de estresse, no intuito de melhor compreender as situações atuariais. Observando que as situações geradas neste século estão modificando o estilo de vida das pessoas, o homem do final do século XX continua a enfrentar problemas já confrontados por seu semelhante, onde suas defesas psicológicas não foram preparadas o suficiente por não absorver as experiências que seus antecessores vivenciaram. De modo que, as colocam diante de exigências fortemente desconhecidas, o que faz com que aumente a tensão e com isto ocorra o aparecimento das alterações psicofisiológicas.

Neste caso a maioria das pessoas por não entenderem o que se passa à sua volta, reagem de maneira inadequada a fim de solucionar os conflitos e as exigências psíquicas constantes em seu ambiente de vida. Considera-se o estresse um problema generalizado que afeta trabalhadores, as organizações e a sociedade, porém pode ser minimizado ou evitado se veiculado às ações na ambiência ocupacional. Evidenciando o estresse se tratando de saúde mental, mostra que ele é uma das causas mais importantes para o aparecimento de diversas doenças e disfunções na população trabalhadora, tendo por consequência os distúrbios relacionados à saúde e custos crescentes e significativos que afetam as organizações como um todo.

O homem uma vez que despreparado psicologicamente, pode apresentar uma capacidade crônica de tolerar, adaptar e ou se superar, ao desenvolver um desgaste anormal em seu organismo a depender de sua individualidade. Então, sabe-se que o estresse passou a ser o responsável por quase todos os males que aflige o homem na atualidade, por decorrência da vida moderna, tendo em vista o crescimento de terapêuticas

e de programas voltados para o controle do estresse, que está relacionado à maior parte da classe trabalhadora, onde encontramos um alto índice de licenças médicas e absenteísmo nas organizações.

O estresse torna-se um empecilho para as empresas afetando diretamente o desempenho dos trabalhadores reduzindo sua capacidade laborativa, sua eficiência e sua produtividade, desmotivando-os e com isso torna sua relação com a empresa desagradável. Além do ambiente organizacional, o funcionário leva este estresse para seu ambiente familiar e social, desestabilizando sua relação com todos ao seu redor.

A partir disto, a saúde mental desses trabalhadores, sofre alterações psicológicas desencadeadas por vários fatores e que trazem graves consequências no âmbito em que se vive.

O presente trabalho desenvolveu-se através de pesquisas bibliográficas, não tendo a intenção de esgotar o assunto, procuramos compreender o estresse e seus efeitos com as atividades laborativas nas organizações, O artigo apresentado ressalta a questão do aumento da taxa de estresse relacionada à gradativa complexidade do trabalho, é importante ressaltar um fator relevante para abordagem desse assunto que, além de ser atual e corriqueiro, mostra aspectos disfuncionais e não desejáveis em uma organização. Trata-se também das sérias consequências nas pessoas em situação de trabalho e quais práticas organizacionais podem conduzir ao estresse no trabalho.

Por estar se tornando um problema cada vez maior nas organizações, também abordaremos neste trabalho medidas importantes para a redução do estresse de funcionários, apresentando referencial que favoreça a diminuição do estresse no ambiente de trabalho. A metodologia aplicada são pesquisas bibliográficas em livros escritos por autores com vasto conhecimento e abrangência em satisfação no trabalho, entre outros assuntos de importância aos Recursos Humanos nas instituições organizacionais.

2- CONCEITO E EVOLUÇÃO DO ESTRESSE

O termo estresse foi utilizado pela primeira vez na área da saúde em 1926 por Hans Selye designando um conjunto de reações específicas que ele havia observado em pacientes sofrendo as mais diversas patologias. Em 1936, o autor definiu a reação do estresse como uma síndrome geral de adaptação, que são as reações inesperadas que o organismo tem contra estímulos que causam o estresse. No ano de 1974, ele redefiniu o significado do conceito da palavra estresse como uma resposta não específica do corpo a qualquer exigência. BENKE e CARVALHO (2008).

