

A PSICOLOGIA NAS ORGANIZAÇÕES: ESTRESSE E MANEJO DO ESTRESSE EM TRABALHADORES

PSYCHOLOGY IN ORGANIZATIONS: STRESS AND STRESS MANAGEMENT IN WORKERS

Tiago Platon Madeira¹
Maria das Graças Teles Martins²

RESUMO: **INTRODUÇÃO:** O fenômeno do estresse é bastante conhecido por trabalhadores do âmbito laboral dado que o ambiente de trabalho é apontado como um dos principais provocadores de estresse e pode ocorrer diversas consequências nas esferas biopsicossociais do sujeito. Diante disso, cabe a responsabilidade do psicólogo das organizações, traçar estratégias de enfrentamento e manejo para administrar o estresse. **OBJETIVO:** Descrever e discutir a importância da psicologia nas organizações e a atuação do psicólogo para o manejo do estresse em trabalhadores. **METODOLOGIA:** Baseada em pesquisa bibliográfica, descritiva e exploratória. Os materiais utilizados foram livros, artigos científicos, dissertações e periódicos disponíveis nos bancos de dados da Scielo, PePsic, BvSaúde, periódicos CAPES. **RESULTADOS:** Evidenciou-se que a intervenção de psicólogos nas organizações, tem atendido demandas clássicas referentes aos processos de gestão de pessoas, recrutamento, seleção e treinamento. A atuação e a prática do psicólogo abrangem a qualidade de vida, saúde e bem-estar no trabalho; constatou-se que o estresse está presente nas organizações; O estresse provoca, tensão crônica, dor de cabeça, sensação de esgotamento, pressão no peito, extremidades frias; ansiedade, medo, isolamento social, oscilação do apetite, impotência sexual. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** Conclui-se que o manejo do estresse utiliza técnicas e estratégias de *coping* e se direciona aos eventos estressores externos e internos, é focalizado no problema e na emoção. Ao direcionarmos a atenção para o trabalhador como um ser completo com suas facetas sociais, psicológicas e biológicas percebemos que o trabalho ocupa um lugar muito importante em sua vida. Não se configura somente pela fonte de renda e realização profissional, mas pela satisfação pessoal no campo afetivo e emocional, quando isso não ocorre, torna-se um agente estressor no ambiente laboral. Assim, a falta do psicólogo no ambiente de trabalho traz um desfalque em relação a saúde mental e manejo do estresse laboral.

1657

Palavras-chave: Psicologia Organizacional. Estresse e coping. Manejo do estresse. Trabalhadores.

¹ Acadêmico do 10º. Semestre do curso de bacharelado em Psicologia/ Estácio de Macapá. E-mail: tiagoplato6@hotmail.com

² Orientadora, Professora, Mestre em Saúde Coletiva/ UNIFESP e Ciências da Educação/ULHT-Portugal. E-mail: mgtmartins@gmail.com

ABSTRACT: INTRODUCTION: The phenomenon of stress is well known by workers in the workplace, given that the work environment is identified as one of the main causes of stress and several consequences can occur in the subject's biopsychosocial spheres. In view of this, it is the responsibility of the psychologist of organizations to outline coping and management strategies to manage stress. **OBJECTIVE:** To describe and discuss the importance of psychology in organizations and the role of psychologists in the management of stress in workers. **METHODOLOGY:** Based on bibliographic, descriptive and exploratory research. The materials used were books, scientific articles, dissertations and journals available in the databases of Scielo, PePsic, BvSaúde, CAPES journals. **RESULTS:** It was evident that the intervention of psychologists in organizations has met classic demands referring to the processes of people management, recruitment, selection and training. The role and practice of the psychologist cover quality of life, health and well-being at work; it was found that stress is present in organizations; Stress causes, chronic tension, headache, feeling of exhaustion, chest pressure, cold extremities; anxiety, fear, social isolation, appetite fluctuation, sexual impotence. **FINAL CONSIDERATIONS:** It is concluded that stress management uses coping techniques and strategies and is directed to external and internal stressing events, focusing on the problem and emotion. By directing attention to the worker as a complete being with his social, psychological and biological facets, we realize that work occupies a very important place in his life. It is not only configured by the source of income and professional fulfillment, but by personal satisfaction in the affective and emotional field, when this does not occur, it becomes a stressor in the work environment. Thus, the lack of a psychologist in the work environment causes an embezzlement in relation to mental health and management of work stress.

1658

Keywords: Organizational psychology. Stress and coping. Stress management. Workers.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo busca descrever e discutir a psicologia nas organizações e a atuação do psicólogo para o manejo do estresse em trabalhadores. O estresse é um fenômeno inicialmente conceituado por Hans Selye como uma resposta do organismo frente a um conflito no ambiente e provocam no sujeito uma serie de adaptações para que melhor se enquadre em relação ao meio, ultrapassando limites, impactam na vida do indivíduo de uma maneira prejudicial (FALZON, 2004; LIPP, 2010).

O estudo feito pela ISMA (International Stress Management Association) no ano de 2010 revelou que o Brasil ficou em segundo lugar em número de pessoas com estresse devido ao trabalho, com isso, pode-se afirmar que uma das principais fontes causadoras do estresse são as atividades laborais que tem origem de diferentes formas. Para Cooper e Marshal (2001) se tornam cargas de trabalho, mas não relacionada ao significado de peso

físico, mas sim de obrigações e exigências que torna o ambiente de trabalho em um local onde o desprazer se estabelece (CAMELO; ANGERAMI, 2008; SOUSA et al, 2009).

Borges e Yamamoto (2014) afirmam que os processos cognitivos do trabalhador como os pensamentos acabam sendo reservados para que o trabalho em si ganhe rapidez acelerando assim a produção, esse estilo de trabalho vem retirando o sentido da atividade laboral em si, tornado vazio em conteúdo, então, ocasiona diversas consequências como o estresse. Cooper e Marshall (2001) dialogam na mesma linha de raciocínio quando analisam o trabalho e alguns fatores que levam ao estresse e trazem que a sobrecarga de funções, longos períodos de trabalho e outros motivos ligados a demandas e atribuições são as principais causas do estresse laboral.

Lipp (2005; 2010) discorre que as consequências do estresse são diversas desde a redução do aproveitamento no trabalho quanto a riscos de saúde como infarto, sendo assim uma questão importante para a investigação dos enfrentamentos do estresse, deste modo verificou-se a necessidade do manejo para a saúde mental e bem-estar dos trabalhadores.

Portanto, o profissional cuja responsabilidade é lidar com a esfera da saúde mental do indivíduo e sua subjetividade é o psicólogo organizacional e do trabalho que atua primariamente em um sentido institucional e, posteriormente, frente as queixas ou percepções relacionadas ao estresse nas atividades laborais, o psicólogo organizacional busca atuar de maneira diversificada focada na saúde mental do trabalhador.

