

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares¹

Daniel Moreno Gomes²

Dannisllene Aparecida Soares Mendonça³

Heren Nepomuceno Costa Paixão⁴

Resumo: O profissional contemporâneo vivencia um cenário de alta competitividade. O ambiente de trabalho passou a exigir do trabalhador que seja produtivo e esteja cada vez mais presente no ambiente organizacional, assim cada indivíduo reage de forma diferente ao estímulo recebido. Surge o estresse como consequência direta dos esforços adaptativos. Compreender essas reações de adaptação torna-se essencial para organizações do novo milênio. Assim este trabalho buscou através de uma pesquisa bibliográfica investigar como o estresse pode afetar o ambiente organizacional e o desempenho dos trabalhadores, através da conceituação de estresse, identificação dos tipos existentes, impactos causados pelo estresse dentro das organizações e como o gestor pode auxiliar em ações de combate ao estresse dentro da organização. O conceito de estresse refere-se ao desgaste tanto físico quanto mental, podendo gerar uma força tanto positiva quanto negativa na vida do indivíduo, servindo como estímulo ao indivíduo. Contudo se as situações de estresse forem vistas como ameaças podem se tornar prejudiciais. O estresse, decorrente de quaisquer circunstâncias que ameçam ou são percebidas como ameaçadoras, minam a capacidade de enfrentamento do indivíduo. A ameaça pode afetar a segurança física, a reputação, autoestima, tranquilidade ou aspectos que a pessoas valorize ou deseje manter. Percebe-se que todo indivíduo passa por um processo de estresse ao longo da vida no âmbito profissional. A exigência do mercado competitivo, tem levado cada vez mais os trabalhadores a níveis elevados de estresse e consequentemente a perda de produtividade.

Palavras-Chave: Adaptação. Impactos do estresse. Produtividade.

Abstract: The contemporary professional experiences a highly competitive scenario. The work environment started to demand from the worker to be productive and to be increasingly present in the organizational environment, so each individual reacts differently to the stimulus received. Stress arises as a direct consequence of adaptive efforts. Understanding these adaptation reactions is essential for organizations of the new millennium. So, this work sought through a bibliographic research to investigate how stress can affect the organizational environment and the performance of workers, through the conceptualization of stress, identification of existing types, impacts caused by stress within organizations and how the manager can assist in actions to combat stress within the organization. The concept of stress refers to both physical and mental exhaustion, which can generate both a positive and negative force in the individual's life, serving as a stimulus to the individual. However, if stressful situations are seen as threats, they can become harmful. Stress, resulting from any circumstances that threaten or are perceived as threatening, undermines the individual's ability to cope. The threat can affect physical security, reputation, self-esteem, tranquility or aspects that people value or wish to maintain. It is noticed that every individual goes through a process of stress throughout life in the professional sphere. The demand of the competitive market, has increasingly led workers to high levels of stress and consequently loss of productivity.

Key Words: Adaptation. Stress impacts. Productivity.

1 INTRODUÇÃO

¹Bacharel em Administração de Empresas, danielmorenolive@gmail.com.

²Bacharel em Ciências Contábeis, cleomarsoares_@hotmail.com.

³Bacharel em Ciências Contábeis, dannisllene@yahoo.com.br.

⁴Psicóloga, Mestrado e doutorado em Psicologia, herencosta@yahoo.com.br.

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

Os avanços tecnológicos, principalmente nas áreas de informática e telecomunicações, alteraram de forma expressiva as relações comerciais e trabalhistas impactando a vida dos trabalhadores que precisaram se adaptar as mudanças sociais, econômicas e tecnológicas impostas pelo novo modelo de mercado de trabalho.

Essas mudanças trazem uma nova perspectiva, exigindo das organizações e seus trabalhadores flexibilidade e capacidade de ajuste às novas realidades, onde a estabilidade sai de foco e passa a ser necessário o constante processo de mudança para permanência no mercado.

O profissional contemporâneo vivencia um cenário de alta competitividade, concorrência acirrada, pressão na entrega de resultados e metas, ritmos acelerados de trabalho, necessidade constante de aprimoramento entre outros fatores habituais que demandam do trabalhador um elevado nível de adequação as situações impostas.

O ambiente de trabalho passa a exigir do trabalhador que ele seja produtivo e esteja cada vez mais presente no ambiente organizacional, sendo submetido a rotinas intensas de trabalho, estando sujeito a uma dinâmica de prazos a serem cumpridos, a concorrência entre seus colegas, necessidade de atender as perspectivas de seus gestores, entre outros desafios que muitas vezes superam o limite de adaptação do trabalhador.

Neste sentido Silva (2010, p. 5) diz que:

O organismo, ao receber um estímulo, desencadeia uma resposta, como o preparo para fuga ou reação de enfrentamento da situação geradora do mesmo e, de acordo com a vulnerabilidade individual e abrangendo a esfera físico-psico-social, leva a alterações orgânicas e mentais, de uma maneira ampla e diversificada.

Nota-se desta forma que cada indivíduo reage de forma diferente ao estímulo recebido, enquanto alguns têm reações positivas diante da necessidade de adaptação interna ou social outros terão seus limites ultrapassados, acarretando a estes um desgaste emocional e psicológico, prejudiciais ao desenvolvimento profissional e pessoal do indivíduo, ocasionando um alto nível de estresse ao trabalhador.

Assim “De modo geral o estresse surge como consequência direta dos

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

esforços adaptativos da pessoa à sua situação existencial. Quando excessivo ou patológico, o estresse é fruto de persistentes, duradouros e desmedidos esforços adaptativos” (BALLONE, 2015, p.1).

Desta forma o estresse pode ser considerado uma resposta do organismo ao ajuste adaptativo do indivíduo a situações pessoais ou profissionais ou ainda as duas em conjunto, e que levem o mesmo a responder ao estímulo de maneira positiva ou negativa.

Assim compreender essas reações torna-se essencial para organizações do novo milênio, visto que no mundo globalizado, onde as informações são cada vez mais rápidas e a competitividade cada vez maior, o capital intelectual tem sido um diferencial para a continuidade das empresas. Diante destas mudanças, a sobrecarga de trabalho, as pressões recebidas para entrega dos resultados rápidos, os desgastes emocionais, as tensões que os trabalhadores enfrentam diariamente os tornam expostos a doenças ocupacionais, principalmente o estresse.

A atenção dos gestores a estes sinais no ambiente organizacional pode ser um fator imprescindível para manter um padrão elevado de produtividade e um clima organizacional propenso ao crescimento da organização. Uma vez que os gestores compreendam como o estresse está afetando o ambiente organizacional e seus trabalhadores o mesmo pode implantar ferramentas para redução dos efeitos lesivos do estresse dentro da organização.

É necessário, contudo o entendimento de que é impossível e indesejável eliminar todos os tipos de estresse, uma vez que o mesmo não age somente de forma negativa, mas pode servir de impulsionador para as atividades do indivíduo. Desta forma ao considerar o cenário atual das organizações e a forma como os trabalhadores passam a conviver com fatores que muitas vezes desequilibram sua vida profissional e emocional nota-se uma necessidade de se compreender: como o estresse pode impactar o trabalhador no ambiente organizacional?

