

O AMBIENTE E AS DOENÇAS DO TRABALHO: ESTRESSE

Rafaela Souza Santos¹

RESUMO: As doenças ocupacionais são uma realidade e estão presentes nas empresas. Um ambiente estressante gera consequências que podem ser irreversíveis na vida de um colaborador, por isso é de suma importância que os líderes e gestores estejam atentos ao bem-estar de seus colaboradores. Este trabalho visa apresentar os aspectos do estresse no ambiente de trabalho, os acontecimentos que podem gerar o estresse para o indivíduo, a influência do ambiente e as relações interpessoais que afetam o comportamento. São apresentados também alguns indicadores de situações estressantes, onde é possível medir o estresse no âmbito individual, nos grupos dentro da organização e na organização em si. Neste estudo são apresentadas algumas doenças relacionadas ao estresse, tendo como principal o conceito de Burnout. Após a identificação do estresse, o ambiente e malefícios, são apresentadas melhorias no ambiente de trabalho para prevenção e diminuição do estresse.

Palavras-chave: Estresse. Burnout. Bem-estar.

1. INTRODUÇÃO

O estresse ocupacional é uma realidade em muitas empresas, além disso, é uma preocupação no ambiente de trabalho pelo mundo. É considerado como um dos riscos mais sérios ao bem-estar psicossocial do indivíduo. Além de ser um problema que causa transtornos ao profissional, causa também malefícios à empresa, uma vez que, para o desenvolvimento da empresa é preciso ter colaboradores saudáveis, elevando a empresa a níveis elevados e competitivos.

1419

2 DESENVOLVIMENTO

Uma liderança ruim pode ser a fonte de estresse no local de trabalho. A forma com que as chefias regem sua liderança afeta o comportamento de seus liderados, e a dinâmica dos grupos a que pertencem. Um líder que trata seus funcionários de forma rígida, ríspida e agressiva, gera uma reação de medo, retrai a participação e criatividade dos subordinados; pressões contínuas, exigências, excesso de trabalho, sobrejornadas também podem ser considerados fatores de estresse. O excesso do estresse pode resultar em consequências danosas para o organismo, assim como o excesso do açúcar ou sal pode ameaçar o funcionamento adequado do organismo humano.

¹Graduação em Engenharia de Produção São Judas Campus Unimonte.

2.1 O estresse

O estresse por sim só não é suficiente para desencadear uma doença, ou uma disfunção na vida de uma pessoa, para que isso aconteça é necessário que outras condições sejam satisfeitas, como uma vulnerabilidade, ou uma forma inadequada de enfrentar a situação estressante. Para FRANÇA e RODRIGUES, (p. 36, 2013) o estresse pode ser considerado como uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais ela está submetida, que é avaliado pela própria pessoa como uma ameaça, ou como algo que exige mais que suas habilidades ou recurso e que põe em perigo seu bem-estar ou sobrevivência.

2.2 Acontecimentos estressantes

É importante ressaltar que uma situação pode ser considerada como estressante para uma pessoa e para outra não, isso depende da capacidade de cada uma de lidar com situações pressão, desafios e conflitos.

Na Escala de *Stress* de Holmes e Rahe (figura 01) são atribuídos vários valores a determinados tipos de acontecimentos, nesse sentido é possível avaliar os acontecimentos considerados mais estressantes.

Figura 01 - Escara de Stress de Holmes e Rahe.

Morte do cônjuge	100
Divórcio	73
Separação	65
Prisão	63
Morte de um familiar	63
Doença ou acidente grave	53
Casamento	50
Despedimento	47
Reconciliação	45
Reforma	45
Doença de um familiar	44
Gravidez	40
Problemas sexuais	39
Aumento do núcleo familiar	39
Mudanças significativas no trabalho	39
Mudanças no plano econômico	38
Morte de um amigo íntimo	37
Nova actividade	36
Mudança no relacionamento com o companheiro	35
Aquisição de empréstimo elevado ou dívida elevada	34
Término antecipado de um empréstimo ou uma dívida	30
Mudança de responsabilidades no trabalho	29
Saída de casa de um filho	29
Problemas com familiares por afinidade	29
Grande êxito pessoal	28
Cônjuge que inicia ou interrompe uma actividade	26
Início ou fim da escola	26
Alteração de vida	25
Alteração nos hábitos pessoais	24
Problemas no trabalho com um superior	23
Mudança de horário ou de condições de trabalho	20
Mudança de residência	20
Mudança de escola	20
Alteração na gestão do tempo livre	19
Alteração nas actividades de tipo religioso	19
Alterações nas actividades sociais	18
Aquisição a crédito, pequeno débito	17
Alterações na duração e tipo de sono	16
Alterações nas reuniões de família	15
Mudanças no regime alimentar	15
Viagens ou férias	13
Natal	12
Pequenas infracções à lei	11

