

CULTURA ORGANIZACIONAL E O ESTRESSE OCUPACIONAL

José Dirnece Paes Tavares¹, Marilsa de Sá Rodrigues Tadeucci², Nancy Julieta Inocente³

¹ Mestrando em Gestão e Desenvolvimento Regional - Programa de Pós-graduação em Gestão e Desenvolvimento Regional - PPGDR - Universidade de Taubaté – Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 – Taubaté/SP – Brasil – dirluci@uol.com.br

² Professora Doutora e Orientadora do Programa de Pós-graduação em Gestão e Desenvolvimento Regional - PPGDR - Universidade de Taubaté – Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 – Taubaté/SP – jmtadeucci@uol.com.br

³ Professora Doutora e Orientadora do Programa de Pós-graduação em Gestão e Desenvolvimento Regional - PPGDR - Universidade de Taubaté – Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 – Taubaté/SP – nancyinocente@gmail.com

Resumo- Nessa pesquisa pretende-se apontar a influencia da cultura organizacional e do estresse ocupacional nas instituições financeiras situadas no Vale do Paraíba SP. O tipo de pesquisa é exploratória bibliográfica As últimas décadas vêm sendo marcadas por constantes mudanças organizacionais no ambiente de trabalho, seja espontânea ou metódica, sendo causadora de grandes ansiedades por parte das empresas, dirigentes, funcionários, com enorme sensação de ver ameaçada uma situação chamada de zona de conforto. A competitividade no mundo dos negócios veio para acelerar a produtividade, reduzir custos, mas por outro lado atingindo literalmente postos de trabalho. Os principais atores desse novo cenário de competição acirrada e incertezas se posicionam na cadeia produtiva ao mesmo tempo em que busca conquistar as margens dos seus principais concorrentes, atender assim as expectativas harmônicas dos clientes, fornecedores e acionistas..

Palavras-chave: Cultura Organizacional; Organizações; Estresse Ocupacional.

Área do Conhecimento: Ciências Humanas

Introdução

As fortes mudanças que tem ocorrido no cenário econômico atualmente provocam estado de competição cada dia mais acirrado com reflexos na cultura organizacional das empresas bem como no estado de saúde mental dos profissionais, por vezes levando ao estresse ocupacional (GOLDEBERG, 1986).

Segundo Cooper (2005), atualmente os profissionais costumam trabalhar muito além do horário contratual com suas empresas, tendo como objetivo proporcionar conforto, melhor padrão de vida aos seus familiares e, sobretudo pela realização profissional. Sugestão para

controle e redução do estresse é encontrada por muitos autores no sentido de contribuir para um ambiente de trabalho mais harmônico, com vistas à melhoria do estado de saúde dos trabalhadores, entretanto, ainda com pouco sucesso. No mundo contemporâneo, de grandes incertezas sobre a manutenção do emprego, da pressão sobre vendas de uma gama enorme de produtos, pelos grandes resultados, ou seja, uma reestruturação nas esferas das instituições financeiras, têm preocupado muitos pesquisadores como Cahill e Schnall (1999) e Quinlan, Mayhew e Bohle (2001), no sentido do estresse impactar consideravelmente o estado físico e emocional

dos profissionais, com graves conseqüências para a saúde financeira das organizações.

Inocente (2007, p.146), enfatiza que o estresse é um problema de saúde pública que provocam reações que perturbam o equilíbrio do organismo, colocando em risco as sobrevivências biológicas, trazendo graves reflexos para saúde dos indivíduos, e como conseqüência para saúde das organizações.

O meio acadêmico tem dedicado esforços no sentido de dar a melhor definição conceitual sobre o tema, como é o caso da psicologia, a sociologia e a antropologia, que são campos do conhecimento científico e tem contribuído para o estudo e entendimento da cultura organizacional. A cultura organizacional ainda é uma das áreas que apresenta mais controvérsias entre os teóricos da organização (SANTOS; INOCENTE; CHAMON, 2009). Os autores têm conceitos diferentes para o tema cultura organizacional, demonstrando uma falta de unanimidade quando se diz respeito ao legado dos fundadores, que se transforma em cartilha de regras até deparar com outras gerações.

Metodologia

Este artigo foi trabalhado mediante pesquisa exploratória bibliográfica, tendo como principal objetivo estudar o clima organizacional e o estresse ocupacional nas organizações, considerando suas influencias no ambiente objeto desse estudo, com foco na empresa, na família e no meio social.