A compreensão deste tema principalmente para os gestores, supervisores, gerentes e empresários que lidam diariamente com os trabalhadores e tem o papel de gerir o processo produtivo garantido o desempenho dos trabalhadores, pode ser um diferencial competitivo para a organização.

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

Segundo Romero et al. (2005) para que ocorra uma liderança eficaz e segura o gestor deve ter a capacidade de trabalhar os fatores emocionais dentro da organização, principalmente no que tange a própria gerência. O controle destes fatores através do gerenciamento correto propicia níveis elevados de eficiência dentro da equipe e, como consequência em toda a organização.

Desta forma a discussão sobre o estresse torna – se necessário dentro das organizações com o fim de diagnosticar possíveis agentes estressores dentro do trabalho e analisar como os gestores podem intermediar situações onde envolvam o estresse negativamente, dentro do ambiente organizacional.

Assim este trabalho buscou através de uma pesquisa bibliográfica investigar como o estresse pode afetar o ambiente organizacional e o desempenho dos trabalhadores, através da conceituação de estresse, identificação dos tipos existentes, impactos causados pelo estresse dentro das organizações e como o gestor pode auxiliar em ações de combate ao estresse dentro da organização.

Ao fim, este trabalho contribuirá com os gestores no diagnóstico de possíveis causas no desequilíbrio emocional dos colaboradores, uma vez que identificados os impactos que ocorrem dentro do ambiente organizacional, gestores podem atuar com ações que visem à qualidade de vida de seus trabalhadores e o aumento da satisfação dos mesmos, reduzindo problemas psicológicos e profissionais, ou doenças ocupacionais.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO PARA O HOMEM

Ao longo da história o trabalho tem ocupado um lugar central na vida do homem, ele não está somente ligado a necessidade de sustento, mas também a necessidade de realização pessoal e pertencimento a um grupo. Para Hoppe (2012, p.12): “A sociedade moderna utiliza-se do trabalho como uma forma de identidade, um modo de inserção social, sendo que aquele que não possui um trabalho não é valorizado”.

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

Se na antiguidade o trabalho era visto como uma atividade ignóbil com a chegada do século XVIII houve uma mudança nesta concepção, e o mesmo passou a ser visto como um fator de dignificação do homem (RIOS, 2011).

Neste pensamento Hoppe (2012) relata que é necessário se compreender o sentido do trabalho na vida do homem moderno, para também compreender o seu papel nas organizações contemporâneas e os fatores que interferem nesta relação.

De acordo com Bertani e Barreto (2004, p. 204):

O trabalho é ação ou resultado de determinado esforço realizado pelo homem e pela mulher; essa capacidade de trabalho é percebida na sociedade capitalista como uma mercadoria que é comprada e vendida. Essa relação se torna determinante com a Revolução Industrial, passando as pessoas a trabalharem mediante contrato. O sujeito detentor da força de trabalho passa a ter que satisfazer as exigências de quantidade, prazos, especificações do produto e valor combinado.

A partir deste momento o universo do trabalho começa a passar por profundas transformações, deixando para trás os pressupostos tradicionais do trabalho, e inaugurando uma nova era: da tecnologia, das comunicações e da informação. Neste sentido se antes o conhecimento dos trabalhadores era desvalorizado para as organizações, com a chegada desta nova era, o conhecimento se tornou exigência para permanência no mercado de trabalho (RIOS, 2011).

Segundo Siqueira (2003, p.1): “Vivemos numa sociedade pós-moderna, que tem como referência valores como lucro, velocidade, competição, individualismo, generalidade do conhecimento, polivalência das habilidades, sob os quais são demandadas as competências para o mundo do trabalho”. Neste sentido, o trabalhador deve estar atento constantemente a essas vertentes para se manter dentro do mercado de trabalho.

A busca incessante por lucratividade e produtividade pelas organizações esbarram nos limites dos indivíduos que tem que se adaptar rapidamente aos novos modelos situacionais impostos pelo crescimento desenfreado do consumismo e da produção (FERNANDES et al., 2008). Observa-se assim que essa situação tem repercutido diretamente na forma de vida dos trabalhadores, que além de procurar estar cada vez mais qualificados, precisam lidar com a pressão não só do ambiente

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

do trabalho, mas também na esfera familiar, precisando equilibrar sua vida profissional com sua vida pessoal.

“Diante desse cenário o trabalhador vem tendo que se adaptar e lidar com todas essas transformações, o que lhe traz tensões que podem prejudicar sua saúde” (BERTANI e BARRETO, 2004, p. 205). Se de um lado percebe-se o trabalho como um fator de dignificação do homem por outro lado observa-se que as constantes mudanças no cenário trabalhista exigem do trabalhador uma grande capacidade de adaptação e flexibilidade.

Desta forma, embora mudanças substanciais e significativas tenham sido implementadas no mundo do trabalho, permanecem como desafios a falta de motivação, o desamparo, a desesperança, a passividade, a alienação, a depressão (FERNANDES et al., 2008). Compreende-se assim, que a evolução tecnológica trouxe contribuições positivas para o homem, mas também gerou problemas no aspecto emocional e psicológico, tendo como resultado um crescente número de casos de estresse nos indivíduos (CAMELO E ANGERAMI, 2008).

2.2 CONCEITO E DEFINIÇÃO DE ESTRESSE

Todo indivíduo recebe constantemente influências e estímulos do ambiente em que está inserido, desencadeando reações necessárias à sua sobrevivência, podendo as mesmas ocorrer de forma tranquila ou conturbada.

Para Silva et al. (2018, p. 4): “Desde a Pré-história, há o reconhecimento de que o homem sofria exaustão após o trabalho, medo, exposição ao calor e frio, fome, sede, perda de sangue ou doença”. Tais situações deflagravam uma série de desfechos biológicos e psicológicos, conhecidos hoje como Estresse.

Segundo Houaiss (2001, p. 1264) a definição para a palavra estresse significa: “estado gerado pela percepção de estímulos que provocam excitação emocional e, ao perturbarem a homeostasia, levam o organismo a disparar um processo de adaptação caracterizado pelo aumento da secreção de adrenalina, com várias consequências sistêmicas.” Neste sentido observa-se que o conceito de estresse está presente constantemente na vida do indivíduo.

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

Na busca pela compreensão das causas e consequências do estresse o médico Hans Selye iniciou em 1925 estudos relacionados ao estresse, elaborando diversos trabalhos sobre o tema. Nestes trabalhos Selye, utilizou a palavra estresse para referir-se as reações que o corpo expressa, ao ser levado a situações que exijam mudanças e adaptações (FILGUEIRAS e HIPPERT, 1999). Selye observou que “organismos diferentes apresentam um mesmo padrão de resposta fisiológica para uma série de experiências sensoriais ou psicológicas que têm efeitos nocivos em órgãos, tecidos ou processos metabólicos” (FULREGATO, 2012, p. 1).

Neste aspecto observa-se que o estresse está relacionado a uma resposta emitida pelo organismo do indivíduo a situações que lhe causem a sensação de desconforto e que gere um estado de alerta.

Esta ideia é compartilhada por Rodrigues (2012, p. 456) que entende:

O estresse ocorre quando há uma modificação ameaçadora, lesiva ou tensa no ambiente, desencadeando um desequilíbrio no indivíduo. O indivíduo sente ou torna-se incapaz de realizar tarefas sob essa situação. Esse estímulo causador de tal situação é o fator estressor, sendo variável: o fator estressor que gera estresse em um indivíduo pode não gerar em outro.

