

CONHECENDO E MONITORANDO O ESTRESSE NO TRABALHO

*Diógenes Gomes da Silva*¹, *Paula C. Bistene Roque*², *Valdevino Krom*³

- 1- Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento - Universidade do Vale do Paraíba. Av. Shishima Hifume 2911 - Urbanova , 12244-000 - São José dos Campos, SP - tecgomes@hotmail.com
- 2- Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento - Universidade do Vale do Paraíba. Av. Shishima Hifume 2911 - Urbanova , 12244-000 - São José dos Campos, SP - paulabistene@ig.com.br
- 3- Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento – IP&D, UNIVAP – Av. Shishima Hifumi, 2911 Urbanova 12244-000 São José dos Campos –SP – Brasil – valkrom@univap.br.

Palavra Chave: Estresse, trabalhador, pressão.

Área do conhecimento: VI -Ciências Sociais Aplicadas

Resumo - Este trabalho é destinado aos profissionais que visam o seu bem-estar. Neste artigo objetivou-se ajudar o trabalhador a entender o que é o estresse; a reconhecer em si os primeiros sinais, e a monitorar seu próprio nível de estresse, com o fim de cada qual tornar-se capaz de lidar com as dificuldades e as frustrações sem se alterar excessivamente, e adquirir controle para, em momentos de divergência, minimizar os conflitos inevitáveis. É impossível evitar, nos dias atuais, em razão da competitividade e da dificuldade existente no mercado, que as empresas não criem situações de pressão, razão por que é importante o funcionário aprender a viver com este procedimento. Como resultado, o trabalhador há de saber até que ponto seu estresse é saudável e quando lhe começa a ser prejudicial. Algumas sugestões de procedimentos de ajuda neste processo são as técnicas de relaxamento, mudanças no hábito alimentar e, também, exercícios físicos, para que o funcionário obtenha melhor qualidade de vida. Este assunto abrange questões relacionadas ao ambiente de trabalho na empresa e ao bem-estar dos funcionários cuja produção e competência podem ser mais bem desempenhadas.

INTRODUÇÃO

O ambiente do trabalho tem se modificado e acompanhado o avanço das tecnologias com mais velocidade do que a capacidade de adaptação dos trabalhadores. Os profissionais vivem hoje sob contínua tensão, não só no ambiente de trabalho, como também na vida em geral.

Há, portanto, uma ampla área da vida moderna onde se misturam os estressores do trabalho e da vida cotidiana. A pessoa, além das habituais responsabilidades ocupacionais, além da alta competitividade exigida pelas empresas, além das necessidades de aprendizado constante, tem que lidar com os estressores normais da vida em sociedade, tais como a segurança social, a manutenção da família, as exigências culturais, etc.

É bem possível que todos esses novos desafios supere os limites adaptativos levando ao estresse.

Há fatores que marcam a presença do indivíduo no mundo organizacional, não só como centro receptor, como também irradiador dessas influências. Diante deste quadro realista, começa a

se desenhar no horizonte, uma esperança de melhor identificar, reconhecer e motivar o trabalhador.

DEFINIÇÃO DO ESTRESSE:

O estresse faz parte da vida de todo ser humano, em maior ou menor grau. Ingrediente indispensável, fator de desgaste, inimigo da boa qualidade de vida, deteriorador da saúde emocional e física.

De acordo com Hans Selye, médico endocrinologista da Universidade de Montreal o estresse é "um conjunto de relações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para a adaptação".

Podemos perceber que o estresse também está ligado fundamentalmente a questões psicológicas. Assim o estresse não se dá conta da carga emocional que recebe, entrando num estado de confusão mental, provocando um descontrole das funções normais de seu organismo. Em consequência, o indivíduo perde o ritmo de suas reações psicológicas.

O estresse pode ser entendido como sendo o ponto em que um indivíduo não consegue controlar seus conflitos internos,

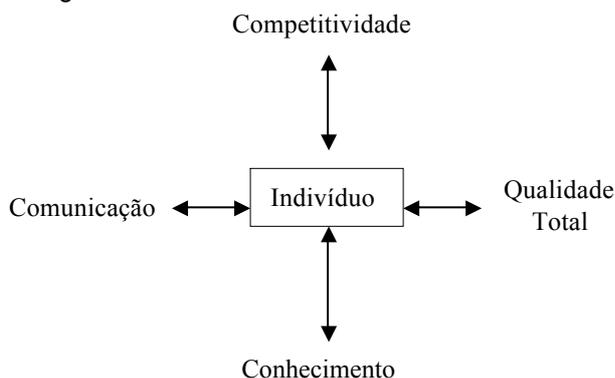
gerando um excesso de energia, originando, conseqüentemente, fadiga, cansaço, tristeza, euforia, etc. Seu complexo orgânico sofre alterações diante das transformações químicas ocorridas diante desse estado emocional.