As intervenções realizadas para o local de trabalho incluem alterações na estrutura organizacional e ambiente buscando levar treinamentos com intuito de desenvolver nos trabalhadores a melhoria nas relações interpessoais. Evidencia-se que essas intervenções contribuem para o manejo e enfrentamento do estresse. As intervenções focalizadas no sujeito adoecido pelo estresse, as estratégias têm intenção de desenvolver métodos de enfrentamento para cada pessoa. Assim, as “intervenções focadas no trabalhador podem também contribuir para a prevenção de doenças, ao atuarem como ferramenta auxiliar em programas multidisciplinares de promoção de saúde no trabalho” (MURTA; TROCOLLI, 2005, p.4; REIS et.al., 2010).

Este estudo se justifica por sua relevância para as empresas e organizações, para a psicologia organizacional, psicólogos, áreas educacional e social, bem como demais interessados sobre o tema. As motivações que conduziram ao estudo deste tema, se referem, inicialmente, no aprofundamento sobre a psicologia nas organizações e o manejo do estresse

no campo laboral. Diante disso, levantou-se a seguinte questão problema: qual a importância da psicologia organizacional e do trabalho? De que forma ocorre a atuação do psicólogo frente ao manejo do estresse em trabalhadores?

Existem diversas definições sobre o estresse, ele é descrito como uma relação particular entre a pessoa e o ambiente que poderá ser avaliada como algo que excede seus recursos e ameaça o bem-estar físico e mental dos indivíduos. Vale esclarecer que isto ocorre pelo fato de ser a conduta humana canalizada, psicologicamente, através do modo pelo qual o indivíduo antecipa os eventos, ou ainda, que o significado de um evento para a pessoa dá forma à sua emoção e à sua resposta comportamental (LAZARUS E FOLKMAN, 1984; GUIMARÃES, 2000 APUD MARTINS, 2007; LIPP 2005).

Dessa maneira, este estudo busca apresentar concepções teóricas sobre a psicologia organizacional, função do psicólogo, atuação e manejo do estresse nos trabalhadores. Existem orientações técnicas ou estratégias que são importantes para a saúde do trabalhador e a atuação do psicólogo nesse campo. O psicólogo organizacional em sua atuação, pode realizar trabalhos preventivos a partir da parceria com outros profissionais da organização, pois, juntos, podem refletir sobre os problemas que aparecem e a forma de lidar, delimitando ações a curto, médio e longo prazo e trabalhando com equipes multidisciplinares.

O manejo do estresse se constitui em ensinar ao trabalhador formas de lidar melhor com os eventos estressores no ambiente laboral e evitar que se torne excessivo e prejudique a saúde, a vida pessoal e profissional possibilitando bem estar biopsicossocial.

1660

2 METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste estudo foi a pesquisa bibliográfica, exploratória e descritiva com intuito de descrever e discutir a importância da psicologia organizacional e a atuação do psicólogo no manejo do estresse em trabalhadores. A pesquisa bibliográfica de acordo com Gil (2017) é elaborada a partir de material já publicado cientificamente. Assim, os materiais utilizados foram livros, artigos científicos, dissertações e teses disponíveis em bases de dados da Scielo, PepSic, BvSaude e periódicos CAPES publicados no período de 2010 a 2021. Nos critérios de inclusão exclusão, foram incluídos materiais publicados no período aqui descrito que continham as palavras-chave: “psicologia organizacional e do trabalho”; “psicologia organizacional”; “estresse e Coping”; “manejo de estresse em trabalhadores”. Foram excluídos materiais que não faziam parte do tema proposto. Foram

também utilizados períodos anteriores quando se referiam a historicidade e relevância do tema objeto de investigação.

A escolha pela pesquisa exploratória objetivou proporcionar uma conexão melhor com o assunto abordado afim de torná-lo mais compreensível. Gil (2017; 2019) explica que seu propósito é: “[...] considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado”. Gil (2019) faz notar que as pesquisas exploratórias têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A pesquisa descritiva para Gil (2017), tem como princípio a descrição de características de uma população, um fenômeno ou experiência para um estudo realizado, ou seja, do que será analisado, no caso deste estudo, trabalhadores que estejam com estresse com relação a atividade laboral e a atuação do psicólogo organizacional no manejo do estresse.

Em relação a análise dos riscos e benefícios por se tratar de uma pesquisa bibliográfica, não houve manipulação com seres humanos, portanto, não apresentou riscos. Foram respeitados os procedimentos éticos de pesquisa e atendidos às normas e exigências das resoluções 466/12 e 510/15. Não ocorreu a utilização do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Os benefícios do estudo têm importância significativa em levar o conhecimento atualizado acerca da psicologia nas organizações e a atuação do psicólogo no manejo do estresse em trabalhadores. A questão da saúde do trabalhador torna-se uma contribuição importante na qualidade de vida das pessoas que exercem atividades laborais nas organizações. A análise de dados foi feita a partir da leitura de materiais selecionados e, com base na investigação e análise foi elaborada uma produção argumentativa literária em que se confirmou que o problema e os objetivos traçados foram alcançados apresentando-se novas olhares sobre o tema em questão.

1661

RESULTADOS E DISCUSSÃO

1. A PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E PAPEL DO PSICÓLOGO NAS ORGANIZAÇÕES

1.1. Psicologia Organizacional e do Trabalho

Os autores Zanelli e Bastos (2004) definem a Psicologia Organizacional e do Trabalho de forma abrangente. Afirmam que a denominação Psicologia Organizacional e do Trabalho inclui larga abrangência, uma vez que busca compreender o comportamento das pessoas que trabalham, tanto em seus determinantes e suas consequências, como nas

possibilidades da construção produtiva das ações de trabalho, como preservação máxima da natureza, da qualidade de vida e do bem-estar humano (ZANELLI; BASTOS, 2004, p. 483).

Assim, registra-se que a psicologia no âmbito organizacional e do trabalho passou por diversas mudanças até chegar ao que é empregado hoje, ou seja, de uma área em que seguia linhas de produção taylorista-fordista visando somente o lucro da indústria à uma atuação focalizada na relação entre trabalhadores e organização assim formando o campo do psicólogo organizacional (ZANELLI, 2014).

Este ramo da Psicologia não se restringe somente a gestão de pessoas, mas, também dá atenção à saúde do trabalhador e da organização. Assim, Zanelli (2008, P.18) explicita que,

As organizações são sistemas que incluem variados níveis, procedimentos e tecnologias, mas são sistemas sociais, acima de tudo. Compreendê-las requer analisar as complexas interações que ocorrem nos múltiplos níveis interligados aos seus subsistemas e os sistemas de seu entorno (ZANELLI, p.18, 2008).