Segundo Lipp (2013) é importante entender que existe diversos fatores que podem estar relacionadas a esse desequilíbrio, fatores internos como condições relacionadas as características de personalidade, perfeccionismo, auto cobrança, entre outras, e fatores externos representados pelas dificuldades que a vida apresenta, acarretando o desequilíbrio no organismo tanto de forma física como mental.

Chiavenato (1999) determina que o Estresse são reações físicas, químicas e mentais de um indivíduo a circunstâncias que lhe causem confronto, oportunidades, restrições ou demandas. Sobre isso Lipp (2013) observou em seus estudos que em momentos de tensão excessiva, todo organismo é alterado. A maneira como o reestabelecimento do equilíbrio é manifestada, determina como o indivíduo irá reagir a estas situações, se for reestabelecido rapidamente não nota-se maiores danos contudo se permanecer por grandes períodos podem começar a surgir doenças como a ansiedade e a depressão.

Segundo Ballone (2015, p. 2): “De modo Geral o Estresse surge como consequência direta dos esforços adaptativos da pessoa à sua situação existencial”.

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

Esta ideia é compartilhada por LIPP (2013, p. 1):

No entanto, há de se considerar que entre todos os fatores que contribuem para o aparecimento do estresse, o que mais tem impacto é o constituído por mudanças. Todos os tipos de mudança exigem que a pessoa se adapte ao que está ocorrendo. O processo de adaptação tem o poder imediato de desencadear o processo do estresse.

Verifica-se desta forma que o estresse é uma resposta do indivíduo a estímulos recebidos de fontes internas ou externas que irão acarretar em uma alteração no organismo do mesmo e gerar reações a essas situações estressoras.

2.3 ESTRESSE OCUPACIONAL

No Brasil, os últimos anos trouxeram um grande avanço nas áreas trabalhistas, com o aumento significativo das empresas e a abertura dos novos campos de trabalho, acarretando uma grande responsabilidade profissional aos trabalhadores que tiveram de se adaptar ao novo capitalismo e todos os seus processos (MELO et al., 2011).

Embora o conceito de estresse não tenha surgido a partir da esfera trabalhista no campo empresarial tem-se o chamado estresse organizacional, conceituado por Canova e Porto (2010, p. 9) como:

As conceituações sobre Estresse ocupacional parecem convergir no sentido de ajuste, quer na relação indivíduo-ambiente de trabalho, quer na demanda-recursos, sendo o Estresse o resultado de um estado de desequilíbrio. Com base nos estudos relatados, constata-se que Estresse envolve: um estímulo externo produzido a partir das situações de trabalho, respostas psicológicas ante esse estímulo e uma gama de consequências, nas quais o bem-estar do indivíduo está envolvido.

No que concerne ao Estresse ocupacional, trata-se daquele gerado no ambiente de trabalho, emprego ou que envolva alguma ocupação, causado pelo desequilíbrio entre trabalhador e função, o que gera uma resposta inadequada às estimulações decorrentes do ambiente de trabalho, das condições do trabalhador e de sua capacidade em realizá-lo (PEREIRA e MELO, 2014)

“De acordo com dados da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) (2016), no Brasil, um estudo sobre afastamento devido a acidentes e doenças ocupacionais divulgou que 14% dos

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannislene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

benefícios anuais de saúde foram relacionados a desordens mentais” (TABOSA E CARNEIRO, 2018, p. 283).

O estresse ocupacional tem sido muito discutido nos últimos anos, apesar de haver certo equívoco com relação a definição de estresse ocupacional. Muitos indivíduos acabam por associar todo sentimento de irritabilidade e cansaço ao estresse o que acaba por ser errôneo. Assim,

Esta vulgarização acabou atingindo de alguma forma a própria pesquisa científica e transformando o conceito em uma espécie de fórmula mágica que tudo explica e tudo resolve: tudo provoca o estresse (a rotina do trabalho muito simples, a complexidade do trabalho muito complexo, etc.) e tudo resolve o estresse (massagens, conversas, chazinhos, meditações) (CODD et al., 2014, p. 281)

Contudo a definição de estresse organizacional consiste em algo mais amplo, e muitas vezes de difícil elucidação uma vez que cada indivíduo reage de maneira diferente a situações do ambiente do trabalho (MARQUES e ABREU, 2009). Para Hoppe (2012, p.16) o estresse ocupacional está relacionado a “uma resposta contemporânea aos vários estímulos aos quais os sujeitos são submetidos e às cobranças a eles impostas, como: ser bons na família, no trabalho, ter tempo para o lazer, não falhar nem passar por fracos”.

Cooper e Kelly (1993, apud BRAGA, 2008, p. 38) interpretam o Estresse ocupacional como: “Problema de natureza perceptiva, resultante da incapacidade do indivíduo de lidar com fontes de pressão no trabalho”.

De acordo com Cooper et al. (1988, apud BICALHO, 2011, p. 22):

Os agentes estressores estão presentes em qualquer ambiente de trabalho, mas os tipos de agentes e a intensidade com que se manifestam estão relacionados ao contexto organizacional e à personalidade de cada indivíduo. As fontes de pressão incidem de acordo com as especificidades do contexto organizacional e da personalidade de cada indivíduo.

No mesmo sentido, Perkins (1995) define o Estresse ocupacional como consequência da relação do indivíduo com o ambiente organizacional que está inserido. Quando esse ambiente demanda uma habilidade de enfrentamento superior ao tolerado pelo indivíduo, acarreta um desgaste excessivo e interfere em sua produtividade.

Este pensamento é participado por Grandjean (1998, p.165): “estresse

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

ocupacional é o estado emocional, causado por uma discrepância entre o grau de exigência do trabalho e os recursos disponíveis para gerenciá-lo”. Desta forma o Estresse pode ser considerado uma resposta do organismo ao ajuste adaptativo do indivíduo a situações pessoais ou profissionais ou ainda as duas em conjunto, e que levem o mesmo a responder ao estímulo de maneira positiva ou negativa.

Assim entende-se que o estresse ocupacional está relacionado a tentativa de equilíbrio entre o indivíduo e suas condições trabalhistas. Quando o ajustamento é superado irá gerar uma motivação ao trabalhador, auxiliando no seu processo produtivo, contudo, quando o processo não pode ser superado poderá gerar um desgaste físico e emocional.

Oliveira e Kilimnik (2010, p. 11) afirmam que,

Em uma avaliação superficial, percebe-se que a excessiva pressão no trabalho e o estresse podem comprometer a produtividade do trabalhador e, conseqüentemente, a organização. Quando isso não ocorre, entram como substitutos a frustração, aborrecimento ou apatia, sentimentos, dentre outros, que obviamente serão transportados para a vida pessoal. As conseqüências podem, portanto, repercutir em outras esferas e, dependendo das formas de organização e produção e das condições físicas e objetivas de realização do trabalho, provocando distúrbios físicos e psíquicos nos trabalhadores.

Robbins (2008) reflete que o estresse no local de trabalho não é necessariamente algo negativo, ele pode influenciar o indivíduo de forma positiva, impulsionando o trabalhador a ser mais criativo e produtivo. O problema ocorre quando o estresse se manifesta de forma negativa, ele irá interferir diretamente no âmbito organizacional.