Percebe-se claramente que o estresse está ligado às questões psicológicas, pois a carga emocional que o indivíduo recebe ao ser submetido às situações de pressão acarreta descontrole funcional do organismo, ocasionando transtornos psicológicos e físicos, dependendo da predisposição orgânica de cada indivíduo.

Enquanto algumas pessoas tornam-se deprimidas em situações de estresse, outras acabam desenvolvendo desde uma simples cefaleia até doenças mais graves.

A ideologia de trabalho no passado representava castigo para pessoas pobres e escravos. A partir das revoluções que afetaram diretamente as relações de trabalho, essa visão mudou com o surgimento do capitalismo e seu súbito crescimento, principal responsável por essas mudanças. Antigamente, maior parte da população vivia na zona rural e a própria família se constituía em prover a economia básica, ou seja, os membros da família trabalhavam no campo.

Com o advento do capitalismo, pós Revolução Francesa, que afetou diretamente as relações de trabalho, surgiram indústrias e o trabalho começou a ser especializado, fazendo com que o homem do campo migrasse para a cidade. Porém o crescimento urbano trouxe consigo grandes consequências tais como o aborrecimento e perda do sentimento de importância pessoal, do orgulho de fazer algo verdadeiramente importante, focando na esperança de que o trabalho satisfaça todas as necessidades do indivíduo. Sabe-se que a necessidade de ganhar a vida é a razão pela qual levam as pessoas a trabalhar, apesar de haver inúmeros incentivos também valiosos. Entretanto o conflito dos resultados com as exigências que as organizações pretendem alcançar acaba por frustrar ambas as partes, embora seja ainda possível uma integração de necessidades individuais de auto expressão com os requisitos de produção de uma organização.

Verifica-se que as organizações que apresentam certo grau de integração entre os objetivos individuais e os objetivos organizacionais, produzem mais do que as outras, ou seja, em vez de reprimir o potencial e o desenvolvimento do indivíduo, elas contribuem para sua melhoria e desenvolvimento. Para que se torne possível à integração dos objetivos pessoais e organizacionais, se faz necessário a contribuição das duas partes para que haja equilíbrio preciso em seus respectivos objetivos, uma responsabilidade que se dá pela alta administração de uma organização que procura alcançar sua meta através de expectativas das ações que as pessoas realizam com eficácia, e, por consequência, as pessoas esperam alcançar seus objetivos pessoais com os valores adquiridos satisfazendo suas necessidades por meio da organização.

Segundo CHIAVENATO (2014) certos fatores relacionados com o trabalho, como sobrecarga de atividade, pressão de tempo e urgência, relações problemáticas com chefes ou clientes que provocam reações como crises constantes ou ocasionais de nervosismo, inquietude, tensão, etc. alguns problemas mais graves e viciantes como dependência de álcool e abuso de drogas muitas vezes são decorrentes do estresse no trabalho ou na família. Pessoas expostas às essas situações que são fontes potenciais de estresse dentro de uma organização, tendem a apresentar imediatamente os sintomas do estresse organizacional, tais como: ansiedade, depressão, diminuição da satisfação com o trabalho, angústia e várias consequências físicas como: distúrbios gastrointestinais e vasculares, dores de cabeça (cefaleia), nervosismo e acidentes.

As pessoas passam em média cerca de um terço das horas do dia no trabalho. Isso leva a crer que é possível que se espere que o trabalho satisfaça muitos tipos de necessidades e ainda de maneiras diferentes. Entretanto o conflito dos resultados com as exigências que as organizações pretendem alcançar, acaba por frustrar ambas as partes, embora seja possível uma integração de necessidades individuais de auto expressão, com os requisitos de produção de uma organização

O conceito deste termo chamado estresse não é novo, porém somente no século XX que foi alavancado estudos sobre os seus reais efeitos sobre o indivíduo, efeitos estes físicos e mentais.

“Estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente”. É uma condição dinâmica que surge quando uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que deseja. (CHIAVENATO, 2014, p. 405).

O autoritarismo do chefe, desconfiança, pressão das exigências e cobranças, cumprimentos do horário de trabalho, chatice e monotonia de certas tarefas, o baixo astral 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. São vários fatores que influenciam para o surgimento deste transtorno.