Destaca-se, ainda, que a psicologia organizacional e do trabalho é um campo voltado a área de organizações, empresarial e relacionadas ao trabalho, “Compreende e intervém em relação a fenômenos e processos relativos ao mundo do trabalho e das organizações” (BERTOLDI, 2013) assim colabora para a convivência dentro do ambiente ocupacional. Mescla-se a área da psicologia do trabalho com a saúde do trabalho, já que ambos visam um bem-estar para o funcionário em relação a empresa. Pode-se entender que:

A tarefa central ou missão da Psicologia Organizacional e do Trabalho pode ser resumida em explorar, analisar e compreender como interagem as múltiplas dimensões que caracterizam a vida das pessoas, dos grupos e das organizações, em um mundo crescentemente complexo e em transformação. Tem finalidade de construir estratégias e procedimentos que possam promover, preservar e restabelecer a qualidade de vida e bem-estar das pessoas (ZANELLI; BASTOS, 2004, p. 490).

A área de psicologia organizacional e do trabalho é dividida em dois seguimentos, psicologia do trabalho ou gerenciamento de recursos humanos e psicologia organizacional ou comportamento organizacional no qual se refere às atitudes e comportamentos dos funcionários e seu funcionamento dentro da organização analisando seu desempenho. (ROTHMANN, 2017). Este autor explicita que a psicologia organizacional atua em diversas divisões tais como o gerenciamento das diferenças individuais e da diversidade, que são as diferentes características que temos um dos outros e que nos diferem, a motivação que são os motivos pelo qual determinam o comportamento, a comunicação na qual é analisada a

maneira de como é transportado essa informação a outros, a liderança que seria a influência de um indivíduo sobre outros para o alcance de objetivos.

Tem seu papel atuante na dinâmica de grupo, ou seja, a relação e o funcionamento de determinado grupo, saúde e bem-estar que auxilia no funcionamento do sujeito, o seu bem-estar em diferentes ocasiões. Dessa maneira, nota-se que a psicologia organizacional estuda e atua no ambiente subjetivo e funcional do trabalho. Rothmann separa alguns dos objetivos da psicologia do trabalho como planejamento de recursos humanos, recrutamento e seleção, desenvolvimento de carreiras e outros onde é possível ver que foca na atuação e área de gerenciamento de recursos humanos. (ROTHMANN, 2017)

1.2. Papel do Psicólogo nas organizações

Marcondes et. al (2013) faz notar que o papel dos psicólogos e a intervenção nas organizações, tem atendido demandas clássicas referentes aos processos de gestão de pessoas, muitas vezes relativo a processos ligados a recrutamento, seleção e treinamento. Este mesmo autor acrescenta que outras práticas foram incorporadas a essa prática de atuação, como aquelas relativas à qualidade de vida, saúde e bem-estar no trabalho, expressando uma perspectiva estratégica de atuação deste profissional dentro das organizações.

1663

Para a atuação do psicólogo na área organizacional é necessário que ele seja competente em diversos pontos sobre sua profissão, não somente conhecer o teórico, mas sim mobilizá-lo para o pratica em sua área e, Zanelli (2014) explica que “[...] competência é uma virtualização de uma ação, por articular conhecimentos e habilidades a atitudes e a esquemas de agir”. Este autor referênciam algumas dessas competências tais como entender o processo total de trabalho, ter consciência das atribuições individuais e das unidades, bem como articular visão, missão, valores, metas e estratégias organizacionais (ZANELLI, 2014).

Isto significa que para um bom desempenho da função de psicólogo organizacional o profissional além de ter o conhecimento na teoria precisa de um preparo crítico individual e a partir desse conjunto de atribuições está apto para melhorar e ajustar estratégias de fortalecimento e desempenho na organização.

Dessa maneira, o papel do psicólogo organizacional e do trabalho tem como principal objetivo o melhor resultado para a empresa dentro da relação organização-funcionário e, com isso, os psicólogos organizacionais estudam os comportamentos dos indivíduos na

organização para fazer análise que de acordo com Brewerton e Millward, 2004 apud Rothmann (2017, p.): “usam a observação qualitativa, bem como a medição quantitativa e a estatística para conduzir pesquisas e intervir no local de trabalho”. Fazem essa prática para realizarem uma possível atuação frente ao que foi colhido e chegar a interpretação e análise real que é de extrema importância para que os funcionários ali presentes consigam viver o bem-estar na empresa e poder resgatar habilidades que antes não foram de maneira ideal desenvolvida.

Compreende-se então, que a psicologia no campo organizacional tem seu papel de analisar e intervir nas relações do indivíduo com a organização e realizar uma intervenção focalizada no resultado de suas investigações com intuito de melhorar as relações e desempenhos. A área organizacional está na atualidade com seu foco voltado nas qualidades positivas entre elas, saúde, bem-estar e habilidades em potencial criando um termo chamado de “comportamento organizacional positivo” logo uma das principais importâncias da psicologia organizacional é o foco para o indivíduo como alguém com potencialidades a serem desenvolvidas e ser visto como um ser que sente preocupado com sua saúde e bem-estar. ZANELLI (2014).

Observa-se que o conceito de bem-estar envolve dimensões relacionadas ao afeto, à satisfação com a vida e à felicidade (bem-estar subjetivo) e também dimensões cognitivas, entre as quais se destacam a auto aceitação, a autonomia, o propósito de vida, o domínio do ambiente, o crescimento pessoal e as relações positivas com os outros (bem-estar psicológico).

Percebe-se que o trabalho tem influencia diretamente e indiretamente no sujeito modificando sua saúde alterando seu bem-estar. Por esta razão, a necessidade da psicologia organizacional abarcar intervenções levando em conta emoção, motivação, desempenho e outros aspectos do indivíduo pois, além de preocupa-se com ele, auxiliar para que a organização consiga ser um ambiente saudável distante de mal estar, estresse e outros fatores que prejudicam a saúde dos profissionais que compõem as organizações. ZANELLI (2014).

2. FATORES QUE DESENCADEIAM O ESTRESSE EM TRABALHADORES

2.1. Conceituando Estresse

A palavra estresse tem origem no latim, vem de stringere, que significa tencionar, apertar, comprimir. Passou a ser utilizada em inglês para designar opressão,

desconforto e adversidade (LIPP, 2001, p. 17). O termo estresse teve seu surgimento no século XVII e, passou a ser utilizado pela literatura inglesa para designar aflição e adversidade. A partir disso, o uso da palavra estresse surge pela primeira vez para denotar o complexo fenômeno composto de tensão-angústia e desconforto. (LAZARUS & LAZARUS, 1994, OSWALDO, 2009).

Percebe-se que, historicamente, foi utilizado no século XVII por Robert Hooke para designar uma pesada carga que afeta uma determinada estrutura física. Posteriormente, em 1926 o termo estresse foi utilizado na área da saúde, por Hans Selye, para designar um conjunto de reações específicas que havia observado em pacientes sofrendo as mais diversas doenças. Em 1936, Hans Selye chamou estas reações de Síndrome Geral de Adaptação, constituída por três fases: reação de alarme, fase de adaptação e fase de exaustão.