Ainda segundo Robbins (2002, apud ROMERO et al., 2005, p. 18):

Existem três fontes causadoras do estresse potencialmente negativo. Elas estão divididas em categorias distintas, considerando fatores ambientais, organizacionais e individuais. a) Fatores ambientais – São fatores causados pelas incertezas no âmbito econômico, político e tecnológico. Quando a economia do país e do mundo passa por momentos turbulentos a insegurança surge como sentimento inevitável. Algumas questões políticas externas e estratégias internas também provocam mudanças na cultura das organizações, atingindo diretamente os colaboradores. Por último, o grande avanço tecnológico e as incertezas causadas pelas inovações acabam causando estresse; b) Fatores organizacionais – São aqueles fatores das exigências do dia-a-dia de trabalho, alocadas nas tarefas, nos papéis, nas competências e relações interpessoais. Esses fatores também estão ligados à cultura organizacional. Alguns estilos gerenciais muito impositivos

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

provocam culturas regadas de medo, tensão e ansiedade; c) Fatores individuais – São fatores causados pelos problemas familiares, econômicos e da personalidade de cada pessoa, envolvem problemas pessoais originados pelas dificuldades conjugais e sexuais, educação dos filhos, relacionamentos familiares, dificuldades financeiras e outras. A personalidade de cada pessoa aliada à forma de lidar com as tensões, também pode determinar maior ou menor ponderância do estresse.

Diante dessas conceituações a de se estabelecer que o estresse ocupacional deriva de uma necessidade de ajuste do indivíduo com o meio organizacional em que está inserido. Quando os esforços adaptativos superam a sua realidade de enfrentamento o mesmo pode trazer grandes consequências ao trabalhador, contudo se os esforços forem sentidos em forma de superação o trabalhador tende a visualizar o estresse ocupacional como um desafio que o impulsiona a ser mais produtivo.

2.4 TIPOS E FASES DO ESTRESSE

É importante considerar que qualquer definição de Estresse somente se torna válida ao se compreender que cada indivíduo é afetado de forma diferente pelos agentes estressores. Para Margis, et al. (2003, p. 04):

A resposta ao Estresse depende, em grande medida, da forma como o indivíduo filtra e processa a informação e sua avaliação sobre as situações ou estímulos a serem considerados como relevantes, agradáveis, aterrorizantes, etc. Esta avaliação determina o modo de responder diante da situação estressora e a forma como o mesmo será afetado pelo Estresse.

Assim entende-se que o estresse pode gerar uma força tanto positiva quanto negativa na vida do indivíduo. Myers (2006) considera que se os estressores forem percebidos como desafios podem servir como estímulo ao indivíduo, contudo se visto como ameaças podem se tornar prejudiciais. Neste caso, observa-se que o Estresse em excesso é prejudicial à saúde, contudo é algo que pode ser equilibrado (FRANÇA E RODRIGUES, 2005).

França e Rodrigues (2011) dividem o Estresse em dois tipos: o eustresse que se relaciona na existência de tensão com equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados, como quando se exige resultados em um curto espaço de tempo. E o distresse, que pode ser definido como a tensão com o rompimento do

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

equilíbrio biopsicossocial por excesso ou falta de esforço, incompatível com o tempo, resultados e realizações. No caso de ocorrência de distresse, a sobrecarga no ambiente de trabalho é tão grande que passam a ocorrer manifestações e sintomas de doenças.

Observa-se que tanto o eustresse quanto o distresse causam reações no indivíduo (SPARRENBARGER, et al., 2003). Enquanto o eustresse estimula a pessoa a lidar com as situações, deixando a percepção mais aguçada para a superação de si próprio, auxiliando no crescimento pessoal e profissional o distresse irá provocar sentimentos negativos, desmotivando o trabalhador e causando doenças (SILVA E SALLES, 2016).

É importante observar que cada indivíduo reage de forma distinta ao estresse, uma mesma situação pode gerar o eustresse para alguns e o distresse para outros, visto que as fontes de estresse podem ser tanto internas (relacionadas a personalidade) quanto externas (relacionadas com o ambiente organizacional). Desta forma pode-se entender que tanto a vida profissional quanto a vida pessoal podem exigir adaptações do indivíduo e ser fontes de estresse.

Selye (1959) durante suas pesquisas observa que o estresse pode gerar três reações nos indivíduos: alerta, resistência e exaustão. Porém, Lipp (2000) identificou clinicamente e estatisticamente, uma quarta fase de Estresse a qual é denominada de quase exaustão, entre a fase de resistência e exaustão.

A fase de alerta ocorre quando se percebe de forma consciente ou não, algo que ameaça de forma física ou psicológica à adaptação ao meio. Nesta fase os indivíduos analisam estratégias de enfrentamento, decidindo se irão enfrentar ou fugir. Se a escolha for a fuga, poderá causar um Estresse maior, desencadeando outra etapa do Estresse (PEREIRA, 2012). É ativado um alerta claro da presença de um agente estressante, o organismo possui uma rápida resposta com a adrenalina preparando o organismo para reagir (SELYE, 1959)

A fase de resistência é a persistência na manutenção ao estado de alerta, seria como uma adaptação mais prolongada ao estágio inicial do estresse, e esta soma de situações gerais, para a manutenção do reequilíbrio acarreta em um grande gasto de energia, o que pode gerar a sensação de desgaste generalizado (SELYE, 1959).

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

Nesta fase de resistência, as constantes tentativas de adaptação ao agente estressor, pode fazer que os sintomas da fase inicial desapareçam, porém o estresse continua em ação, fazendo que o corpo produza substâncias de combate ao agente estressor, o organismo pode demonstrar alguma melhora, mas é um momento de alerta pois o indivíduo volta ao seu estado normal ou pode seguir para a fase de exaustão (PEREIRA, 2012).

Lipp (2000), apresenta que a fase de quase – exaustão se inicia durante os momentos em que a pessoa chega ao seu limite de resistência física e psíquica, nesta situação mesmo em momentos que a pessoa execute atividades diárias como a tomada de decisões, o trabalho e momentos de lazer, tudo é feito com muito esforço conflitando momentos de tranquilidade e desconforto, gerando muita ansiedade.

Ainda Segundo Lipp sobre a fase de quase exaustão (2003, p. 01):

O processo de adoecimento se inicia e os órgãos que possuem uma maior vulnerabilidade genética ou adquirida passam a mostrar sinais de deterioração. E não havendo alívio para o stress através da remoção dos estressores ou através do uso de estratégias de enfrentamento, o stress atinge a sua fase final.

Na fase de exaustão as defesas do organismo já não conseguem ter forças suficientes para a recuperação e seu funcionamento normal, o corpo não se restabelece, chegando em sua total quebra de resistência, esta fase a imunidade cai e abre a porta para o surgimento de muitas doenças (SELYE, 1959).

Para Selye (1959), o estresse pode se manifestar em qualquer uma das fases, mesmo que de diferentes situações durante o tempo de ação, não sendo necessário que as três fases se manifestem para que ocorra a confirmação da síndrome, lembrando que somente a fase de exaustão pode levar a morte.