Convém, para esta abordagem, repetir algumas afirmações sobre o estresse.

MOLINA (1996, p.18) define o estresse como, “qualquer situação de tensão aguda ou crônica que produz uma mudança no comportamento físico e no estado emocional do indivíduo e uma resposta de adaptação psicofisiológica que pode ser negativa ou positiva no organismo. Tanto o agente estressor como seus efeitos sobre o indivíduo podem ser descritos como situações desagradáveis que provocam dor, sofrimento e desprazer”.

Segundo ROBBINS (1998, p.409), “o estresse é uma condição dinâmica na qual um indivíduo confrontado por uma oportunidade, restrição ou exigência relacionada ao que ele deseja e pela qual o resultado é percebido como sendo tanto incerto quanto importante”.

Figura 1 – Relacionamento indivíduo



Fonte : Robbins (1998 P.409)

MANIFESTAÇÕES DO ESTRESSE

Sabemos, hoje, que o indivíduo, ainda no útero, já recebe influências do seu meio ambiente. Ao nascer o seu primeiro contato com o mundo já representa um corte, um rompimento; ele tem de ter "forças" pra viver. A partir daí, ele vai se relacionar diretamente com o seu ambiente, recebendo dele marcas que influenciaram no desenvolvimento de sua personalidade.

Esta claro que fatores externos e internos atuam no universo do indivíduo.

Como fatores externos temos: seu meio ambiente, seu tipo de vida, condições familiares, a escolha e o local de trabalho, as circunstancia de que exerce a profissão,

características desse trabalho, tempo que permanece nele, tarefas que lhe são atribuídas, além dos problemas em relação a locomoção, por exemplo, tempo, tipo, qualidade, problemas ocasionais.

Quanto aos fatores internos, podemos citar a relação do indivíduo com o meio em que vive, como enfrenta as dificuldades e mudanças no trabalho, suas limitações, etc. Nesse sentido, a necessidade de controle externo pode gerar, no indivíduo, alterações no seu estado emocional. O seu modo de ver e pensar vão exercer grandes influencia no seu desenvolvimento pessoal e profissional. Isso pode levar o indivíduo a um desgaste emocional.

Dessa forma, podemos relacionar as principais causas que levam o indivíduo ao estresse.

AS PRINCIPAIS CAUSAS DO ESTRESSE

As causas e os efeitos do estresse dependem do momento em que se está vivendo; por isso, em certas ocasiões, determinados fatores são relevantes, mas não assim em outras. Na lista abaixo, constam algumas potenciais fontes de estresse:

Pressões no trabalho: relatórios de auditoria; mercado recessivo; empréstimos de retorno duvidoso ou não pagos; fraudes; preparação de planos de operação anuais; problemas com sindicatos (trabalhistas); prazos; desperdícios de tempo; deslocamento casa-trabalho-casa; problemas de desenvolvimento na carreira; ambigüidade de funções; pagamento; metas e critérios pouco realistas; metas nas quais não acredita; metas diferentes ou mais difíceis; períodos de trabalho diferentes ou maiores; ausência de comunicação; interrupções; medo de ser dispensado; responsabilidade fora de controle; mudanças tecnológicas.

Fatores de estresse interpessoal: pessoas autoritárias; pessoas que não respeitam filas; esperas; pessoas incompetentes; conhecer novas pessoas; preocupar-se com o que os outros pensam.

Pressões sociais e familiares: cônjuge que trabalha demais ou de menos; Interesses diferentes; exigências dos filhos; problemas de dinheiro; divórcio; morte de pessoas queridas; parentes; relacionamentos problemáticos; férias/feriados.

Questões ambientais: barulho; poluição; problemas da cidade grande; ameaça de guerra; multidões.

O estresse pode comprometer o desempenho; entretanto, um certo grau de pressão é bom e

pode até melhorar o desempenho. A ausência de pressão pode ser tão nociva quanto o seu excesso (Figura 2). Bem gerenciada, a pressão pode ser favorável.