Constata-se que o termo estresse foi introduzido pelo médico endocrinologista Hans Selve em 1956, e definido como Síndrome Geral de Adaptação, na qual a partir de uma manifestação do meio, o organismo reage excedendo seu limite (SADIR, BIGNOTTO, LIPP, 2010; MARTINS, 2007). O estresse teve seu conceito desenvolvido e atualizado por diversos autores e ampliado para uma visão onde a reação do organismo frente a uma imposição do ambiente, busca meios e métodos para superar os limites psicofisiológicos e para chegar a um novo equilíbrio (NODARI et al, 2014; SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010).

1665

Martins (2007) aponta que existem diversas definições sobre o estresse e, explicita que uma relação particular entre a pessoa e o ambiente poderá ser avaliada como algo que excede seus recursos e ameaça seu bem-estar físico e mental. Isto ocorre pelo fato de ser a conduta humana canalizada, psicologicamente, através do modo pelo qual o indivíduo antecipa os eventos, ou ainda, que o significado de um evento para a pessoa dá forma à sua emoção e à sua resposta comportamental (LAZARUS E FOLKMAN, 1984; GUIMARÃES, 2000 APUD MARTINS, 2007).

O estresse é percebido como um estado que ocorre quando somos incapazes de resolver problemas e, provoca um desgaste geral do organismo, causado pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se vê forçada a enfrentar uma situação que a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo a faça imensamente feliz, ou seja, qualquer situação que desperte uma emoção forte, boa ou má e que exija mudança. (PERKINS, 1995, p.20; LIPP, 1986, 2005; MARTINS, 2007; OSWALDO, 2009)

O estresse, em sua fase inicial, provoca diversas manifestações físicas e emocionais. Nodari et al (2014) diz que: “A reação de choque, isto é, inicial ao evento ou estímulo estressor é caracterizada com vários sintomas, tais como taquicardia, tensão crônica, dor de cabeça, sensação de esgotamento, pressão no peito, extremidades frias, dentre outros” prosseguindo com a etapa de predominância da fase de alerta, com a rigidez do organismo à outros estímulos, logo há manifestações nas áreas psicológicas e sociais: “ansiedade, medo, isolamento social, oscilação do apetite, impotência sexual e outros” (NODARI et al, 2014).

Evidenciou-se que o estresse é considerado uma reação psicofisiológica complexa, desperta no organismo a necessidade de se manifestar diante de algo que ameace sua homeostase. Trata-se de um processo no qual o organismo responde aos eventos cotidianos que levam o indivíduo a se adaptar ou não, desafiando constantemente o seu limiar no ajuste a um novo equilíbrio (LIPP, 2005).

Ressalta-se que o estresse laboral pode afetar fortemente a qualidade de vida dos indivíduos. Com relação à qualidade de vida, a Organização Mundial de Saúde, esclarece que se trata da percepção do indivíduo sobre sua posição na vida, no contexto da cultura e dos sistemas de valores nos quais ele vive em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações (OMS, 2001).

Importante as contribuições de Sadir et al, (2013) apud (Kanaane, 1995) quando explicam que o trabalho sempre ocupou um importante lugar na sociedade e que por meio dele é aberto diversas possibilidades de auto realização, execução de suas qualidades e desempenho de relações nutritivas, porém esse mesmo trabalho pode se tornar uma fonte de adoecimento pessoal no qual o trabalhador está vulnerável a diversos riscos. Portanto, o estresse com origem no ambiente de trabalho é denominado de estresse ocupacional, principiado por demandas laborais. Grandjean (1998) faz notar que essa questão é vista como um estado emocional provocado pela diferenciação de obrigações entre o trabalho e maneiras de gerenciamento.

Observa-se, então, que termo estresse ocupacional designa as relações de estresse que têm lugar no contexto das ocupações profissionais (CARDOSO ET. AL. 2000; MARTINS 2007). Em 1976, McGrath circunscreveu o estresse ocupacional ao desequilíbrio significativo que a pessoa percebe entre determinadas exigências do trabalho e as suas capacidades de resposta, em condições que o insucesso na satisfação dessas exigências poderá acarretar consequências negativas (MARTINS, 2007). Foi possível entender que as consequências

humanas do estresse incluem vários sintomas entre elas a ansiedade, depressão, angústia e várias consequências físicas como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes (CHIAVENATO, 2004).

Destaca-se que, Zanelli (2014) afirma que o estresse ocupacional é construído através de diversas contribuições sendo ele um sentimento ou estado multifacetado, esse tipo de estresse pode ser caracterizado como uma resposta orgânica e psicológica diante de um ambiente, laboral, onde agentes estressores se manifestam ao sujeito.

2.2. Fatores Causadores de estresse nos trabalhadores

Para Lipp (2005) as causas do estresse no ambiente de trabalho em brasileiros têm origem na alta carga de trabalho e atribuições, autocobrança, sem expectativa de desenvolvimento de carreira ou de melhoria financeira. Esta autora faz explícita que possível visualizar os efeitos pessoais do estresse pois, as consequências de elevados níveis de stress crônico são percebidas pelas licenças médicas e absenteísmo, queda nos índices de produtividade, sinais de desmotivação, irritação, impaciência, dificuldades interpessoais, relações afetivas conturbadas, divórcios, doenças físicas diversas, depressão, ansiedade e infelicidade na esfera pessoal.

Lazarus e Folkman (1984) apud Sadir et.al. (2012) explicam que o estresse psicológico no ambiente de trabalho é uma resposta própria para alguma imposição no qual o sujeito não tem recursos suficientes para que possa ser satisfeita a exigência. Os autores Sadir, Bignotto e Lipp (2010) mostram os reflexos presentes na esfera organizacional e afirmam que “no âmbito do trabalho, as consequências do stress podem incluir depressão, falta de ânimo, falta de envolvimento com o trabalho e a organização, faltas e atrasos frequentes, excesso de visitas ao ambulatório médico e farmacodependência” (p. 73)

Alguns autores, ao investigarem os estressores organizacionais, definem cinco fontes de estresse importantes para que seja analisado a gênese desse estresse ocupacional. Citamos as cinco fontes em relação a seu vínculo com o trabalho e uma sexta e última que se relaciona a vida pessoal do empregado. Esses dados estão baseados em (ZANELLI, 2014 APUD COOPER E MARSHALL, 1976, p.756), que são:

1) **fatores intrínsecos do trabalho:** superposição de tarefas, longos períodos de trabalho, riscos ou perigos, novas tecnologias e qualidade física do ambiente;

- 2) **papel na organização:** papéis ambíguos, papéis conflitivos e grau de responsabilidade por outras pessoas;
- 3) **relacionamento no trabalho:** relações com superiores, colegas e subordinados;
- 4) **desenvolvimento na carreira:** instabilidade na empresa, processos organizacionais de redução de pessoal (downsizing) e fusões entre empresas;
- 5) **estrutura e clima organizacionais:** estilo gerencial, nível de participação, comunicação e política organizacionais;
- 6) **interface entre lar e trabalho:** dificuldades econômicas, conflitos familiares e conjugais.