2.1- Fases do Estresse

Os pesquisadores que estudam esta temática apresentam três principais fases do estresse, que são: alarme, resistência e esgotamento.

A primeira fase, que é o alarme “é desencadeada quando se percebe consciente ou inconsciente, algo que ameaça física ou psicologicamente à adaptação ao meio”. Nesta fase os indivíduos analisam estratégias de enfrentamento, decidindo se irão enfrentar ou

fugir. Se a escolha for à fuga, poderá causar um estresse maior, desencadeando a próxima fase (PEREIRA, 2012)

A segunda fase, chamada de resistência, a pessoa tenta adaptar ao agente estressor, os sintomas da fase anterior desaparecem, mas a causa do estresse ainda está agindo. O corpo produz substâncias anti-estresse, buscando eliminar o agente estressor, restabelecendo o equilíbrio do organismo. Ainda é o momento de alerta, em que o indivíduo tem oportunidade de voltar ao seu estado normal. Se a causa persistir, chega-se a fase do esgotamento (PEREIRA, 2012).

O esgotamento relaciona-se com o fato da permanência de tensão associado novos fatores de estresse. Por este motivo, os mecanismos de defesa do organismo exaurem e enfraquecido o organismo fica vulnerável ao surgimento de várias patologias. Podem ocorrer ainda alterações psicológicas na mente do indivíduo (CARVALHO, SERAFIM, 2001).

3- CAUSAS

Segundo IDALBERTO CHIAVENATO (2014) o estresse é a soma das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por diversos agentes agressores como:

- Traumas;
- Emoções fortes;
- Fadiga;
- Exposição às situações conflitivas e problemáticas e etc.

O estresse provoca ansiedade e angústia, fator relacionado ao trabalho tem:

- Sobrecarga de atividades;
- Pressão de tempo e urgência;
- Relações problemáticas com chefes ou clientes;

Provocando reações de nervosismo, inquietude, tensão, etc. alguns problemas provêm de duas das fontes principais de estresse no trabalho: causas ambientais e causas pessoais.

3.1- CAUSAS AMBIENTAIS

Pessoas deparam-se com uma variedade de fatores externos e contextuais que conduzem ao estresse no trabalho, onde se pode incluir a programação de trabalho intensivo, a falta de tranquilidade no trabalho, a insegurança no trabalho, o fluxo intenso de trabalho e o número de clientes em sua natureza interna ou externa na demanda do atendimento. Pesquisas revelam que ruídos ambientais de máquinas em funcionamento, pessoas conversando, telefones tocando, contribui para o estresse em 4% das atividades laborativas.

3.2- CAUSAS PESSOAIS

Envolvem uma variedade de características individuais que predispõe ao estresse, variando de pessoa para pessoa, que pode reagir de maneiras diferentes numa mesma situação aos fatores ambientais que provocam o estresse. Pessoas que são viciadas no trabalho (*workaholics*) e que são impulsionadas a alcançar metas, geralmente estão mais sujeitas ao estresse do que as outras. A pouca tolerância para ambiguidade, a impaciência e a baixa autoestima, a saúde precária e a falta de exercícios físicos e os maus hábitos de trabalho e sono fazem com que reajam negativamente ao estresse, seja decorrente do trabalho ou de problemas pessoais, familiares, conjugais, financeiros e legais.

Em estudos anteriores sobre estresse no ambiente de trabalho, que no decorrer dos anos foi-se observado por meio de estudos que, o ambiente de trabalho tem sofrido mudanças em grande parte para acompanhar o desenvolvimento tecnológico do mercado de trabalho. Com isso, intensifica-se a pressão sobre os trabalhadores, que precisam aumentar a produtividade nas empresas e ainda desempenhar um papel na sociedade em que se vive.

Os impactos do estresse para as organizações são: queda de produção, predisposição a acidentes de trabalho, diminuição da qualidade dos produtos, absenteísmo, aumento da rotatividade, greves, ociosidade, sabotagem, afastamento por doenças, aumento de despesas médicas, desrespeitos entre os colaboradores (FRANÇA; RODRIQUES, 2011).

