



Estratégias Empresariais para Redução do Estresse no Ambiente de Trabalho

Ariane Assunção de Falco¹; Diego Gonçalves Carneiro de Oliveira²; Júlio Afonso Alves Dutra³

Resumo: As céleres mudanças em torno do ambiente de trabalho têm sido pauta no mundo dos negócios. Paralelo às mudanças, a qualidade de vida no trabalho fica comprometida, desencadeando vários problemas generalizados, entre eles o estresse. Por conseguinte, o desempenho, a saúde e a qualidade de vida do trabalhador ficam à deriva de várias complicações. Assim, o estudo tem como objetivo traçar reflexões acerca do estresse ocupacional e a qualidade de vida, realçar os indicadores responsáveis pela construção do estresse ocupacional, elucidar sobre a importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho e descrever a influência do estresse e suas consequências no ambiente de trabalho. Para isso, a pesquisa bibliográfica subsidiou na elaboração textual com busca a partir dos descritores “Qualidade de vida no trabalho”, “Estresse”, “Indicadores estressantes”. É compreensível que o estresse no ambiente de trabalho, agrava a qualidade de vida comprometendo o engajamento no trabalho com grandes perdas tanto para o trabalhador quanto para a empresa. A maneira como o homem se sente e labora duas atividades, depende da sua cultura e do seu momento histórico.

Palavras-Chave: Qualidade de vida no trabalho. Estresse. Indicadores estressantes.

Business Strategies for Reducing Stress in the Workplace

Abstract: The rapid changes surrounding the work environment have been the agenda in the business world. Parallel to the changes, the quality of life at work is compromised, triggering several widespread problems, including stress. Consequently, the worker's performance, health and quality of life are adrift from several complications. Thus, the study aims to outline reflections about occupational stress and quality of life, highlight the indicators responsible for the construction of occupational stress, elucidate the importance of quality of life in the work environment and describe the influence of stress and its consequences in the work environment. For this, the bibliographical research supported the textual elaboration with a search based on the descriptors “Quality of life at work”, “Stress”, “Stressful indicators”. It is understandable that stress in the work environment worsens the quality of life, compromising engagement at work, with great losses for both the worker and the company. The way man feels and performs two activities depends on his culture and his historical moment.

Keywords: Quality of life at work. Stress. Stressful indicators.

¹ Graduanda em Administração - Universidade do Estado de Minas Gerais - UEMG (Unidade Frutal). E-mail: ariane.1000316@discente.uemg.br.

² Graduando em Administração - Universidade do Estado de Minas Gerais - UEMG (Unidade Frutal). E-mail: diego.1000768@discente.uemg.br.

³ Doutorando em Educação. Bacharel em Administração. Mestre em Desenvolvimento Regional. Professor Efetivo da Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG. E-mail: julio.dutra@uemg.br.

Introdução

Diante de um mundo globalizado, competitivo e com produção acelerada, o mercado de trabalho precisa atender a demanda, com isso, acaba exigindo cada vez mais de seus trabalhadores. Nessa exigência inclui habilidade, competência, sobrecarga no trabalho, horário predeterminado, condições de trabalho entre outros fatores que vem de encontro com as relações interpessoais, onde cada pessoa possui seus costumes em diferentes culturas e objetivos distintos.

Fatores como esses tem levado o trabalhador ao estresse, considerado um problema generalizado. Diante desse empasse, a qualidade de vida no trabalho é fator primordial que precisa ser elucidado no campo do conhecimento, uma vez que sua inexistência, contribui para o surgimento de diferentes sintomas que vão desde os psicológicos, físicos e comportamentais (FERRAS; FRANCISCO; OLIVEIRA, 2014).

Assim, a qualidade de vida no trabalho e sobretudo o estresse nos últimos tempos têm sido referência nas pautas organizacionais. Uma vez que cada pessoa possui maneiras diferentes diante de determinadas situações. Bem como objetivos e prioridades diferentes. Nesse aspecto, as variáveis que compõem a qualidade de vida no trabalho diferem de trabalhador para trabalhador, ou seja, depende do que o trabalhador deseja para sua vida (BOTELHO, 2022), escolaridade e experiência sobre a produtividade de horas trabalhadas (GONZALEZ, 2022), compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança (VASCONCELOS, 2001), entre outras é que compõem o nível de satisfação do trabalhador (BOTELHO, 2022).