Diante disso, constata-se que as implicações advindas pelo estresse influenciam e impactam fortemente na qualidade de vida e na saúde do indivíduo e causa impacto nocivo na organização. Fontes et al (2010) em uma pesquisa realizada com trabalhadores de uma companhia elétrica constatou que as causas do estresse nos funcionários são diversas, os fatores começam em sobrecargas de trabalho relacionadas a função e período, falta de espaço para criatividade ou mudanças de objetivos, conflitos com o que faz no trabalho e com o que faz em seu espaço individual/familiar, falta de apoio em seu meio social, entre outros. Nesse sentido, os resultados da pesquisa de Fontes mostram que as maiores causas de estresse no meio laboral são de cunho organizacional focados nas funcionalidades do seu emprego, alta carga e períodos de trabalho configurando sobrecarga e em relação ao gerenciamento de pessoas como recrutamento, treinamento e seleção de novos funcionários.

1668

Pesquisas realizadas por Cooper e Marshall (1978) mostram que as causas vão desde ao emprego do trabalho em si, como a mobilização dessa sobrecarga acarretando estresse para a vida individual podendo assim estar vulnerável a doenças tanto orgânicas quanto psicológicas. Um primeiro fator potencial de Estresse, referido por esses autores, consiste nos fatores intrínsecos ao trabalho. O trabalho pode, eventualmente, ser percebido como uma pressão, porque as condições de trabalho são sentidas como insuficientes, as funções exercidas podem exigir um esforço suplementar, que, a juntar às horas despendidas no horário normal de trabalho, produzem um efeito cumulativo, que excedem as capacidades intelectuais, emocionais e, ou, físicas do sujeito (COOPER E MARSHALL,1978).

Constata-se que as causas do estresse são divididas entre duas perspectivas: as internas e externas. Os estímulos internos fazem parte da constituição própria do indivíduo, como: “[...] Os fatores externos são considerados aspectos do contexto ambiental no qual a pessoa está inserida” (LIPP; MALAGRIS, 1995) enquanto que a perspectiva externa, a autora Bertoldi (2013) cita “Os fatores externos são considerados aspectos do contexto

ambiental no qual a pessoa está inserida”, sendo assim, o ambiente de trabalho torna-se um estímulo externo, com possibilidade de desenvolver o estresse.

Corroborando, Martins (2007; 2010) evidencia que os eventos estressores são classificados em eventos externos e internos. Explica que os estressores externos são eventos que ocorrem na dinâmica de vida do sujeito, entre eles estão: acidentes, morte, brigas, promoção, dificuldade financeira, nascimento de filhos, dentre outros. Por outro lado, os estressores internos são considerados como todas as situações que fazem parte do mundo interno, das cognições do indivíduo, do seu modo de ver o mundo, seu nível de assertividade, suas crenças, seus valores, suas características pessoais, seu padrão de comportamento, suas vulnerabilidades, ansiedade e esquema de reação à vida (MARTINS, 2007; 2010) APUD (LIPP E MALAGRIS, 1998; LIPP, 1996, 2000, 2002).

Entende-se que o estresse pode ser originado de fontes estressoras internas que são desencadeadas pelo próprio sujeito, devido ao seu estilo de ser e seus aspectos pessoais (sua personalidade), timidez, ansiedade, dificuldade de expressar-se, entre outros. E de fontes externas podem ser advindas do ambiente e aos acontecimentos da vida e, dependem do funcionamento do sujeito diante de circunstâncias do ambiente entre os quais temos, emprego, excesso de trabalho, problemas familiares, problemas financeiros, acidentes, surpresas etc. (MACENA & LANGE, 2008; MARTINS, 2007).

1669

Foi possível verificar questões que levam os trabalhadores a desenvolverem o estresse, como citado as demandas e cargas de trabalho como fonte principal desse fenômeno. Constata-se a importância e relevância do estudo sobre os fatores que desencadeiam o estado de estresse em trabalhadores visando além do clima e bem-estar organizacional do ambiente em que trabalha, a saúde em todo o seu contexto biopsicossocial de cada um dos indivíduos que estão ali inseridos.

3.O PSICÓLOGO NO MANEJO DO ESTRESSE EM TRABALHADORES

3.1. A atuação do psicólogo na saúde do Trabalhador

A prática e atuação do psicólogo no contexto do trabalho está focalizada na saúde do trabalhador e, nesse sentido, Lacaz (2007, p.760) diz que a intervenção seria em prol da saúde psicológica do trabalhador. O enfoque na saúde do trabalhador busca, “[...] resgatar o lado humano do trabalho e sua capacidade protetora de agravos à saúde dos trabalhadores, tais como mal-estares, incômodos, desgastes, para além dos acidentes e doenças”. Este autor

afirma que a Saúde do Trabalhador emerge, no Brasil, como enfoque teórico-metodológico da Saúde Coletiva. Diante disso, surge um novo foco em meio a uma sociedade que vive várias mudanças econômicas, políticas e sociais.

Acrescenta-se Zanelli (2014) quando afirma que o trabalho impacta em diferentes formas a vida do indivíduo e assim ganham uma importância tanto como forma de conhecimento, bem como espaço interventivo por parte da psicologia. Cita que entre vários outros objetos de investigação e de intervenção, estuda a natureza dos processos de organização do trabalho e seus impactos psicossociais, especialmente sobre a qualidade de vida e a saúde do trabalhador, tanto individual quanto coletivamente. (ZANELLI, 2014)

Compreende-se que o ambiente é visto como ameaçador para o trabalhador quando o impede de realizar-se profissional e pessoalmente e, além disso, provoca adoecimento na esfera física e psicológica induzidos pelo estresse. A esse respeito, compreende-se que o estresse é percebido como uma relação particular entre o indivíduo e o ambiente, em uma circunstância ou sentimento que é experimentado quando se percebe que as demandas excedem os recursos pessoais e sociais estimado tornando-se algo que ultrapassa seus recursos e ameaça seu bem estar (LAZARUS; FOLKMAN, 1984 apud MARTINS, 2007).

O trabalhador acometido pelo estresse sofre diversas consequências nas suas esferas sociais, psicológicas e biológicas, que são resultado de diversos fatores chegando a esse estado, quando esses fatores são de um determinado ambiente como o do trabalho é configurado como estresse ocupacional, (SOUSA ET AL (2009).

Dessa maneira, o psicólogo organizacional e do trabalho tem como principal universo de atuação o ambiente laboral uma vez que é desse ambiente que podem surgir os estressores que acometem os trabalhadores que convivem nesse espaço. Diante disso, verifica-se a necessidade de serem executadas intervenções para que se promova o bem-estar ocupacional dos trabalhadores.