Resultados

Para (SCHEIN, 1984) a Cultura Organizacional é o modelo dos pressupostos básicos que foi inventado, ou criado por determinado grupo, e o

processo de aprendizagem nessa fase determina como lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna na organização. Segundo o autor, esses pressupostos básicos quando validados, passam aos demais integrantes como forma correta de relacionar-se com àquele problema. Os fundadores são considerados marco principal do inicio da cultura organizacional, além das suas histórias e experiências, compartilham com seus membros seu sucesso, crescimento, servindo como legado para toda organização (SCHEIN, 1996). Mosimann e Fisch (1999, p. 22) citam que “as crenças e valores dos proprietários irão impactar nas crenças e valores de toda a organização, porque, somadas às expectativas de seus investidores, se converterão em diretrizes-mestras, que nortearão os demais subsistemas do sistema da empresa”. Diante disso faz-se necessário o conhecimento e entendimento da cultura das organizações, como foi criada, seu funcionamento, e qual o impacto na estratégia empresarial. Pelas várias culturas existentes nas empresas, é possível perceber quando se está fazendo algo melhor por si próprio ou pelo grupo (MOTTA 1997, p.28).

Na visão de Srour (1998) a cultura organizacional é identificada através do comportamento dos empregados e na maioria dos participantes de um grupo, mesmo considerando a existência dos valores individuais das pessoas envolvidas na organização, ou seja, exprime sua identidade. Novos padrões culturais surgem com as novas gerações sucessoras. Sendo marcada como cultura paternalista, que é típica dos tempos do fundador, até a cultura da profissionalização, que caracteriza com a entrada de dirigentes profissionais. E entre estas duas culturas, a cultura profissional é mais participativa, é típica da segunda geração, porém, ainda influenciada pelos valores do fundador. A descentralização do poder

é uma característica da cultura profissional, conseqüentemente surgem novas responsabilidades, e é neste momento que ocorrem alterações e mudanças nos processos internos e na estrutura da empresa como um todo. (USSMAN, 2004).

Para Kotter e Heskett (1994) na cultura organizacional também envolve valores, crenças e interesses, sendo que os valores e crenças geralmente permanecem ao longo do tempo. A resposta para encontrar as diferenças básicas entre cultura organizacional e cultura profissional, está em normas e valores da organização, presentes no seu ambiente diário. A cultura organizacional é definida por (FLEURY, 2007) como um conjunto de valores e pressupostos básicos expressos em elementos simbólicos, que em sua capacidade de ordenar, atribuir significações e construir identidade organizacional, tanto agem como elemento de comunicação e consenso como ocultam e instrumentalizam as relações de dominação.

De acordo com Lipp (1998), o estresse pode ser definido como uma reação muito complexa, composta de alterações psicofisiológicas que ocorrem quando o indivíduo é forçado a enfrentar situações que ultrapassem sua habilidade de enfrentamento. De acordo com a autora, a função destas respostas é a adaptação do indivíduo à nova situação, gerada pelo estímulo desafiador. O estresse pode produzir efeitos negativos como a fadiga, tensão muscular que podem aparecer não só quando ocorre uma experiência trágica, mas, também com mudanças de emprego, trabalho excessivo que devem ser realizados em curto espaço de tempo; pressão constante no trabalho, exigências ocupacionais exageradas e outros fatores.

O termo stress segundo Lipp (1996), é freqüentemente utilizado de modo distorcido ou

parcial. Ouve-se na mídia que as pessoas estão cada vez mais cansadas, emocionalmente abaladas, pressionadas, em conseqüência disso, têm-se cada vez mais indivíduos sofrendo de estresse, tendo uma alta diminuição na qualidade de vida desses elementos.

Lipp (2001) define estresse como uma reação do organismo com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz.

O processo do estresse, de acordo com a autora, se divide em três fases: alerta ou alarme, resistência e exaustão, sendo que os sintomas se diferenciam dependendo da seriedade do estresse. Os autores mencionam inúmeras complicações que podem surgir como parte de reações a situações estressantes, entre elas destaca-se: arteriosclerose, distúrbios no ritmo cardíaco, enfarte e derrame cerebral. Outras doenças que podem ocorrer em função do estresse são: diabetes, câncer, úlceras, gastrites, entre outros. Além das patologias físicas e mentais que podem ocorrer, há também uma queda na habilidade de se concentrar e de pensar de modo lógico, com conseqüente queda de produtividade.