4- CONSEQUÊNCIAS

O estresse no trabalho provoca sérias consequências tanto para o colaborador quanto para a organização. Toda essa pressão vivenciada no trabalho acarreta consequências para a vida do indivíduo, ocasionando diversas alterações emocionais. Vejamos no quadro abaixo:

Quadro 1- consequências do estresse nas pessoas

Físicos	Psíquicos	Comportamentais
Fadiga constante e progressiva	Ansiedade	Ironia
Dores de cabeça	Paranoia	Uso abusivo de medicamentos
Distúrbios do sono	Desconfiança	Explosão emocional fácil
Dores musculares	Depressão	Sobrecarga voluntária de trabalho
Disfunções sexuais	Baixa autoestima	Insegurança nas decisões
Alterações menstruais	Impaciência	Tendência ao isolamento

Úlceras	Alienação	Mudanças nos hábitos alimentares
Distúrbios cardiovasculares	Alterações de memória	Resistência às mudanças, perda da iniciativa.
Mudanças no metabolismo	Falta de concentração	Suicídio e agressividade

Fonte: Adaptado de Pereira, A. (2002) e França (2011), adaptado pelas autoras.

Com todas estas consequências, a pessoa sente dificuldades em se relacionar com outros indivíduos, consigo mesmo e também tem dificuldade na produtividade em seu trabalho. A convivência social é essencial para a sobrevivência do indivíduo, onde adquire todas atitudes consideradas corretas perante as leis impostas pela sociedade, que moldam seu comportamento com as outras pessoas e que será importante para sua vida psíquica. (CARVALHO, 2001).

Para manter-se na empresa, onde a produtividade é levada em conta, o indivíduo precisa exigir mais de si mesmo, para apresentar melhores resultados na organização. Esse estresse causado pelo trabalho pode se tornar um ciclo vicioso de forma dialética: os conflitos no trabalho podem ocasionar impactos negativos na família, que depois gera mais conflitos no trabalho, e assim por diante.

Desta forma, surge a necessidade de neutralizar os fatores que levam ao estresse e tornar o indivíduo mais disposto para seu trabalho, melhorando assim sua qualidade de vida e produtividade (FIORELLI, 2003).

Como resultados dessas pressões ou situações e o fato das pessoas desenvolverem esses sintomas podem prejudicar o seu desempenho e sobre tudo, sua saúde. À medida que as pressões vão se acumulando, o organismo vai recebendo a sobrecarga e em vez de voltar ao estado de equilíbrio, tende a se adaptar à pressão permanente o estresse aumenta e o organismo passa a reagir de maneira desagradável. O estresse é decorrente de quaisquer circunstâncias que ameçam ou são percebidos como ameaçadoras do bem estar da pessoa e que minam a capacidade de enfrentamento do indivíduo. A ameaça pode afetar a segurança física - imediata ou mediata – a reputação, a autoestima, tranquilidade ou aspectos que a pessoa valorize e deseja manter.

Certos fatores relacionados com o trabalho, provocam ansiedade e angústia, a sobrecarga de atividades, pressão de tempo e urgência, relações problemáticas com chefes ou clientes, entre outros problemas humanos como dependência do álcool e uso abusivo de drogas, muitas vezes são decorrentes do estresse no trabalho ou na família.

Para ROBBINS (2005), “o estresse é uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com a oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido simultaneamente, como importante e incerto.” Apesar do estresse ser discutido num contexto negativo, sabemos que ele pode ser entendido tanto na forma negativa quanto na forma positiva, quando oferece um potencial de ganho, o estresse deve ser visto como uma oportunidade, muitos profissionais enxergam as pressões do excesso de carga de trabalho e cumprimento de

prazos, como um desafio positivo, que proporciona maior qualidade de vida no seu trabalho, aumentando sua satisfação profissional.