O termo estresse na área da Psicologia, faz referência a determinados estímulos estressores, que podem desencadear diferentes respostas no indivíduo, as quais podem ser tanto de ordem psíquica quanto fisiológica, tal como: taquicardia, sudorese, boca seca, dentre outros (QUEIROZ, 2009). Nesse sentido, a psicologia tem interesse nos processos cognitivos e emocionais do sujeito, logo, o indivíduo que é visto com estresse se encaixa em um dos objetivos da psicologia organizacional e do trabalho na busca da promoção e prevenção da saúde do trabalhador (ZANELLI, 2014).

A atuação do psicólogo no manejo do estresse e frente às demandas dos trabalhadores relacionados e a sua saúde mental utiliza programas de enfrentamento ao estresse sendo concentrados no ambiente organizacional na qual a maioria dos agentes estressores se apresentam. Portanto, várias estratégias de enfrentamento podem ser utilizadas para auxiliar em questões específicas de cada indivíduo ou sendo dirigidas para o ambiente laboral com intuito de priorizar o manejo do estresse e promover qualidade de vida no trabalho.

3.2. Manejo do Estresse nos trabalhadores

As intervenções realizadas para o local de trabalho incluem alterações na estrutura organizacional, condução de treinamentos com intuito de desenvolver nos trabalhadores a melhoria nas relações interpessoais no ambiente, (MURTA E TROCOLLI, 2005). Nessa direção, Reis et al (2010) afirma que essas intervenções contribuem para a resistência e enfrentamento desse estresse. Em relação a intervenções focalizadas no sujeito adoecido pelo estresse as estratégias têm intenção de desenvolver métodos de enfrentamento para cada pessoa pois, as “intervenções focadas no trabalhador podem também contribuir para a prevenção de doenças, ao atuarem como ferramenta auxiliar em programas multidisciplinares de promoção de saúde no trabalho” (MURTA; TROCOLLI, 2005, p.4).

Diante do que foi exposto, percebe-se que orientações técnicas ou estratégias são importantes para a saúde do trabalhador e a atuação do psicólogo nesse campo torna-se essencial. Acrescenta-se que o psicólogo organizacional em sua atuação, pode realizar trabalhos preventivos a partir da parceria com outros profissionais da organização, pois, juntos, podem refletir sobre os problemas que aparecem e a forma de lidar, delimitando ações a curto, médio e longo prazo e trabalhando com equipes multidisciplinares (GURKA; NOGUEIRA, 2016; OLIVEIRA et. al., 2010).

Salienta-se que o manejo do estresse se constitui em ensinar ao trabalhador formas de lidar melhor com os eventos estressores e evitar que se torne excessivo e prejudique a saúde, sua vida pessoal e profissional em geral. Assim, evidenciou-se que nos fatores de estresse no ambiente ocupacional a falta de confronto a alguns recursos vindos do local como opiniões ou resultados de seu esforço no trabalho podem interferir na manifestação do estresse. O feedback para o funcionário pode ter um efeito negativo em seu desempenho logo uma estratégia para aprender a administrar o lado negativo e desenvolvê-lo em algo que

1671

possa diminuir o estresse é fundamental pois, além do sujeito praticar a prevenção ao estresse, estará também melhorando sua performance no trabalho. (ZANELLI, 2014).

Resgata-se as contribuições de Martins (2007) apud Glina e Rocha (2000) quando afirma que o estresse não é uma doença, mas uma tentativa de adaptação e não está relacionado exclusivamente ao trabalho, mas ao cotidiano de vida experimentado pelo sujeito. Apontam que a importância conferida ao trabalho se deve a sua relevância neste cotidiano, transformando-o em um dos principais fatores desencadeantes do estresse.

Pereira (2015) explicita que as pesquisas frente a demanda de redução ou controle de estresse tem diversas abordagens, cita, ainda, que em pesquisas realizadas para construtores civis foi observado a falta de oportunidades para a redução do estresse, então foi proposto um incentivo ao descanso no tempo em que foi disponibilizado.

Averiguou-se que há uma perspectiva teórica que destaca a importância das variáveis individuais como atenuadoras dos efeitos do estresse. Estes são produtos do sujeito baseado na valoração que indivíduo atribui ao evento estressor, fazendo com que a avaliação que os mesmos realizam sobre um mesmo acontecimento seja diferente. Nota-se que uma das variáveis individuais que tem recebido maior atenção dos estudiosos é a estratégia de enfrentamento (*Coping*) (PUENTE, GUTIÉRREZ, PUEYO, & LÓPEZ, 2000).

1672

Verificou-se que o *coping* é visto como o conjunto das estratégias utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se a circunstâncias adversas. Diante disso, percebe-se que os esforços despendidos pelos indivíduos para enfrentar e superar situações estressantes, crônicas ou agudas, têm se constituído em objeto de estudo da psicologia no campo social, clínica e da personalidade. Dessa forma, o conceito de *coping* tem sido descrito por vários autores como o conjunto das estratégias utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se a circunstâncias adversas ou estressantes. Assim sendo, para compreender as abrangências do *coping* é preciso antes conhecer em detalhes a definição de estresse e suas características pois, o termo *coping* encontra-se intimamente relacionado ao conceito de estresse. (PEREIRA; BRANCO, 2016).

A definição de *coping* inclui, ainda, afirmativas como: “conjunto de esforços, cognitivos e comportamentais, utilizado pelos indivíduos com o objetivo de lidar com demandas específicas, internas ou externas, que surgem em situações de estresse e são avaliadas como sobrecarregando ou excedendo seus recursos pessoais”, no qual é mutuamente relacionada com a emoção podendo ser identificada como uma “mediadora de

emoções” já que tem o papel preparar o que está por vir, enfrentar algo que vem de fora e mediar suas emoções internas. (ANTONIAZZI ET AL, 1998, p.276) apud (AZARUS E FOLKMAN, 1984; RYAN-WENGER, 1992).

Numa perspectiva cognitivista, Folkman e Lazarus (1980) propõem um modelo que divide o *coping* em duas categorias funcionais: 1) *coping* focalizado no problema e 2) *coping* focalizado na emoção. Ressalta-se que as estratégias de *coping* focadas no problema refletem esforços cognitivos e comportamentais com o intuito de lidar e resolver uma situação geradora de estresse. As estratégias de *coping* focadas na emoção incluem esforços cognitivos e comportamentais para evitar pensar sobre a situação estressante ou com o objetivo de lidar com o desconforto emocional causado pelo estresse (BORGES ET AL., 2008).

Averiguou-se que conforme Folkman e Lazarus (1980, p.284), o *coping* focalizado no problema constitui-se em um esforço para atuar na situação que deu origem ao estresse, tentando mudá-la. O objetivo desta estratégia é alterar o problema existente na relação entre a pessoa e o ambiente que está provocando a tensão. A ação de *coping* pode ser direcionada internamente ou externamente.