A escala acima não é completa, e seu objetivo não é somar os valores obtidos, mas sim mostrar o impacto relativo aos acontecimentos estressantes. Estudos estão sendo feitos e indicam que a perda de emprego pode ser a segunda maior causa de impacto estressante desta década.

2.3 O ambiente e as relações interpessoais

FRANÇA e RODRIGUES relacionam alguns aspectos do cotidiano que podem gerar estresse, dentre eles estão: novidade da situação, possibilidade de prever o acontecimento, incerteza do acontecimento, duração do episódio estressante, incerteza sobre quando vai acontecer o evento.

As relações interpessoais no ambiente de trabalho são de suma importância para o desenvolvimento das atividades exercidas, uma vez que, o trabalhador que exerce sua função em um ambiente amigável e motivado, consegue realizar seu trabalho de forma confortável. A partir do momento que a autoestima do trabalhador é afetada sua atividade produtiva é diretamente prejudicada, visto que as emoções são submetidas às influências sociais.

Além de sua capacidade produtiva ser prejudicada, o trabalhador pode desenvolver doenças ocupacionais, e apresentar sintomas de enfermidades psicossomáticas, psicológicas e psíquicas.

Segundo o sociólogo Gilberto Freire (1983)

O ser humano é um todo biológico, ecológico e socialmente determinado. E seu bem-estar – além de físico, psicossocial – está dependente e relacionado a situações que envolve, como membro de um grupo em particular, e de uma comunidade, e mais do que isso, de um sistema sociocultural em geral, não apenas de uma herança biológica ou de fatores ecológicos”.

Hoje a legislação reconhece que as atividades excessivas no trabalho podem acarretar desequilíbrio mental, de acordo com o Decreto presidencial 3.048/99, regulamentando o artigo 20 da Lei 8.213/91.

O estresse pode ter duas dimensões, o estresse como processo e o estresse como estado. Segundo FRANÇA e RODRIGUES (p. 33, ano 2013) o primeiro estado é a tensão diante de uma situação de desafio por ameaça ou conquista. O segundo estado é o resultado positivo ou negativo do esforço gerado pela tensão mobilizada pela pessoa.

Existem alguns indicadores que podem ajudar a detectar o quanto o estresse está prejudicando o desempenho no sentido biopsicossocial. FRANÇA e RODRIGUES diz que essas situações estressantes podem ser detectadas individualmente, nos grupos, e nas organizações (tabela 01).

Tabela 01 - Indicadores de situações estressantes.

Individuais	Grupos	Organizações
Queda da eficiência;	Competição não saudável;	Greves;
Ausências repetidas;	Politicagem;	Atrasos constantes nos prazos;
Insegurança nas decisões;	Comportamento hostil com as pessoas;	Ociosidade, sabotagem, absenteísmo;
Protelação na tomada de decisão;	Perda de tempo com discussões inúteis;	Alta rotatividade de funcionários;
Sobrecarga voluntária de trabalho;	Pouca contribuição ao trabalho;	Alta taxa de doenças;
Uso abusivo de medicamentos;	Trabalho isolado dos membros;	Baixo nível de esforço;
Irritabilidade constante;	Não compartilhamento de problemas comuns;	Vínculos empobrecidos;
Explosão emocional fácil;	Alto nível de insegurança;	Relacionamento entre os funcionários com rivalidade;
Grande nível de tensão;	Grande dependência do líder;	Relacionamento entre os funcionários com desconfiança;
Sentimento de frustração;		Relacionamento entre os funcionários com desrespeito;
Sentimentos de onipotência;		Relacionamento entre os funcionários com desqualificação.
Desconfiança;		
Eclosão ou agravamento de doenças.		