A permanência no estado de exaustão devido ao estresse constante faz com que as defesas do organismo percam sua eficácia, permitindo que o organismo fique em estado de grande vulnerabilidade, podendo surgir diversas patologias, ocorrendo mudanças no estado psicológico da mente do indivíduo (CARVALHO e SERAFIM, 2001).

Segundo Lipp (2000) o desenvolvimento do estágio de esgotamento devido ao estresse, nesta situação em que o organismo se adapta em um estágio de tempo

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

duradouro, acabando com toda a energia do indivíduo, onde o organismo é atingido em seu ambiente biológico, psicológico e emocional.

2.5 SINTOMAS DO ESTRESSE OCUPACIONAL

“Um dos maiores desafios do homem moderno é conquistar rendimento profissional sem prejudicar sua saúde” (SILVA E SALLES, 2016, p. 238).

Ao considerar o indivíduo moderno nota-se que o mesmo é marcado pelo ritmo de vida acelerado, sendo constantemente cobrado a produzir mais e com maior agilidade, estando sujeito a não conseguir se adaptar a esse meio e desencadear o distresse, e acarretando em sintomas que geram alterações nos mais variados contextos.(HOPPE, 2012).

Neste sentido, “o desgaste físico e mental, ocasionado pelo excesso de trabalho ou de pressão aumenta, propiciando o aparecimento de doenças diversas, como sintomas físicos e psíquicos como: fadiga, dores de cabeça, insônia, alterações intestinais, entre outras” (SILVA E SALLES, 2016, p. 238).

Quando há uma identificação que os limites de um trabalhador está acima do normal, como constantes alterações no comportamento, cansaço, doenças diversas de forma constante, variações de humor, irritabilidade, são situações vivenciadas e já experimentadas pelos nossos antepassados, como exemplo o homem pré-histórico, que quando tinha passado dos limites ao ficar muito cansado pelas constantes variações de frio e calor ou qualquer doença que estava exposto, mesmo que de forma inconsciente eram também considerados sintomas de estresse (SELYE, 1959).

Nesse sentido Chiavenato (2005, p.390) conceitua: “O estresse decorrente de quaisquer circunstâncias que ameaçam ou são percebidas 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, autoestima, tranquilidade ou aspectos que a pessoas valorize ou deseje manter.”.

Os danos acumulados paulatinamente ocasionam diversas doenças dermatológicas, neurológicas, cardíacas, gastrointestinais, deixando a parte

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannislene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

imunológica do indivíduo totalmente desprotegida (BAUER, 2002). Podendo trazer prejuízos tanto psicológicos como físicos ao indivíduo.

Reações hormonais desencadeiam modificações físicas, resultando reações emocionais, e essa fragilidade no psicológico da pessoa pode variar conforme a composição psíquica de cada indivíduo (CARVALHO e SERAFIM, 1995). Em uma situação de estresse, as reações químicas ficarão em níveis mais elevados podendo ser prejudiciais ao organismo. Substâncias que são responsáveis pelo prazer e bem-estar, são produzidas no cérebro, e quando o organismo está em situação de estresse sua produção diminui (SIQUEIRA, 2003).

Fisicamente o corpo já em exaustão, algumas doenças se manifestam surgindo diversos sintomas do estado de alerta e outros como: insônia, problemas dermatológicos, ansiedade, perda da libido, irritabilidade, perda da tomada de decisões, diabetes, instabilidade emocional, podendo inclusive levar a morte (LIPP, 2000).

Nota-se que, o estresse impacta negativamente a saúde do colaborador e, conseqüentemente, reflete também no seu trabalho dentro da organização, uma vez ser proveniente dele inúmeros sintomas que irão acarretar queda de produtividade e em alguns casos mais graves a perda do colaborador por desligamento ou afastamento do trabalho.

Todavia, são inúmeras situações desencadeadas pelo estresse, tais como, a irritabilidade geral, hiperexcitação ou depressão; fadiga, perda de interesse; ansiedade, impaciência; distúrbios gástricos e intestinais (diarreia, vômitos); irregularidade no ciclo menstrual; anorexia; palpitações cardíacas; instabilidade emocional; incapacidade de concentração; fraqueza ou torpor; tensão, tremores, tiques nervosos; insônia; tensão muscular, enxaqueca, são alguns indicativos de estresse (PEREIRA E MELO, 2014).

Observa-se assim que, as pessoas que apresentam alguns desses sintomas, precisam de atenção, e um acompanhamento por parte da equipe, para que este não fique, a mercê das complicações que poderá surgir na sua saúde, mais de uma forma geral, no seu rendimento no trabalho.

2.6 IMPACTOS DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

A percepção do impacto do estresse dos empregados no ambiente de trabalho é uma situação que vem sendo muito discutida atualmente. Segundo Lipp (2013) o estresse ocupacional deixou de ser uma preocupação só do empregado, hoje as empresas estão preocupadas em preservar os trabalhadores de seus efeitos negativos e reverter o distresse em ferramentas de auxílio na produtividade dos colaboradores.

Curiosamente, existe uma correlação muito grande entre o stress ao qual a pessoa está submetida e seu nível de produtividade. De início a correlação é positiva, mas quando o stress se torna pronunciado demais, ela passa a ser negativa. Deste modo, no início de períodos de tensão, a produtividade aumenta à medida que o stress se acentua e depois de algum tempo, se o stress não é reduzido, o organismo começa a se enfraquecer e a produtividade inicia sua queda (LIPP, 2013, p. 1).

O estresse faz com que as pessoas se desgastem e não tragam rendimento esperado para a organização. 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 e RODRIQUES, 2011).

Neste sentido, Lipp (2013) apresenta que o estresse pode acarretar importantes consequências à organização como, excesso de atraso e faltas, aumento de licenças médicas, acidente de trabalho, alta rotatividade, desempenho irregular, absenteísmo dentre outros.

Assim Ballone (2015, p. 2) complementa que:

No ambiente de trabalho os estímulos estressores são muitos. Podemos experimentar ansiedade significativa (reação de alarme) diante de desentendimentos com colegas, diante da sobrecarga e da corrida contra o tempo, diante da insatisfação salarial e, dependendo da pessoa, até com o tocar do telefone.

Desta forma ao buscar se adaptar aos agentes estressores o indivíduo tenta reagir de forma positiva as situações cotidianas, contudo, se o fator estressor não for eliminado o indivíduo pode passar a sofrer com o distresse organizacional, e essa

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

situação tende a impactar o ambiente organizacional diretamente (CAMELO E ANGERAMI, 2008).

Observa-se então que cada indivíduo busca se adaptar às mudanças e desconfortos gerados no ambiente de trabalho, porém uma vez ultrapassado o limite de adaptação individual e não sendo eliminado o fator de estresse esse colaborador entrará no nível de estresse negativo, o distresse organizacional

Para França e Rodrigues (2011), alguns indicadores podem ajudar a detectar se a ação dos agentes estressores está comprometendo o desempenho de um indivíduo dentro da organização. Os indicadores são os seguintes:

- a) Para o indivíduo: queda da eficiência, ausências repetidas, insegurança nas decisões, protelação das tomadas de decisões, sobrecarga voluntária de trabalho, uso abusivo de medicamentos, irritabilidade constante, explosão emocional fácil, grande nível de tensão, sentimento de frustração, sentimentos de onipotência, desconfiança, e eclosão ou agravamento de doenças;
- b) Para organização: greves, atrasos constantes nos prazos, ociosidade, sabotagem, absenteísmo, alta rotatividade de funcionários, altas taxas de doenças, baixo nível de esforço, vínculos empobrecidos, relacionamentos entre funcionários caracterizados por rivalidade, desconfiança, desrespeito e desqualificação (FRANÇA e RODRIGUES, 2011, p.94).