Acrescenta-se que quando o *coping* focalizado no problema é direcionado para uma fonte externa de estresse, pode incluir estratégias de negociar para resolver um conflito interpessoal ou solicitar auxílio prático de outras pessoas. Busca-se, geralmente, incluir uma reestruturação cognitiva como, por exemplo, a redefinição do elemento estressor.

Aponta-se que o *coping* focalizado na emoção é considerado um esforço para regular o estado emocional que é associado ao estresse, ou é o resultado de eventos estressantes. Diante disso, estes esforços de *coping* são dirigidos a um nível somático e/ou a um nível de sentimentos, tendo por objetivo alterar o estado emocional do indivíduo. (FOLKMAN, LAZARUS, DUNKEL-SCHETTER, DELONGIS & GRUEN, 1986).

A respeito dos programas que podem ser utilizados entendeu-se que tais programas se baseiam em orientações técnicas diversas. Assim, citamos abaixo algumas orientações descritas pelos autores Murta e Troccoli, 2005, p.4-10) apud (Bunce, 1997; Murphy, 1996; Reynolds, Taylor & Shapiro, 1993): 1) Educação: em que se verifica as causas e manifestações do estresse; 2) Cognitivo-comportamental: que envolvem técnicas de inoculação de estresse, reestruturação cognitiva, manejo de raiva e terapia racional emotiva); 3) Treinamento em habilidades pessoais: em que são trabalhados a assertividade, manejo de tempo e negociação;

4) Redução de tensão: que inclui técnicas de relaxamento, biofeedback e meditação e 5) Multicomponentes: que consiste na combinação de abordagens e técnicas.

Destaca-se que as estratégias de *coping* são recursos utilizados pelos indivíduos para enfrentar situações de estresse negativo, bem como, de caráter positivo. Nesse sentido, Antoniazzi et al (1998) faz notar da importância da inclusão de um programa de estratégias de enfrentamento o *coping* nas organizações. Silva e Silva (2015 apud Clot, 2011) apontam que há possibilidade em criar um ambiente no qual promova saúde no trabalho e este espaço seria de desenvolvimento crítico em que tenha abertura para sua autonomia.

Assim vê-se que a atuação do psicólogo organizacional e do trabalho envolve a saúde de quem está no ambiente laboral com ações e intervenções no qual promovem saúde mental e previnem futuros adoecimentos advindos do local de trabalho assim com propósito de desenvolver o bem-estar nesse universo. Portanto, o psicólogo auxilia as pessoas no ambiente de trabalho oferecendo apoio e subsídios para os conflitos, frustrações, desentendimentos e angustias que surgem dentro do local de trabalho objetivando melhorar a qualidade de vida. Entende-se que esses profissionais especializados em gestão de pessoas estão cada vez mais solicitados para selecionar pessoas, reter talentos, realizar treinamentos e recrutar (SPECTOR, 2010).

Salienta-se que as contribuições relacionadas com a atuação e intervenção da psicologia visam a promoção da saúde no trabalho que, além de outras práticas psicológicas, incluem intervenções em manejo de estresse ocupacional focadas na organização de trabalho e no trabalhador em sua atividade laboral.

1674

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se neste artigo, por meio de pesquisa bibliográfica, descrever e discutir a psicologia nas organizações e a atuação do psicólogo para o manejo do estresse em trabalhadores. Diante do que foi investigado, pode-se concluir que o problema traçado e os objetivos propostos foram atingidos.

Os autores Zanelli (2014); Zanelli & Rothmann (2017) retratam que a psicologia estuda a natureza dos processos de organização do trabalho e seus impactos psicossociais, especialmente sobre a qualidade de vida e a saúde do trabalhador, tanto individual quanto coletivamente. A atuação do psicólogo nas organizações é importante já que o mesmo busca

focar sua atenção aos comportamentos e o bem-estar, além do desenvolvimento de potencialidades dos trabalhadores.

Aponta-se as contribuições de Marcondes et. al (2013) que afirmam o papel dos psicólogos e a intervenção nas organizações tem atendido demandas clássicas referentes aos processos de gestão de pessoas, muitas vezes relativo a processos ligados a recrutamento, seleção e treinamento. Acrescentam que outras práticas foram incorporadas a essa prática de atuação, como aquelas relativas à qualidade de vida, saúde e bem-estar no trabalho, expressando uma perspectiva estratégica de atuação deste profissional dentro das organizações.

No que se refere a compreensão do estresse, Lazarus; Folkman, (1984); Lipp, (2005), Martins, 2007) corroboram que o estresse é percebido como uma relação particular entre o indivíduo e o ambiente, em uma circunstância ou sentimento que é experimentado quando se percebe que as demandas excedem os recursos pessoais e sociais estimado, vivenciando algo que ultrapassa seus recursos e ameaça seu bem estar.

Destaca-se as contribuições de Lipp, 2005; Martins, 2007; Macena & Lange, 2008; Martins, 2010) que apontam formas de intervenção para que os trabalhadores sejam auxiliados no manejo do estresse dentro das organizações objetivando propiciar uma saúde mental positiva e bem estar laboral, prevenindo futuros adoecimentos nas esferas biopsicossociais. Esses autores reforçam que o estresse pode ser originado de fontes estressoras internas que são desencadeadas pelo próprio sujeito, devido ao seu estilo de ser e seus aspectos pessoais (sua personalidade), timidez, ansiedade, dificuldade de expressar-se, entre outros. Pode surgir de fontes externas advindas do ambiente e aos acontecimentos da vida e, dependem do funcionamento do sujeito diante de circunstâncias do ambiente tais como, emprego, excesso de trabalho, problemas familiares, problemas financeiros, acidentes, surpresas etc.

Como estratégias de enfrentamento, registra-se as contribuições de Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis & Gruen, 1986; Ryan-Wenger, 1992; Pereira; Branco, 2016) no qual destacam o *Coping* para o manejo do estresse laboral e afirmam que o *coping* é visto como conjunto de esforços, cognitivos e comportamentais, utilizado pelos indivíduos com o objetivo de lidar com demandas específicas, internas ou externas, que surgem em situações de estresse. Essas demandas são avaliadas como sobrecarregando ou excedendo seus recursos pessoais, no qual é mutuamente relacionada com a emoção podendo ser

identificada como uma mediadora de emoções já que tem o papel preparar o que está por vir, enfrentar algo que vem de fora e mediar suas emoções internas.

Diante do exposto, acredita-se que este estudo traz reflexões sobre a psicologia organizacional, a atuação do psicólogo no manejo do estresse. O estresse faz parte da vivência dos indivíduos inseridos no ambiente de trabalho afetando em nível biopsicossocial. A atuação do psicólogo nas organizações é de fundamental importância no manejo do estresse e na melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores.