Mantendo como aspecto relevante a perda ou o ganho, o estresse só acontece quando existe a incerteza ou dúvida à respeito da oportunidade a ser aproveitada ou motivo para ser evitada, no entanto se isso não for um aspecto relevante para o indivíduo, não haverá motivo para que fique preocupado com sua avaliação de desempenho. Algumas pessoas ignoram os sinais de estresse, mas sabe-se que seus sintomas podem ser físicos, psicológicos e comportamentais, variando de acordo com níveis percebidos de estresse e fatores que agem como fontes potenciais.

Vejamos o quadro abaixo:

Quadro 2- sintomas do estresse.

- **Sintomas físicos** – deve-se às reações ao estresse que acontecem devido a ativação hormonal que gera mudanças no metabolismo, aumento dos ritmos cardíaco e respiratório, aumento da pressão sanguínea, dores de cabeça e até ataques do coração.
- **Sintomas psicológicos** – geralmente ligados à insatisfação. Quando relacionado ao trabalho, pode levar à insatisfação no trabalho que é o efeito psicológico mais simples e óbvio do estresse.
- **Sintomas comportamentais** – estes quando relacionados ao trabalho, induzem mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade, bem como mudanças nos hábitos alimentares, fala mais rápida, inquietação e distúrbios do sono, além de colaborar para o aumento do consumo de álcool e tabaco.

Fonte: Robbins, Stephen P. 1943 – Comportamento Organizacional. 11ª ed. São Paulo, 2005

5- FONTES POTENCIAIS DE ESTRESSE

Afinal, o que provoca o estresse nas pessoas? Porque determinadas condições provocam estresse em algumas pessoas e parecem não ter efeito algum sobre outras? As diferenças físicas e psicológicas dos indivíduos colaboram para que uns sejam mais propensos ao estresse organizacional do que outros. Alguns dos tipos de pessoas que são mais afetadas pelo estresse, que precisam estar no controle, que precisam constantemente da aprovação dos outros, e ainda os que não aceitam críticas, considerando a mesma como um ataque pessoal são mais vulneráveis ao estresse do que aqueles que usam a crítica como um meio de enriquecimento pessoal, e ainda aqueles que pensam que a vida é injusta e os que tem dificuldade de dizer não.

Essas pessoas quando expostas às situações que são fontes potenciais de estresse dentro de uma organização, tendem a apresentar imediatamente os sintomas do estresse

organizacional. No quadro abaixo, pode-se observar as principais causas do estresse organizacional, onde Chiavenato (2010, p.393) descreve da seguinte forma:

Quadro 3- principais causas do estresse organizacional.

- Sobrecarga de trabalho.
- Pressão de tempo e urgência.
- Supervisão de baixa qualidade.
- Clima político de insegurança.
- Autoridade inadequada na delegação de responsabilidades.
- Ambiguidade de papel.
- Diferenças entre os valores individuais e organizacionais.
- Mudanças dentro da organização.
- Frustração.

Fonte: Chiavenato, Idalberto – Comportamento Organizacional. Rio de Janeiro: Elsevier, 2ªed. 2010.

Segundo Robbins (2005), não só os fatores individuais e organizacionais, mas também os fatores ambientais são fontes potenciais de estresse. Podemos citar como fator ambiental as incertezas políticas, econômicas e tecnológicas; os fatores individuais estão ligados às questões familiares, problemas econômicos e de personalidade; por fim, pode-se dizer que os fatores organizacionais estão relacionados com a pressão para cumprir prazos e evitar erros, excessiva carga de tarefas, chefia exigente e insensível, colegas desagradáveis dentre outros.

5.1- TIPOS DE ESTRESSORES

- **Estressores extra organizacionais:** são as forças externas e ambientais que provocam um profundo impacto nas organizações e pessoas. O impacto da família sobre o comportamento das pessoas, das comunicações, TV, novelas, rádio sobre elas.
- **Estressores organizacionais:** são as forças associadas com a organização em si. Políticas e estratégias organizacionais como pressões competitivas, desenho organizacional, estruturas e processos como controle, pouca participação nas decisões.
- **Estressores grupais:** influência grupal sobre o comportamento das pessoas.
Falta de coesão grupal: o desejo de pertencer e o senso gregário tem importante função no comportamento das pessoas.