Enfim, a eficiência das pessoas será reduzida em decorrência de tensões nos locais de trabalho, gerando assim, a pressa, conflitos interpessoais, desmotivação, agressividade, isolamento, bem como, um ambiente humano destrutivo com alta rotatividade, greves, sabotagem, atrasos nas entregas, rivalidade e desconfiança (FRANÇA e RODRIGUES, 2011).

2.7 ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO AO ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES.

Nas últimas décadas muito se tem estudado sobre estratégias de enfrentamento ao estresse nas organizações empresariais, uma vez que essas vêm de encontro com a necessidade de sanar alguns problemas que são acarretados pelo estresse. Segundo Lipp (2013) em um primeiro momento se torna importante ao indivíduo conhecer a sua capacidade de enfrentamento das situações cotidianas de

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannislene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

estresse, uma vez que, por mais inteligente e capaz que seja, é preciso de um limite de enfrentamento.

Assim a compreensão da capacidade de enfrentamento que envolve o estresse em contrapartida as situações estressoras, é uma situação que merece atenção uma vez que a intensidade do estresse é subjetiva ao indivíduo assim como sua capacidade de enfrentamento (LIPP, 2003).

Desta maneira a gestão organizacional de estresse torna – se de vital importância para promover um ambiente de trabalho seguro e saudável. De acordo com Calderero et al. (2008) existem dois tipos de estratégias para o enfrentamento das situações de estresse, uma concentrada na emoção e outra no problema.

As estratégias de enfrentamento centradas na emoção, estão relacionadas aos esforços cognitivos em que se busca minimizar o estresse, reavaliando a situação e mudando o foco do problema. Nesta busca - se a fuga, o distanciamento, a atenção seletiva desviando o foco da situação estressora. Nas estratégias focadas no problema busca-se identificar de forma objetiva o problema e encontrar soluções, definir táticas e agir para a resolução dos problemas. Consiste em uma estratégia analítica e adaptativa, podendo reduzir ou eliminar as pressões do ambiente de trabalho (GRAZZIANO, 2008).

Assim, os autores colocam que não há um modo correto de enfrentar o estresse, isso dependerá da forma como o indivíduo age diante do problema adaptativo (CALDERERO et al., 2008)

Identificar os agentes estressores é o primeiro passo para o processo de mudança, uma vez que identificados as fontes de estresse dentro do ambiente organizacional é possibilitado encontrar a melhor estratégia de enfrentamento do estresse organizacional.

São inúmeras as fontes dentro do ambiente de trabalho que podem ocasionar situações de estresse para os indivíduos, entre elas Carvalho e Serafim (2001, p.125) citam:

- Baixa resistência à frustração: característica do indivíduo que se aborrece facilmente.

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannislene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

- Ameaças constantes: pessoas que se sentem intimidadas, gerando atitudes de recuo, de afastamento.
- Competitividade: pretender uma coisa simultaneamente com outra pessoa.
- Falta de tempo para si mesmo: Trata-se do indivíduo que não consegue se organizar, se programar, para que o seu tempo seja bem administrado.
- Ansiedade constante: quando o indivíduo apresenta um comportamento aflitivo ligado a uma sensação constante de perigo.
- Baixa estima: pessoas que não se gostam, não se valorizam.
- Estresse de final de carreira: ocorre, eventualmente, quando o indivíduo não se preparou psicologicamente para essa etapa da sua vida.

Ao reconhecer as causas de estresse dentro do ambiente de trabalho torna-se mais fácil a atuação por parte gerencial no sentido de prevenir estágios elevados de estresse dentro das organizações, mantendo-as em um nível que gere produtividade, uma vez que é impossível extinguir completamente o estresse dentro da organização, sendo como alternativa administra-lo (SANTOS e JUNIOR, 2007).

Assim executar atitudes como: aprender a delegar funções, estabelecer prioridades, estabelecer metas alcançáveis, aceitar mudanças de maneira otimista, recusar exigências absurdas, encarar problemas como oportunidades de mudança e não como uma ameaça, podem funcionar inicialmente como estratégia para prevenção e controle dos impactos negativos do estresse dentro do ambiente de trabalho (COOPER et al., 1988 apud por KILIMNIK et al., 2012).

Bernal (2010, p. 151), diz que:

Melhor do que aprender a enfrentar as situações altamente estressantes é ser capaz de preveni-las. As estratégias de prevenção costumam ser tanto individuais como grupais e organizacionais, embora estas duas últimas categorias se confundam, porque as estratégias grupais, como pode ser o trabalho em equipe, fazem parte das estratégias organizacionais.

Afinal é no ambiente de trabalho que a maioria das pessoas fica grande parte do tempo, por isso a importância em combater o estresse. Visivelmente, é preciso ter estratégias, em meio ao caos do dia a dia. Segundo Grazziano (2008, p.29):

Frente a situações que consideradas estressantes, o indivíduo irá utilizar mecanismos psicológicos para reduzir o impacto dos estressores e assim, retornar ao equilíbrio. Tais mecanismos ou estratégias são, na realidade, ações cognitivas elaboradas por ele através da avaliação da situação, do ambiente, de experiências anteriores bem-sucedidas e da maturidade de

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

seu aparelho psíquico, e são denominadas estratégias de *coping* ou estratégias de enfrentamento.

“O objetivo das estratégias de enfrentamento é a redução, eliminação ou manejo do estresse mediante a avaliação que o indivíduo faz de um dado evento em sua vida” (SANTOS e JUNIOR, 2007, p.106). De acordo com Carneiro (2013), as estratégias são escolhidas pelo indivíduo de forma inconsciente, mas com vínculo bem próximo do tipo de pressão experimentada, e levando em consideração o tipo de personalidade no ambiente organizacional, ou seja, é fundamental trabalhar as relações interpessoais e autoestima entre os funcionários de uma empresa.

Costa e Honório (2009, p.6), ressalta que: “o indivíduo precisa focalizar o problema, tentando modificar proativamente a relação que estabelece com a situação que são geradas o estresse”. Neste contexto as ações de combate, tem que se voltar, para adoção de planos alternativos, e revisão de objetivos, a aprendizagem de novas habilidades e a obtenção de informações são essenciais.

De acordo com Cooper et al. (1988, apud por KILIMNIK et al., 2012, p. 8):

[...] os principais mecanismos de combate ao estresse são: busca de apoio social, uso da lógica, busca do equilíbrio entre casa e trabalho, gerenciamento do tempo e maior envolvimento com o trabalho. Alguns desses mecanismos estão mais relacionados à busca de suporte, tais como a procura por: apoio da família e amigos, hobbies e atividades fora do trabalho e maior equilíbrio entre casa e trabalho.

Neste sentido, é preciso pensar na forma mais eficiente, e de maior compreensão por parte das empresas, no que se refere a qualidade de vida e motivação dos colaboradores, pensando sempre em como reduzir o estresse organizacional negativo.