No processo de estresse, Lipp (2000) identificou quatro etapas: 1) Fase de *Alerta* – o indivíduo reage imediatamente aos estímulos ao qual é exposto, sejam estes internos ou externos e é considerada a fase positiva do estresse; 2) Fase de *Resistência* – quando ocorre a tentativa de adaptação do indivíduo frente à situação estressante – caso nesta etapa os fatores estressantes persistirem em freqüência ou intensidade e a pessoa não resistir, ocorre a terceira fase; 3) *Quase-Exaustão* – a pessoa começa a adoecer – se os estressores não forem

removidos ou a pessoa não utilizar estratégias de enfrentamento para aliviar o estresse, acontece a fase final; 4) *Exaustão* – o estressor atua de modo severo, conduzindo a pessoa a uma doença grave ou a um colapso.

Discussão

Segundo Schein (1996) a cultura é um conjunto de suposições tácitas básicas sobre como o mundo é e deve ser para um grupo de pessoas que determinam suas percepções, pensamentos, sentimentos, e em alguns casos, seu comportamento público.

Para Paschini (2006, p. 43) a palavra cultura “tem origem na antropologia social e de forma geral traduz, num sentido bastante amplo, as vivências de qualquer grupo humano específico que seja transmitido de uma geração a geração”. A cultura é uma programação mental, ou seja, o “*software da mente*”, produzido no ambiente social em que a pessoa cresce e adquire suas experiências. Ele considera que essa programação coletiva da mente é o que distingue os membros de um grupo ou categoria de pessoas de outros (HOFSTEDE, 1991).

A cultura organizacional firma Linton (1945, p. 31):

É o modo de vida de qualquer sociedade. Este modo de vida inclui inúmeros detalhes de conduta, mas todos eles têm certos fatores em comum. Todos representam a reação normal e antecipada de qualquer dos membros da sociedade a uma situação particular.

Nas organizações é comum manifestações de conduta entre seus membros com base no legado e de seus fundadores.

A cultura é utilizada para explicar o comportamento e sua relação com o estresse ocupacional. O estresse ocupacional tem forte relação com as doenças como: cardiovasculares, osteomusculares, distúrbios do sono distúrbios digestivos, obesidade, diabetes e distúrbios

sociopsíquicos como a depressão e a propensão a acidentes, que periodicamente adoce grande quantidade de trabalhadores. ,A visão de Valle, Carneiro e Trindade (2002), as doenças acima citadas são efeitos do estresse, que se expressam em determinados tipos de manifestações, que os autores, classificam em agudas e duradouras. Para esses autores as manifestações do estresse ocupacional duradouro são observadas em situações freqüentes no decorrer de situação estressante conhecida, repetitiva, apresentando-se como conflitos, frustrações e dificuldades no trabalho.

Conclusão

Observa-se pela literatura as diferentes opiniões dos autores sobre o tema cultura organizacional, entretanto a maioria deles apontam traços e características que se repetem desde os tempos da colonização nas organizações brasileiras. A exemplo desse registro é notória a figura do fundador como parte integrante e forte norteador para o sucesso ou não das organizações. Outros elementos surgem como: crenças, valores, símbolos, distância do poder entre outros. O conhecimento da cultura organizacional é fator relevante nas tomadas de decisões, sobretudo pelo alto grau de competitividade no mundo globalizado, considerando também que através dela obtém-se as relações comerciais, tão importantes para manutenção e sobrevivência das organizações.

Grande preocupação da atualidade nas empresas está relacionada com a satisfação profissional, entretanto é percebida grande jornada de horas trabalhadas, pressões pela competitividade, somado as características individuais das

peças, que tem afetado consideravelmente o seu estado de saúde, provocando o estresse, ocupando papel de destaque no mundo corporativo. Faz-se necessário esforço e consciência por parte das empresas no sentido de reparar, promover correções em tempo hábil de evitar colapso na saúde dos trabalhadores o que traz sérias conseqüências indesejadas no contexto geral.

Por meio de práticas dos Recursos Humanos das empresas é possível a gestão da cultura organizacional, analisando os perfis culturais das atividades rotineiras, criando dessa forma condições ambientais que favoreçam a harmonia, bem estar de saúde, prazer pelo trabalho, elevação de produtividade, evitando ou reduzindo o sofrimento e o estresse dos trabalhadores.

Como já citado, no Brasil faz-se muito pouco na prevenção de saúde e qualidade de vida das pessoas nas organizações. Sugere-se então as empresas que passem a identificar sinais de estresse ocupacional nos perfis dos trabalhadores, com possível diagnóstico do problema a ser solucionado, o que vai refletir desejável ganha-ganha.