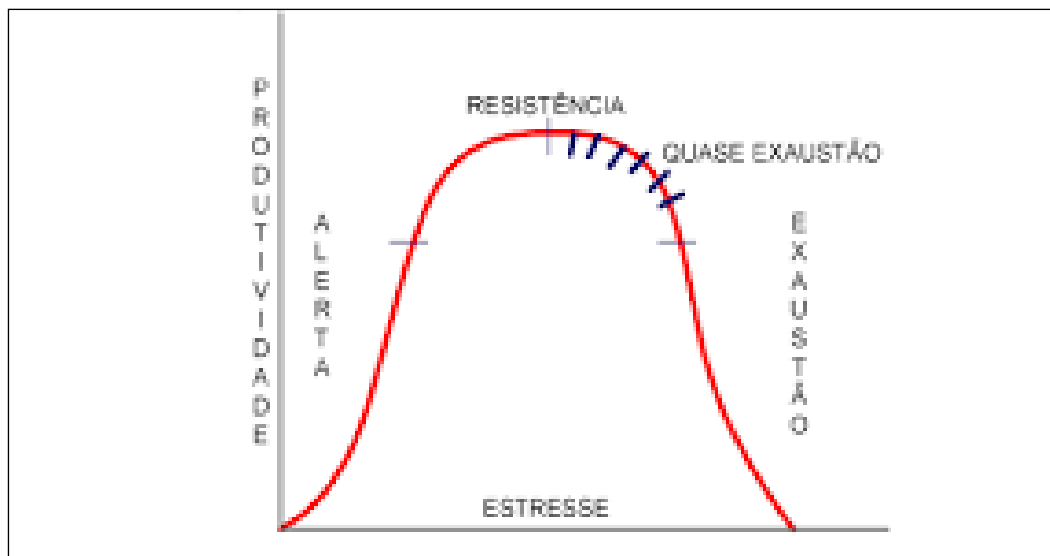
Fonte: Tabela elaborada pela autora com as informações do livro: *Stress e Trabalho*.

3. doenças relacionadas ao estresse

Com a evolução da medicina surgiu o modelo de multicausalidade, além do uniaxial onde apregoa que a presença de microorganismos é a única condição do surgimento de doenças, o modelo multicausalidade considera que uma pessoa adoece não somente pela existência de elementos nocivos no ambiente, mas pelo fato de se tornar sensível ao ambiente, nesse modelo é enfatizado a relação organismo-ambiente, compreendendo os agentes psicológicos e psicossociais influenciam na saúde das pessoas. Com o desenvolvimento da medicina criou-se condições para uma dimensão do processo de saúde-doença, entrando em foco as estruturas sociais como um fator de risco para o desenvolvimento de doenças. A Organização Mundial da Saúde considera a saúde do ser humano como: “o completo bem-estar biológico, psicológico, e social e não apenas como ausência de doença”.

Podem-se considerar doenças concernentes ao estresse ocupacional, doenças como hipertensão, depressão, e outras são vistas como enfermidade do trabalho pela Previdência. O estresse ocupacional é considerado como um desgaste físico e mental, sua gravidade está relacionada com sua permanência diária. A forte presença de adrenalina no sangue pode causar a perda de sono, alterações cardiovasculares, respiratórias, de atenção e concentração, com isso gera manifestações psicossomáticas diversas (figura 02).

Figura 02 - Produtividade do indivíduo em relação às fases do estresse.



O conceito de Burnout foi desenvolvido na década de 1970, onde é considerado como resultado de situações estressantes no trabalho, a principal causa é o excesso do trabalho, seria também a resposta emocional às relações intensas, ou profissionais que criam muitas expectativas em relação ao seu desenvolvimento profissional, e por várias situações não conseguem alcançar seus objetivos.

O Burnout está relacionado à:

- No nível socioeconômico: absenteísmo, queda de produtividade e aposentadoria precoce (VIEIRA, Isabela. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional; vol.35 no.122 São Paulo July/Dec. 2010);
- Para a saúde física: aumento do risco cardiovascular, alterações fisiológicas e metabólicas como desregulação do eixo hipotálamo-hipófise-adrenais, diabetes tipo 2, elevação de lipídios séricos e alterações do sistema imune, além de distúrbios musculoesqueléticos (VIEIRA, Isabela. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional; vol.35 no.122 São Paulo July/Dec. 2010);

• Para a saúde mental: associação com ansiedade e, em especial, depressão, além de abuso de álcool (VIEIRA, Isabela. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional; vol.35 no.122 São Paulo July/Dec. 2010).