Falta de apoio social: as pessoas são profundamente afetadas pelo apoio de um ou mais membros de um grupo coesivo.

- **Estressores individuais:** as diferenças individuais em termos de traços de personalidade como autoritarismo, rigidez, emotividade, extroversão, espontaneidade, tolerância quanto à ambiguidade, ansiedade e necessidade de realização constituem aspectos relevantes para o estresse individual.

6- COMO CONTROLAR E REDUZIR O ESTRESSE NO TRABALHO

Existem várias maneiras de reduzir o estresse a proporções admiráveis. A princípio, faz-se necessário que a empresa tenha uma equipe de trabalho com pessoas bem motivadas, que tenham seus objetivos estabelecidos e que possuam uma preocupação com o bem estar social de seus colaboradores. Dessa forma perceberá que há necessidade de equilíbrio entre a produção e os interesses dos seus funcionários. Carvalho e Serafim (2001), diz que a empresa deve respeitar os limites e a capacidade dos seus funcionários, perceber o nível de estresse adequado a ele, procurar conquistá-lo, para que administrando melhor os problemas, aumente a produtividade no trabalho.

É de grande interesse para as empresas que o funcionário esteja motivado em seu ambiente de trabalho, pois assim produzirá satisfatoriamente com qualidade. O que esses funcionários precisam é de uma pausa ocasional do ritmo frenético de seu trabalho, por exemplo: as organizações que oferecem programas de bem estar, que são patrocinados pelas mesmas, onde desenvolvem atividades físicas e mentais, proporcionando uma melhor qualidade de vida ao seu funcionário, no entanto, eles por sua vez, precisam assumir a responsabilidade pela sua saúde física e mental, porque a organização é apenas um meio facilitador para este fim. Como Robbins nos diz:

“Funcionários satisfeitos parecem mais propensos a falar bem da organização, a ajudar os colegas e a ultrapassar as expectativas com relação ao trabalho. Eles podem também ir além de suas atribuições regulares porque querem retribuir as experiências positivas.” (ROBBINS, 2010).

As organizações dispõem de vários meios de redução do estresse no local de trabalho, através das seguintes providências:

- **Planejamento:** o estresse pessoal e da vida no trabalho pode ser administrado através do planejamento: Dispor de tempo para planejar os objetivos pessoais e de carreira. No trabalho, ter um tempo para planejar as atividades propostas ao dia seguinte. Ou parear os seus objetivos relacionando-os com os da organização.
- **Exercício físico:** exercícios regulares contribuem para a saúde física e ajudam a reduzir o estresse em consequência do condicionamento físico.

- **Dieta:** estresse prolongado pode reduzir o suprimento de vitaminas, tornando a imunidade baixa e um alto risco de adquirir doenças. Uma boa dieta alimentar é essencial.
- **Biofeedback:** é uma técnica terapêutica utilizada no tratamento de dores de cabeça, pressão sanguínea elevada, tensão muscular e outros problemas. Envolve a monitoração de uma ou mais funções orgânicas, através de equipamentos eletrônicos que sinalizam o paciente com luzes ou sinais para que a pessoa aprenda a controlar ondas cerebrais, pulso, pressão sanguínea e a temperatura dos pés ou das mãos.
- **Meditação ou relaxamento:** filosofias e técnicas asiáticas incluem meditação, meditação transcendental, yoga e zen. A pessoa fecha seus olhos relaxa e inspira e expira o ar de seus pulmões, ao mesmo tempo em que repete uma palavra simples ou um mantra. A repetição ajuda a eliminar pensamentos negativos. O processo leva cerca de vinte minutos. Há variações, como tencionar e relaxar os músculos do corpo todo.
- **Psicoterapia:** uma variedade de técnicas interpessoais é usada para reduzir o estresse com a ajuda de um profissional, (psicoterapeuta).
- **Psicanálise:** é uma forma de psicoterapia, durante a qual o psicanalista analisa os estragos mais profundos da personalidade para descobrir as raízes do comportamento anormal.