Espera-se que nossas contribuições, com este estudo, em nível de formação acadêmica em psicologia, proporcionem um despertar para o tema psicologia organizacional, estresse laboral e seu manejo nas organizações que, se não trabalhado e controlado, pode ser nocivo à saúde física e mental dos trabalhadores. Sugere-se ampliação do estudo com aprofundamento em pesquisas de campo a fim de que sejam evidenciados novos dados científicos e novas descobertas nas diferentes áreas do conhecimento científico.

REFERÊNCIAS

ANTONIAZZI, A. S., DELL'AGLIO, D. D., & BANDEIRA, D. R. O conceito de coping: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia*, 3(2), 273-294. 1998

BERTOLDI, Alexandra Danuza. *Psicologia Organizacional e do Trabalho*. Indaial: Uniasselvi, 2013.

BORGES, A. I., et al. (2008). **Ansiedade e coping em crianças e adolescentes: diferenças relacionadas com a idade e gênero**. *Análise Psicológica*, 4(XXVI),551-561. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php>>. Acesso em: 25 jun. 2021.

CAMELO, S. H. H., & Angerami, E. L. S. **Riscos psicossociais no trabalho e estresse**. *Ciência, Cuidado e Saúde*, 7(2), 232-240. 2008

COOPER, C. L.; MARSHALL, J. **Understanding executive stress**. Princeton: A Petrocelli Book, 1977. IN: ALMEIDA, M. H. R. G., *Stress, Burnout e Coping: um estudo realizado com psicólogos algarvios*. (2012). Disponível em: <<http://www.spell.org.br>>.

COOPER, Cary L; MARSHALL, Judi. **Organizational stress: a review and critique of theory, research and applications**. London: Sage, 2001.

FONTES, Arlete Portella; NERI, Anita Liberalesso; YASSUDA, Mônica Sanches. **Enfrentamento de estresse no trabalho: relações entre idade, experiência, autoeficácia e agência**. *Psicologia: Ciência e Profissão* [online]. 2010, v. 30, n. 3, p.620-633. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1414-98932010000300013>>. Acesso em: 10 nov. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2017.

GRANDJEAN, E. **Manual de Ergonomia: adaptando o trabalho ao homem.** 4ed. Porto Alegre: Bookman, 1998

GURKA, D. P. Q; NOGUEIRA, M. S. **Psicólogo organizacional: a evolução do saber e da prática dentro da organização.** Univag: Centro Universitário, 2016. Disponível em: <<https://www.repositoriodigital.univag.com.br>>. Acesso em: 26 jun 2021.

LACAZ; Fernando Antonio de Castro. **Saúde dos trabalhadores: cenários e desafios.** Cad Saude Publica. 1997;13(Suppl 2):7-19.

LAZARUS, Richard S; FOLKMAN, Susan. **Stress, appraisal, and coping.** New York: Springer. 1984.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes; MALAGRIS, Lucia Emmanoel. Novaes. **Manejo do estresse.** In B. Range (Org.), Psicoterapia comportamental e cognitiva: pesquisa, prática, aplicações e problemas (pp.279-292). 1995. Campinas: Ed. Psy II.

MARTINS, M. das G. T. **Stress em profissionais de enfermagem: um estudo etnográfico.** Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de São Paulo – UNIFESP, São Paulo. 2010. Disponível em: <<https://repositorio.unifesp.br>>. Acesso em. 22.06.2021.

MARTINS, M. G. T. (2005). Sintomas de Stress em Professores das primeiras séries do ensino fundamental: um estudo exploratório. **Dissertação de mestrado**-Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Mestrado em Ciências da Educação. Lisboa. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php>>. Acesso em: 22.06.2021.

1677

MURTA, S. G.; LAROS, J.A.; TROCOLLI, B.T. **Manejo de estresse ocupacional na perspectiva da área de avaliação de programas.** Estudos de Psicologia, 10(2), 167-176. 2005.

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. **Intervenções psicoeducativas para manejo de estresse ocupacional: um estudo comparativo.** Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva, [S. l.], v. 11, n. 1, p. 25-42, 2008. DOI: 10.31505/rbtcc.v11i1.382. Disponível em: <http://rbtcc.webhostusp.sti.usp.br/index.php/RBTCC/article/view/382>. Acesso em: 9 out. 2021.

NODARI, Natalia Lenzi; FLOR, Sthefany Ramayane de Araujo; RIBEIRO, Alessandro Sampaio; CARVALHO GJR. **Estresse, conceitos, manifestações e avaliação em saúde: revisão da literatura.** Revista Saúde e Desenvolvimento Humano, 2014.

OMS - Organização Mundial de Saúde. Combating stress and depression related problems. Council Conclusions, Bruxelas, (2001).

OSWALDO, C. Y. Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho, Coping, Depressão e Qualidade de Vida: Evidências de Validade. **Tese de Doutorado**, Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba. (2009).

PEREIRA, Maristela de Souza. **As concepções sobre saúde do trabalhador, as práticas profissionais e o contexto de atuação de psicólogos organizacionais**. 2015. Tese (Doutorado em Psicologia Social) - Instituto de Psicologia, University of São Paulo, São Paulo, 2015. doi:10.11606/T.47.2015.tde-03062015-162321. Acesso em: 2022-06-02.

QUEIROZ, I. P. (2009). **Apoio social, coping e suas repercussões no humor depressivo**. Goiânia: Universidade Católica de Goiás.

REIS, Ana Lúcia Pellegrini Pessoa dos, FERNANDES, Sônia Regina Pereira e Gomes, Almiralva Ferraz. **Estresse e fatores psicossociais**. Psicologia: Ciência e Profissão [online]. 2010, ISSN 1982-3703, v. 30, n. 4, p. 712-725. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1414-98932010000400004>>. Acesso em: 9 out. 2021

ROTHMANN, Ian; COOPER, Cary. **Fundamentos de psicologia organizacional e do trabalho**. Tradução de Luiz Claudio de Queiroz. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.

SADIR, Maria Angélica; BIGNOTTO, Márcia Maria; LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais**. Paidéia (Ribeirão Preto) [online]. 2010, ISSN 1982-432, v. 20, n. 45, p. 73-81. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0103-863X2010000100010>>. Acesso em: 10 nov. 2021.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

SILVA, Débora de Paula da; SILVA, Maria de Nazareth Rodrigues Malcher de Oliveira. **o trabalhador com estresse e intervenções para o cuidado em saúde**. Trabalho, Educação e Saúde [online]. 2015, ISSN 1981-7746. v. 13, n. Suppl 1, p. 201-214. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1981-7746-sip00032>> Acesso em: 2 jun. 2022.

1678

SOUSA, I.F.; ZANINI, H.M.D.S.; NAZARENO, E. **Estresse ocupacional, coping e burnout**. Goiânia. 2009: 36, (1/2), p.5774.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: ArtMed, 2017. 615 p. ISBN 978-85-8271-085-2.