MASLACH desenvolveu uma escala em 1986, que é utilizada mundialmente, Burnout caracterizado em três aspectos: Exaustão emocional, Despersonalização, e Envolvimento pessoal no trabalho, dispostos de acordo com a tabela abaixo (tabela 02).

Tabela 02 - Escala de Burnout.

Fatores	Questões
Exaustão emocional	Eu me sinto esgotado ao final de um dia de trabalho.
	Eu me sinto como se estivesse no meu limite.
	Eu me sinto emocionalmente exausto pelo meu trabalho.
	Eu me sinto frustrado com meu trabalho.
	Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado.
	Eu me sinto esgotado com meu trabalho.
	Eu sinto que estou trabalhando demais no meu emprego.
	Eu me sinto cansado quando me levanto de manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho.
Envolvimento pessoal no trabalho	Trabalhar com pessoas o dia inteiro é realmente um grande esforço para mim.
	Eu me sinto muito cheio de energia.
	Eu me sinto estimulado depois de trabalhar lado a lado com a minha clientela.
	No meu trabalho, eu lido com os problemas emocionais com muita calma.
	Eu posso criar facilmente um ambiente tranquilo com a minha clientela.
	Eu sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.
	Eu trato de forma adequada os problemas da minha clientela.
	Eu posso entender facilmente o que sente a minha clientela acerca das coisas.
Despersonalização	Eu tenho realizado muitas coisas importantes neste trabalho.
	Eu sinto que os clientes me culpam por alguns dos seus problemas.
	Eu sinto que eu trato alguns dos meus clientes como se eles fossem objetos.
	Eu acho que me tornei mais insensível com as pessoas desde que comecei este trabalho.
	Eu acho que este trabalho está me endurecendo emocionalmente.
	Eu não me importo realmente com o que acontece com alguns dos meus clientes.

Fonte: CODO, Wanderley; VASQUES-MENEZES, Iône.

A escala de Maslach pode ser aplicada conforme demonstrado a seguir (figura 03). Para obtenção do resultado somam-se as respostas de cada coluna e multiplica pelo valor dela.

Figura 03 - Modelo do inventário de Maslach.

1- Nenhuma vez (<i>menor frequência</i>) 2- Algumas vezes por ano 3- Algumas vezes por mês 4- Algumas vezes por semana 5- Todos os dias (<i>maior frequência</i>)						
Nº	Características psicofísicas em relação ao trabalho	1	2	3	4	5
1	Sinto-me esgotado(a) emocionalmente em relação as minhas aulas					
2	Sinto-me excessivamente exausto ao final de um dia de trabalho					
3	Levanto-me cansado(a) e sem disposição para realizar o meu trabalho					
4	Envolvo-me com facilidade nos problemas dos outros					
5	Trato algumas pessoas como se fossem da minha família					
6	Tenho que desprender grande esforço para realizar minhas tarefas laborais					
7	Acredito que eu poderia fazer mais pelas pessoas assistidas por mim					
8	Sinto que meu salário é desproporcional às funções que executo					
9	Sinto que sou uma referência para as pessoas que lido diariamente					
10	Sinto-me com pouca vitalidade, desanimado (a)					
11	Não me sinto realizado (a) com o meu trabalho					
12	Não sinto tanto amor pelo meu trabalho como antes					
13	Não acredito mais naquilo que realizo profissionalmente					
14	Sinto-me sem forças para conseguir algum resultado significativo					
15	Sinto que estou no emprego apenas por causa do salário					
16	Tenho me sentido mais estressado (a) com as pessoas que atendo					
17	Sinto-me responsável pelos problemas das pessoas que atendo					
18	Sinto que as pessoas me culpam pelos seus problemas					
19	Penso que não importa o que eu faça nada vai mudar no meu trabalho					
20	Sinto que não acredito mais na profissão que exerço					

Fonte: O estresse e a síndrome de burnout em personal trainers: um estudo descritivo e exploratório. Buenos Aires, 2012.