Referências

CAHILL, P. L.; SCHNALL, P. J. P. The impact of lean production and related new systems of work organization on worker health. **Journal of Occupational Health Psychology**. v. 4, p. 108-130, 1999.

COOPER, C. L. **A Natureza Mutante do Trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados**. In: **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2005.

DEJOURS, C. (1995). **Que Sais-Je Le Facteur Humain**. Paris: Universitaires de France.

DEJOURS, C. (1999). **A Banalização da Injustiça Social**, (LA Monjardim, Trad.) Rio de Janeiro: Editora FGV.

DEJOURS, C. (2000). **Um regard de psychanalyste sur la guerre économique**. Le Journal de L'Ecole de Paris, n. 24, p 7 – 15.

DEJOURS, C. (2002). **L'évolution du travail à l'épreuve du reel** : critique des fondements de l'évolution. Paris : INRA : Editions.

FLEURY, Maria Tereza Leme. **O desvendar a cultura de uma organização – uma discussão metodológica**. In: FLEURY, Maria Tereza Leme; FISCHER, Rosa Maria (Coords.) **Cultura e Poder nas organizações**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOLDBERG, P. **A Saúde dos Executivos**: como identificar sinais de perigo para a saúde e levar a melhor contra o estresse. Rio de Janeiro: Guanabara, 1986.

HOFSTEDE, Geert. **Culture and Organizations: Software of the mind**. New York: McGraw-Hill, 1991.

INOCENTE, N. J. Estresse ocupacional: origem, conceitos, relações e aplicações nas organizações e no trabalho. In: CHAMON, E.M.Q. O. (Org.). **Gestão e comportamento humano nas organizações**. Rio de Janeiro: Brasport, 2007. p. 146-179.

KOTTER, John P.; HESKETT, James L. **A cultura corporativa e o desempenho empresarial**. São Paulo: Makron Books, 1994.

LINTON, Ralph. **Cultura e Personalidade**. São Paulo: Mestre Jou, 1945.

LIPP, M. E. N. **Inventário de Sintomas de Stress para Adultos**. Ed. Casa do Psicólogo, 1998.

LIPP, Marilda E. N. **Stress**: conceitos básicos. In: Lipp, Marilda. E. N. (org.) **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papyrus, 1996.

LIPP, M. E. N. (org.) **Pesquisas sobre stress no Brasil**: Saúde, ocupações e grupos de risco. 2ª ed. Campinas, SP: Papyrus, 2001.

LIPP, M. N. **Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

MOSIMANN, Clara Pellegrinello; FISCH, Silvio. **Controladoria**: seu papel na administração de empresas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MOTTA, Fernando C. Prestes; CALDAS, Miguel P. **Cultura organizacional e cultura brasileira.** São Paulo: Atlas, 1997.p.28-37

PASCHINI, Selma. **Estratégia: alinhando cultura organizacional e estratégia de recursos humanos à estratégia de negócio** – a contribuição efetiva de recursos humanos para a competitividade do negócio. Rio de Janeiro: Quality Mark, 2006.

QUINLAN, M.; MAYHEW, C.; BOHLE, P. The global expansion of precarious employment, work disorganization, and consequences for occupational health: A review of recent research. **International Journal of Health Services**, v. 31, p. 335-413, 2001.

SANTOS, T. C.M.M.; INOCENTE, N.J.; CHAMON, E.M.Q.O. Cultura Organizacional e as Instituições de Saúde do Vale do Paraíba. **Revista Enferm UFPE On Line**, 2009, 3 (2): 1-9.

SCHEIN, Edgard. **Coming to a New Awareness of Organizational Culture.** Sloan Management Review, 1984, p.4.

SCHEIN, Edgar H. Three cultures of management: **the key to organizational learning.** In.: Sloan Management Review. Fall, 1996, pp. 9-20.

SROUR, Robert Henry. **Poder, cultura e ética nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1998.

USSMAN, Ana Maria. **Empresas familiares.** Lisboa: Sílabo, 2004.

VALLE, F.J.; CARNEIRO R.M. e TRINDADE, G.M.T (2002). **Avaliação do estresse em professores do ensino especial da rede pública:** como vêm, sentem e reagem. Monografia. Curso de Especialização em medicina e enfermagem do trabalho. Universidade de Brasília: Brasília.