Desempenho: Figura: 2

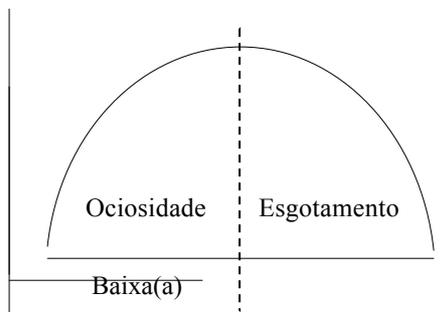


Figura 2 Desempenho profissional —
Fonte: Dumani 2000

Nesta figura, demonstra-se que, se a pressão não for suficiente, o trabalho entedia e pode-se perder o foco de atenção. Esse evento é conhecido como ociosidade. Nessa situação, a tendência é baixar a produtividade e concentrar-se em tarefas pouco importantes, em detrimento dos objetivos principais. À medida que a pressão aumenta, aproxima-se do nível de desempenho ótimo, equivalente em torno de 70/80% do nível máximo. Condição que ainda permite algum estresse inesperado. Se procurar alcançar sempre a capacidade máxima, qualquer pressão adicional pode levar ao estágio de esgotamento. No nível ótimo, a produtividade é elevada; há entusiasmo pelo trabalho; está-se altamente motivado; analisa-se acertadamente e toma-se decisões com rapidez. Enfim, há mais capacidade de lidar com situações difíceis e está mais lúcido e alerta (DUMANI, 2000).

Quando há muita pressão, o desempenho volta a cair. A isso chama-se “esgotamento”. Nessa situação, baixa a auto-estima, piora o poder de análise, perde-se a concentração e há sentimento de irritação e cansaço. Nos momentos de dificuldade e frustração, é comum que se emocione e tenha pensamento negativo.

O organismo também reage ao estresse. Depois de um período considerável de estresse, fica-se mais suscetível a doenças. Estado que pode levar a um círculo vicioso; ou seja, uma vez estressado, o desempenho cai e, com menor desempenho, aumenta o estresse.

Nas situações de estresse, automaticamente o mecanismo de defesa do organismo entra em ação e se prepara para enfrentar o desafio. No

entanto, essas reações físicas eram mais adequadas séculos atrás, quando eram freqüentes as ameaças concretas à vida.

Essas reações são conhecidas como fuga/luta. Trata-se do mecanismo natural do organismo que se prepara para o ataque concreto. Com ele, prepara-se para a fuga ou para a defesa contra a ameaça. Entretanto, contemporaneamente, essa reação é constante, mesmo quando não há uma ameaça física.

Quando se está emocionalmente estável, o organismo também costuma estar equilibrado. Ao contrário, nas situações de estresse, ocorrem diversas alterações físicas, tais como o aumento dos batimentos cardíacos e da pressão sanguínea; a respiração se torna menos profunda e mais rápida, e os músculos ficam mais tensos; os sentidos também ficam mais aguçados e, além disso, o sangue sai das extremidades (pés e mãos) e se desloca para os lugares onde é mais necessário e está mais protegido. Com isso, as mãos e os pés ficam frios. Mentalmente, fica-se mais alerta: a memória mais eficiente; o poder de análise aumenta e há rapidez na capacidade de decidir.

Essas reações ainda podem ser adequadas para os dias de hoje, desde que se esteja sob ameaça física ou em uma situação altamente competitiva. Em momentos de crises, as pessoas são capazes de ações sobre-humanas, que não seriam possíveis em circunstâncias normais.

Nesta época, a maior parte dos estresses não implica perigo físico; mas, emocional ou psicológico. A ameaça surge na forma de excesso de pressão no trabalho ou em casa, problemas a resolver no trabalho, poluição, excesso de barulho, entre outros. O problema é que o organismo reage como se houvesse uma ameaça física. Trata-se de uma reação nada útil, que pode até provocar doenças.

As reações às diferentes situações dependem da personalidade. Para uma pessoa introvertida, a perspectiva de fazer uma apresentação a um grupo pode ser assustadora. Mas para alguém extrovertido, a idéia pode ser estimulante. A relação entre estresse e personalidade é complexa.