O profissional que desenvolve uma exaustão emocional sente-se com pouca energia, isso pode deixa-lo esgotado, intolerante, nervoso, tanto no ambiente de trabalho como na com amigos e familiares, isso faz com que o indivíduo leve uma vida de insatisfação. De acordo com o posicionamento do profissional diante de seu envolvimento no trabalho é possível analisar se o mesmo se sente bem ao realizar determinada tarefa, se sente a vontade com as relações no ambiente de trabalho e sua disposição para tal. A despersonalização é considerada como o distanciamento emocional, gerando frieza nas relações, indiferença, insensibilidade, perda de empatia.

O estresse faz parte do cotidiano de todo indivíduo, porém o que causa a “doença” é a exposição frequente do profissional ao ambiente estressante.

Esse estresse tem conseqüências a curto e longo prazo nas áreas fisiológicas (aumento de pressão arterial, cortisol, gerando posteriormente a hipertensão, doenças cardíacas, úlceras etc.), psicológicas (ansiedade, insatisfação, posteriormente depressão, distúrbios mentais) e

comportamentais (absenteísmo, produtividade, redução de amizades, distúrbio do sono, e posteriormente desesperança, uso de álcool, e drogas).

2. melhorias no ambiente de trabalho

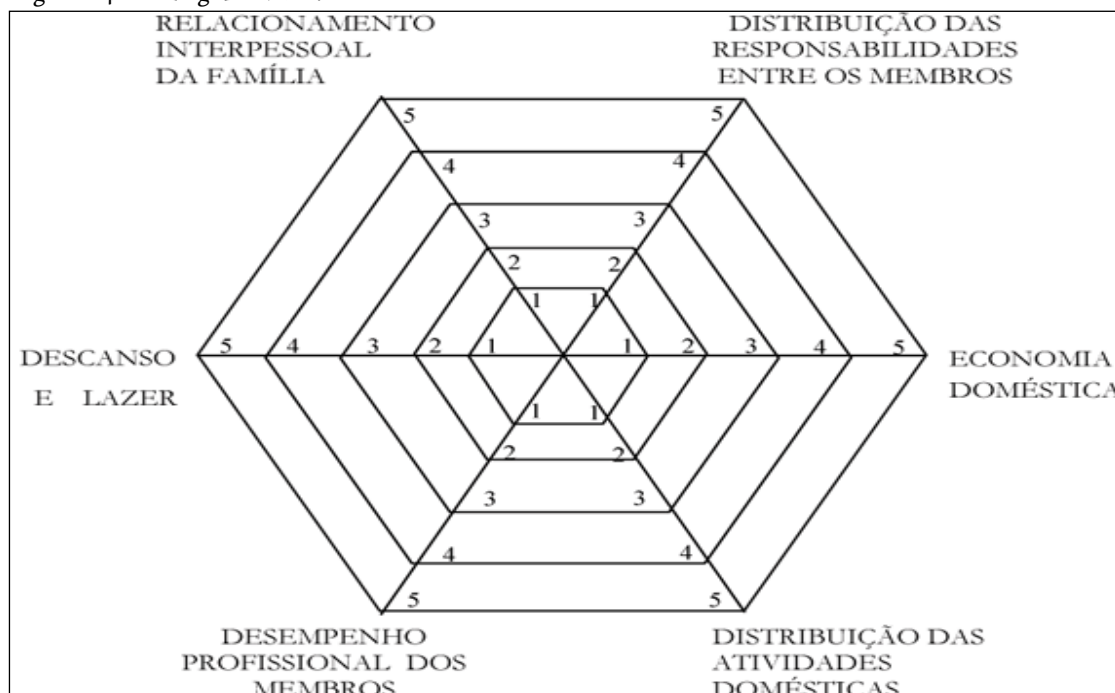
Costuma-se dizer que o cliente é o bem mais precioso da empresa, mas não somente seu cliente externo, o seu cliente interno deve ser valorizado, uma vez que, se o seu cliente interno está motivado e bem amparado isso refletirá diretamente em seu cliente externo. Para o empregador a doença não é bem vista, significa queda de produtividade e afastamentos, comprometendo o desenvolvimento da empresa.