Souza et al. (2018) afirmam que a empresa que investe em seus profissionais, oferecendo um bom ambiente de trabalho, treinamentos e oportunidade de desenvolvimento com o foco na motivação, gera um trabalho com mais empenho e qualidade, obtendo maiores resultados.

Portanto, Santos e Lima (2016) enfatiza que, para evitar o estresse uma forma é o bom relacionamento, a redução da jornada de trabalho, segurança e a preparação de líderes. Pois a forma mais eficaz é a prevenção, para que o estresse não atrapalhe o meio e não evolua para níveis elevados.

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

Desta maneira pode-se compreender que, uma das estratégias de combate ao estresse é que as organizações viabilizem e flexibilizem ações pensando no bem estar dos funcionários, e, que estabeleçam metas alcançáveis, planejamento e motivação nos mesmos. Buscando meios de sempre inovar, pois, ambientes com menos estresse produzem mais, bem como, há uma melhora na qualidade de vida dos funcionários, menos problemas com relação a saúde, tendo colaboradores mais felizes e motivados para um melhor funcionamento da equipe, resultando em pontos satisfatórios para a empresa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mercado de trabalho passou por grande revolução e está constantemente sofrendo altos impactos impulsionados por novas tecnologias e alta competitividade, cada vez mais presentes nas empresas. O trabalhador que antes dispunha de grande desgaste físico, hoje na sua maioria, enfrenta um enorme desgaste emocional e psicológico ocasionado pela nova realidade no ambiente organizacional em razão da alta competitividade, grau de exigência cada vez maior por parte dos empregadores, necessidade de adaptação muito rápida às novas rotinas, insegurança, entre outros fatores.

A alta exigência ou sobrecarga no sistema psicológico do trabalhador, ocasionada por vários fatores, acarretam na elevação do nível de estresse do indivíduo, que deve ser observado pelo gestor, uma vez que, o estresse em excesso e não controlado traz sérias consequências ao trabalhador e a empresa na qual presta serviço.

O estresse quando se apresenta de forma controlada traz impactos positivos, como motivação, empenho, criatividade e produtividade. Contudo, se o mesmo apresentar de maneira descontrolada propicia diversos danos tanto para o empregado como para o empregador, impactando negativamente todo o processo produtivo do trabalhador e de seu ambiente de trabalho.

Controlar esses níveis de estresse dentro do ambiente de trabalho é dever dos gestores, buscando a construção de ambientes de trabalho saudáveis e rentáveis para a organização como um todo. No mundo de hoje é praticamente

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannislene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

BERTANI, Íris Fenner; BARRETTO, Sirlene Aparecida Pessalacia. As transformações no mundo do trabalho e as consequências na subjetividade dos indivíduos. **Revista Katálysis**, v. 7, n. 2, 2004. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2926122>. Acesso em: 03 fev. 2020

BICALHO, Rachel Ferreira Sette. **Estresse, fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira: estudos de caso com médicos da UPA Centro-Sul de Belo Horizonte**. Tese de Doutorado em Administração. Faculdade de Ciências empresariais, 2018. Disponível em: <https://repositorio.fumec.br/handle/123456789/416>. Acesso em: 25 fev. 2020

BRAGA, Clarissa Daguer. **As novas tecnologias de gestão e suas decorrências: as tensões no trabalho e o estresse ocupacional na função gerencial**. Dissertação de Mestrado em Administração. Faculdade de Ciências Econômicas. Universidade Estadual de Minas Gerais, 2008. Disponível em: <http://livros01.livrosgratis.com.br/cp076945.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2020

CALDERERO, Andréa Regina Leonardo; MIASSO, Adriana Inocenti; WEBSTER, Clarissa Mendonça. Estresse e estratégias de enfrentamento em uma equipe de enfermagem de Pronto Atendimento. **Revista eletrônica de Enfermagem**, v. 10, n. 1, 2008. Disponível em: <https://www.revistas.ufg.br/fen/article/view/7681>. Acesso em 25 fev. 2020

CAMELO, Silvia Helena Henriques; ANGERAMI, Emília Luigia Saporiti. Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. **Revista Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 7, n. 2, 2008. Disponível em: <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/5010>. Acesso em: 24 fev. 2020

CANOVA, Karla Rejane; PORTO, Juliana Barreiros. O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 11, n. 5, 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712010000500002&script=sci_arttext. Acesso em: 24 fev. 2020

CARNEIRO, Vanessa Ferreira. **Qualidade de Vida no Trabalho e Estresse Ocupacional: Percepção dos Auditores Internos e Externos-Região Sudeste**. Dissertação de Mestrado em Administração. Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo, 2013. Disponível em: https://www.fpl.edu.br/2018/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2013/dissertacao_vanessa_ferreira_carneiro_2013.pdf. Acesso em: 25/02/2020

CARVALHO, Antônio Vieira de; SERAFIM, Oziléia Clen Gomes. **Administração de Recursos Humanos**. 2ª ed. São Paulo: Pioneira, 1995.

_____. **Administração de Recursos Humanos**. 5ª ed. São Paulo: Pioneira, 2001.

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannislene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005

_____. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 9ª Tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CODO, W.; SORATTO, L.; VASQUES-MENEZES I. Saúde Mental e Trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: **Artmed**, 2014. p. 276-299.

COSTA, Fernanda Pertence; HONÓRIO, Luiz Carlos. Fatores de pressão no trabalho e estratégias de combate ao estresse ocupacional: avaliando os gerentes de uma usina siderúrgica brasileira. **II Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho**. Curitiba, nov. 2009. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnGPR59.pdf>. Acesso em 24 fev. 2020

FERNANDES, Sandra Michelle Bessa de Andrade; MEDEIROS, Soraya Maria de; RIBEIRO, Laiane Medeiros. Estresse ocupacional e o mundo do trabalho atual: repercussões na vida cotidiana das enfermeiras. **Revista Eletrônica de enfermagem**. 2008. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/11874/1/ARTIGO_EstresseOcupacionalMundo.pdf. Acesso em 24 fev. 2020

FILGUEIRAS, Julio Cesar; HIPPERT, Maria Isabel Steinherz. A polêmica em torno do conceito de estresse. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 19, n. 3, 1999. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98931999000300005&script=sci_arttext. Acesso em: 24 fev. 2020

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

_____. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

FUREGATO, Antônia Regina Ferreira. Reconhecendo o estresse. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 20, n. 5, 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/48619>. Acesso em: 23 fev. 2020

GRANDJEAN, Etienne. **Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem**; Trad. João Pedro Stein – Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

GRAZZIANO, Eliane da Silva. **Estratégia para redução do stress e Burnout entre enfermeiros hospitalares**. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, 2008. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7139/tde-14052009-101907/pt-br.php>. Acesso em: 23 fev. 2020

HOPPE, Tamiris Nervis. **Estresse ocupacional: percepções de colaboradores de uma Instituição de Ensino Superior**. Trabalho de Conclusão de Curso em Psicologia.

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

Centro universitário Univates, 2012. Disponível em: <https://www.gnuteca.univates.br/bdu/bitstream/10737/407/1/Tamiris%20Hoppe.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2020

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro, Ed. Objetiva, 2001. Disponível em: <https://houaiss.uol.com.br/pub/apps/www/v5-2/html/index.php#0>. Acesso em: 24 fev. 2020

KILIMNIK, Zélia Miranda; DIAS, Sheila Mara Oliveira; JAMIL, George Leal. Fatores de Pressão no Trabalho e Comprometimento Com a Carreira: Um estudo com profissionais de tecnologia da informação. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 11, n. 2, 2012. Disponível em: <http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/reinfo/article/view/1044>. Acesso em: 24 fev. 2020

LIPP, Marilda Emanuel Novaes. **O stress está dentro de você**. 2 ed. São Paulo:Contexto, 2000.