Existem duas formas de comportamento, conhecidas como Tipo A e Tipo B. Segundo MEYER, FRIEDMAN & ROSENMAN (1974, *apud* MOLINA, 1996) as pessoas Tipo A tendem a ser mais agressivas, mais cientes do tempo e da energia e altamente competitivas. Nas situações em que mostram esse tipo de comportamento, elas produzem quarenta vezes mais cortisona, o fluxo de sangue nos músculos é três vezes maior e liberam quatro

vezes mais adrenalina do que as pessoas Tipo B. O aumento, resultante dos níveis de colesterol e da pressão sangüínea, representa uma enorme sobrecarga para o coração.

Característica Tipo A:

Impaciente. Estabelece muitos prazos para fazer as coisas, com frequência pouco realista.

- O modo de falar tende a ser marcante, agressivo e rápido. Entedia-se facilmente e costuma gostar de fazer várias coisas ao mesmo tempo.

- Tem dificuldade para relaxar ou sente-se culpado quando relaxa.

- Tende a ser agressivo e competitivo.

- De um modo geral, é ambicioso e está disposto a trabalhar muitíssimas horas para alcançar o sucesso.

- Estabelece metas ousadas para si mesmo e para os outros.

- Tem tendência à ansiedade, mas pode ter bastante habilidade para “escondê-la” dos outros. Tende a ignorar seus próprios sinais de estresse.

Características Tipo B

São, de um modo geral, contrária ao Tipo A.

- Tende a ser calmo, relaxado e positivo.

- Parece não ter pressa e não demonstra hostilidade.

- Costuma participar de atividades esportivas para se divertir e não apenas para ganhar. Tem facilidade para relaxar.

Poucos têm todas as características de um tipo ou de outro. Na verdade, todos têm traços de ambos os tipos, em diferentes ocasiões, mas é preciso estar atento às reações do Tipo A e aprender a modificar o comportamento para controlar o estresse.

Em termos gerais, já se referendaram as causas e os efeitos do estresse como ele pode afetar a saúde.

COMO ADMINISTRAR O ESTRESSE

É preciso saber o que esta estressando o indivíduo. O auto conhecimento vai leva-lo a entender o que o esta incomodando e prejudicando. Isso vai evitar que o fator estressante possa carrear-lhe maiores conseqüências.

Tentar exercer um controle sobre seu estado de tensão.

Fale sobre o que esta sentido – guardar sentimento, represa-los. É primordial que o problema que aflija o indivíduo seja dividido.

Buscar ajuda de um medico ou terapeuta em caso de não conseguir controlar o que o perturba.

Reconhecer que seu estado emocional esta passando por um descontrolo.

Afastar-se por um tempo do que o atormenta, se não conquir domínio sobre a situação.

Vivendo e não sobrevivendo.

Organizando seu tempo, fazendo dele um aliado.

Gostando da vida, valorizando-a.

Não se desgastando em uma só tarefa.

Trabalhando aquilo que lhe prazer.

Sendo criativo, descobrindo suas potencialidades.

Buscando equilíbrio entre trabalho e lazer.

Reservando tempo para si mesmo.

CONCLUSÕES

Considerando-se que, socialmente, o homem esta inserido em um sistema de vida acumulador de todo tipo de tensão, principalmente no trabalho, devido a competitividade pela maior qualificação, tudo isso associado a uma convulsão de valores mais fundamentais na sociedade, o individuo, conseqüentemente, torna-se vulnerável a alterações físico – psicológicas próprias do estado de estresse.

O reflexo não se dá apenas a nível pessoal, mais atinge também a produtividade da pessoa no seu campo de trabalho. As organizações ficam alarmadas com os altos custos desses sintomas em termos de faltas ao trabalho, despesas médicas das empresas e desinteresse nas atividades profissionais.

O indivíduo deve procurar estímulo a seu nível não só no seu ambiente de trabalho, mas também dentro de si mesmo.

BIBLIOGRAFIA:

SERAFIM, Oziléa C.Gomes. Estresse no trabalho. In: CARVALHO, Antônio V. de, SERAFIM, Oziléa C. Gomes. Administração de Recursos Humanos. São Paulo: Pioneira, 1995. Volume 2, Capítulo 4. P.121-156

ROBBINS, S. Administração: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva. 2001. 22p.

DUMANI, R. Gerenciando o Estresse. São José dos Pinhais: HSBC Bank Brasil S.A. 2000.

MOLINA, O. Estresse no cotidiano. São Paulo: Pancast. 1996.