Para FRANÇA e RODRIGUES, existem algumas ações que podem ser tomadas pela empresa que pode ajudar na prevenção do estresse gerado no ambiente de trabalho e prevenir doenças como Burnout, como por exemplo:

- aumentar a variedade de rotinas;
- prevenir o excesso de horas extras;
- dar melhor suporte social às pessoas;
- melhorar as condições sociais e físicas de trabalho;
- investir no aperfeiçoamento profissional e pessoal dos colaboradores.

De acordo com os psiquiatras Kertesz e Kerman existem o6 aspectos fundamentais para uma boa qualidade de vida (figura 04), estes aspectos são: alimentação, atividade física regular, tempo de repouso adequado, espaço para lazer, trabalho que tenha a possibilidade de realização, inserção em um grupo social. 1426

Figura 04 - Hexágono Vital.



Fonte: PÜSCHELI, V. A. de A.; IDEII, C. A. C.; CHAVES, E. C., 2005.

Essa medição funciona da seguinte forma:

- no ponto zero significa carência total de um determinado aspecto;
- no ponto um: pouquíssima atenção sobre isso;
- no ponto dois: um pouco melhor;
- no ponto três: é considerado aceitável;
- no ponto quatro: satisfatório;
- no ponto cinco: situação ótima.

Após a marcação dos pontos no hexágono, é feita a ligação dos pontos, e por fim destacada a área de dentro dos pontos, e assim é feita a identificação da carência, e seu estilo de vida atual. Quanto maior a área pintada melhor seu estilo de vida.

2. METODOLOGIA

O presente artigo é caracterizado como Artigo de Revisão Bibliográfica, usando como base os livros: *Stresse e Qualidade de vida no trabalho* e *Stresse e trabalho uma abordagem psicossomática*. Foram utilizadas também outras fontes de pesquisa para complementar as afirmativas constantes no artigo em questão. As tabelas e imagens apresentadas ajudam na compreensão do tema abordado e melhor compreensão do assunto.

1427

6. CONCLUSÃO

A qualidade de vida no trabalho está ligada a ética organizacional, às políticas e objetivos da empresa. Uma empresa que tem como prioridade o bem-estar do funcionário consegue elevar os níveis de produtividade dentro dessa empresa, diminuir a frequência de afastamentos, e contar com colaboradores comprometidos com a missão da instituição. A qualidade de vida no trabalho, caminhando junto com inovação, e aperfeiçoamento profissional, e responsabilidade social, resulta em uma organização competitiva e bem posicionada no mercado.

7. REFERÊNCIAS

CODO, W.; VASQUES-MENEZES, Iône. **O que é Burnout?**. Disponível em: <portaldoprofessor.mec.gov.br/storage/jornaldoprofessor/midias/arq/Burnout.pdf>. Acesso em: Fevereiro, 2020.

Escala de Reajuste Social de Holmes e Rahe. Disponível em: <<https://es.slideshare.net/romagandulfo/escala-de-reajuste-social-de-holmes-y-rahe>>. Acesso em: Fevereiro, 2020

ELIAS, A. de L.; VOSER, R. da C. **O estresse e a síndrome de burnout em personal trainers: um estudo descritivo e exploratório**. EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires, Año 17,

Nº 173, Outubro de 2012. Disponível em: <<https://www.efdeportes.com/efd173/sindrome-de-burnout-em-personal-trainers.htm>>. Acesso em: Fevereiro, 2020.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2013.

PÜSCHELI, V. A. de A.; IDEII, C. A. C.; CHAVES, E. C. Acta Paulista de Enfermagem. Acta paul. enferm. vol.18 no.2 São Paulo Apr./June 2005. **Instrumento para a abordagem psicossocial do indivíduo e da família na assistência domiciliar - condições de aplicabilidade**. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002005000200014>. Acesso em: Fevereiro, 2020.

Revista da Escola de Enfermagem da USP. **Estudo do estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas**. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342004000200005>. Acesso em: Fevereiro, 2020.

ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2012.

VIEIRA, Isabela. **Conceito(s) de burnout: questões atuais da pesquisa e a contribuição da clínica**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. Vol.35 no.122 São Paulo July/Dec. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0303-76572010000200009&script=sci_arttext>. Acesso em: Fevereiro, 2020.