_____. **Fontes internas de stress: uma abordagem cognitiva**. Centro Psicológico de controle do stress. 2013. Disponível em: <http://www.estresse.com.br/publicacoes/fontes-internas-de-stress-uma-abordagem-cognitiva/>. Acesso em: 29 jan. 2020

_____. **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria a aplicações clínicas**. 3 ed. São Paulo:Casa do Psicólogo, 2003.

MARGIS, Regina. PICON, Patricia. COSNER, Annelise Fornel. SILVEIRA, Ricardo de Oliveira. Relação entre estressores, estresse e ansiedade. **Revista de Psiquiatria**. Rio Grande do Sul, v. 25, n 65, 2003. Disponível: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-81082003000400008&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 25 jan. 2020

MARQUES, Valéria; DE ABREU, Juliana Andrade. Estresse ocupacional, conceitos fundamentais para o seu gerenciamento. **VI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. SEGET**, 2009. Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos09/288_Estresse%20ocupacional,%20conceitos%20fundamentais%20para%20o%20seu%20gerenciamento.pdf. Acesso em 28 dez. 2019

MELO, Marlene Catarina de Oliveira Lopes; CASSINI, Meire Rose de Oliveira Loureiro; LOPES, Ana Lúcia Magri. Do estresse e mal-estar gerencial ao surgimento da síndrome de estocolmo gerencial. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 11, n. 2, 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/22784>. Acesso em: 25 jan. 2020

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannislene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

MYERS, David. Estresse e saúde. **Revista de Psicologia In: MYERS, D. (Org.)**. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <https://www.wook.pt/autor/david-g-myers/17024>. Acesso em: 19 mar.2020

OLIVEIRA, Fernando Amaral; KILIMINIK, Zélia Miranda. Avaliação dos fatores de pressão no trabalho médico e sua relação com o estresse: um estudo em uma unidade de ultra-sonografia da rede pública em comparação com unidades da rede privada. **Revista de Administração FEAD**, v. 4, n. 1, 2010. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/9/enanpad2005-eorb-1362.pdf. Acesso em: 19 mar. 2020

PEREIRA, Jesane Graciotti; MELLO, Fabiane. Causas e efeitos do estresse no trabalho. **Interação - Revista de Ensino, Pesquisa E Extensão**, v. 16, n. 16, p., 2014. Disponível em: <https://periodicos.unis.edu.br/index.php/interacao/article/view/70>. Acesso em: 20 mar.2020.

PEREIRA, Luciano Santana. **Motivação de indivíduos e grupos de trabalho**. 2012. 3 ed. Rondonópolis: Unicesumar, 2012.

PERKINS, V. **Stress: o ponto de ruptura**. São Paulo: Jovens Médicos, 1995. Disponível em: <http://seer.pucgoias.edu.br/index.php/estudos/article/viewFile>. Acesso em: 25 fev.2020

RIOS, Maria Isabel Franco. **A dependência como pressuposto do contrato de trabalho**: ontem, hoje e provável amanhã—uma leitura atemporal. Tese de mestrado em direito. Pontifca Universidade Católica de Minas Gerais, 2012. Disponível em: http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Direito_RiosMIF_1.pdf. Acesso em: 25/01/202

RODRIGUES, Tician Daltri Felix. Fatores estressores para a equipe de enfermagem da unidade de terapia intensiva. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 16, n. 3, 2012. Disponível em: <http://reme.org.br/artigo/detalhes/549>. Acesso em: 21 jan.2020

ROMERO, Sonia Mara; OLIVERIA, Luciano Oliveira de; NUNES, Sérgio da Costa. Estresse no ambiente organizacional: um estudo sobre o corpo gerencial. **SEGET, Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, v. 4. 2005. Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/1215_SEGET0701Stress.pdf. Acesso em: 03 fev.2020

SANTOS, Cássia Maria Da Silva; LIMA, Renata Cristina Domingos de Souza Orientadora. **O estresse e seu impacto no ambiente de trabalho**. Trabalho de conclusão de curso. Graduação em Administração. Faculdade Aldete Maria Alves. Minas Gerais, 2016.

SANTOS, André Faro; ALVES JÚNIOR, Antônio. Estresse e estratégias de enfrentamento em mestrados de ciências da saúde. **Revista Psicologia: Reflexão**

O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Cleomar Antônio Soares; Daniel Moreno Gomes; Dannisllene Aparecida Soares Mendonça; Heren Nepomuceno Costa Paixão

e crítica, v. 20, n. 1, 2007. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-79722007000100014&script=sci_arttext. Acesso em 24 fev. 2020

SELYE, Hans. **Stress, a tensão da vida**. 4 ed. São Paulo: Ibrasa - Instituição Brasileira de Difusão Cultural, 1959.

SILVA, Juliana Fernandes da Costa. **Estresse Ocupacional e Suas Principais Causas e Consequências**. Monografia de Especialização em Gestão Empresarial. Instituto a Vez do Mestre – Universidade Candido Mendes, 2010. Disponível em: https://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k213171.pdf. Acesso em: 04 fev. 2020

SILVA, Leandra Carla; SALLES, Taciana Lucas de Fonseca. O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. **Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)** | ISSN-e: 2237-1427, v. 6, n. 2, 2016. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/29361>. Acesso em: 26 fev. 2020

SILVA, Rodrigo Marques da; GOULART, Carolina Tonini; GUIDO, Laura de Azevedo. Evolução histórica do conceito de estresse. **Revista de Divulgação Científica Sena Aires**, v. 7, n. 2, 2018. Disponível em: <http://revistafacesa.senaaires.com.br/index.php/revisa/article/view/316>. Acesso em: 24 jan. 2020

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Proposição e análise de um modelo para comportamentos de cidadania organizacional. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 7, n. SPE, 2003. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552003000500009. Acesso em: 26 fev. 2020

SOUZA, B. S.; LUCON, C. C.; ALCALDE, E. A.; Qualidade de vida no trabalho, o estresse e seus impactos no ambiente de trabalho; **Revista Conexão Eletrônica, Três Lagoas**, v. 1, n. 3, 2018. Disponível em: <https://revistaconexao.aems.edu.br › plugins › includes › download>. Acesso em: 24 mar. 2020

SPARRENBERGER, Felipe; SANTOS, Iná dos; LIMA, Rosângela da Costa. Epidemiologia do distress psicológico: estudo transversal de base populacional. **Revista de Saúde Pública**, v. 37, 2003. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/rsp/2003.v37n4/434-439>. Acesso em: 22 fev. 2020

TABOSA, Mirely Priscilla Oliveira; CORDEIRO, Adriana Tenório. ESTRESSE OCUPACIONAL: análise do ambiente laboral de uma Cooperativa de Médicos de Pernambuco. **Revista de Carreiras e Pessoas**. São Paulo, v. 8, n. 2, 2018. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/35197>. Acesso em: 20 fev. 2020