7 - CONCLUSÃO

A presente pesquisa pretendeu estudar as causas e consequências que o estresse no trabalho traz na vida de um indivíduo, em seu desenvolvimento na produtividade dentro de uma organização. Para melhor entendimento e compreensão, expor os impactos que este fenômeno causa tanto na vida familiar quanto na produção de uma organização.

Através deste estudo percebe-se que existem estressores que interferem na quantidade e qualidade do trabalho, no aumento do absenteísmo e rotatividade. Com esse estudo, observou-se que no decorrer dos anos, o ambiente de trabalho tem sofrido mudanças em grande escala em detrimento ao desenvolvimento tecnológico do mercado de trabalho, intensificando a pressão sobre os trabalhadores, trazendo-lhes consequências, além de lhes atribuir a responsabilidade de aumentar a produtividade nas empresas e ainda ter que desempenhar um papel na sociedade.

Sabe-se que são muitas as causas que podem facilitar o estresse no trabalho, entre eles estão os fatores individuais, organizacionais e ambientais que são fontes potenciais de estresse. Portanto, chega-se à conclusão que o indivíduo quando exposto a pressões de sobrecarga de trabalho e ou situações que favoreçam ao estresse, tendem a apresentar imediatamente os sintomas do estresse organizacional como: ansiedade, depressão, diminuição da satisfação com o trabalho, incluindo angústia e consequências físicas que acarretam em distúrbios gástricos, dores de cabeça nervosismo, acidentes entre outros.

Percebeu-se que há uma necessidade de controlar e reduzir o estresse no trabalho, uma vez que o estresse pode afetar diretamente o funcionamento da produtividade da organização. Constatou-se que se deve haver um equilíbrio entre a produção e os interesses de seus funcionários, para que aumente a produtividade no trabalho. Que seja possível uma integração de necessidades individuais de auto expressão com os requisitos de produção de uma organização.

Verificou-se então que as organizações que apresentam certo grau de integração entre os objetivos individuais e os objetivos organizacionais, produzem muito mais do que as outras, pois ao invés de reprimir o potencial e o desenvolvimento do indivíduo, elas contribuem para sua melhoria e desenvolvimento, acordando às empresas que se é possível a integração dos objetivos organizacionais e pessoais, desde que necessariamente haja a contribuição das duas partes em equilíbrio com seus respectivos objetivos, salientando que a responsabilidade desta integração se dá pela alta administração das organizações.

Nesta direção, chega-se à conclusão que este trabalho de pesquisa bibliográfica, significa reflexão, esperança e apelo ao significado na satisfação do trabalho e a melhoria de vida. Uma organização trabalhando a prevenção, a informação na melhoria do desenvolvimento e bem estar dos empregados, estará na verdade cumprindo o seu papel com dignidade, e com apoio social e sua interação com a cidadania organizacional, fazendo desta geração pessoas mais satisfeitas com o trabalho, e por conseguinte, mais saudáveis.

REFERÊNCIAS

- CARVALHO, Antônio Vieira de. **Administração de recursos humanos**, v.2. Antônio Vieira de Carvalho, Oziléa Clen Gomes Serafim. São Paulo: Pioneira Thomsom Learning, 2001.
- CHIAVENATO, Idalberto - **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações** – 3ª ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. – 4. Ed. – São Paulo: Manole, 2014.
- IORELLI, J. O. **Psicologia para administradores, como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho**. São Paulo: Atlas S.A, 2008.
- FRANÇA, A. C. L e RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia básico como abordagem psicossomática**. São Paulo, 2011.
- MRP Benke, E Carvalho **artigo Estresse X Qualidade de Vida nas Organizações: um estudo teórico** - Rio de Janeiro (RJ): FESURV, 2008.
- PEREIRA, Matias José- **Manual de gestão pública contemporânea** - 4ª edição. - São Paulo: Atlas, 2012.
- ROBBINS, Stephen P., 1943 – **Comportamento Organizacional**. Tradução técnica Reynaldo Marcondes. – 11. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional** – 14 ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.