Nesse cenário, surge a seguinte questão: o estresse no ambiente de trabalho, pode estar relacionado com indicadores estressantes que demudam a qualidade de vida no trabalho?

Justifica-se a escolha pela temática por buscar entender quais os fatores promotores do estresse no ambiente de trabalho bem os enfrentamentos junto as empresas devem estar atentas para o novo cenário de prioridades (BOTELHO, 2022).

Como objetivo primário do presente estudo busca traçar reflexões acerca do estresse ocupacional e a qualidade de vida; como objetivos secundários incidem em realçar os indicadores responsáveis pela construção do estresse ocupacional, elucidar sobre a importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho e descrever a influência do estresse e suas consequências no ambiente de trabalho.

O método utilizado, advém da pesquisa bibliográfica que subsidiou na elaboração textual com busca a partir dos descritores “Qualidade de vida no trabalho”, “Estresse e “Indicadores estressantes”. Os critérios de inclusão ocorreram a partir de conteúdos relacionados à temática, textos de fácil acesso como Google Acadêmico, Scielo, Anais, livros, revista específicas, estudos acadêmicos entre outros. Os critérios de exclusão aconteceram a partir dos conteúdos que não fossem relacionados com a qualidade de vida no trabalho e o estresse laboral.

Espera-se que a temática permita abrir possibilidades para ampliar novas pesquisas no intuito de agregar novos conhecimento, novos enfrentamentos e conscientizar o meio empreendedor da importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Qualidade de Vida

Ao longo dos tempos, a qualidade de vida vem ocupando lugar de destaque nas diversas dimensões a exemplo: saúde, família, lazer, trabalho entre outras. Para melhor compreensão sobre a qualidade de vida é preciso traçar um panorama entre o homem e o ambiente que o cerca, além de conceituá-la. Embora, suas definições são bastantes vastas se levar em consideração a prioridade de cada cidadão.

Breves considerações

Apesar da diversidade de conceitos do termo Qualidade de Vida (QV), Batista (2020), atenta para o fato de que deve haver reflexão sistêmica para que a QV não fique associada apenas no estiole de vida.

Segundo Kluthcovsky e Takayanagui (2007), os conceitos de qualidade de vida tiveram interesse inicialmente por cientistas sociais, filósofos e políticos. Na década de 1920, a QV foi mencionada pela primeira vez no livro sobre economia e bem-estar de autoria de Pigou; embora, a literatura aborda o presidente dos Estados Unidos, Lyndon Johnson em 1964 que declarou em seu pronunciamento que “os objetivos não podem ser medidos através do balanço dos bancos. Eles só podem ser medidos através da qualidade de vida que proporcionam às pessoas”.

Na década de 1970, os debates sobre a QV ganharam ênfase como estratégia de saúde, considerando os avanços da medicina moderna, que, de forma significativa, contribuíram para o controle dos sintomas ou mesmo o retardo de algumas doenças, ganhando visibilidade na área

da saúde (BATISTA, 2020). Ainda na década de 1970, a preocupação com o estresse psicológico tornou-se uma questão relacionada ao desenvolvimento, flexibilidade, segurança, produtividade e conciliação das tarefas do lar e da família (LESCHKE; WATT, 2014). Desde então, a qualidade de vida se estendeu no ambiente de trabalho, tornando centro das pautas organizacionais, com mais tenacidade (SAUER, 2014).

Para Pachol (2001), a trajetória do termo QV foi introduzido com objetivo de medir o quanto uma sociedade havia se desenvolvido economicamente e aos poucos ampliou seu significado, com ênfase no crescimento econômico, no desenvolvimento social, bem como educação, saúde, lazer, trabalho, entre outros.

Segundo Minayo, Hartz e Buss (2000, p. 8), “qualidade de vida é uma noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental e à própria estética existencial”.

De acordo com Antônio (2011, p. 13-14), a QVT “é a condição experimentada por um indivíduo resultante da comparação cognitiva entre sua posição atual de vida no trabalho e seu padrão desejado, levando em conta o conjunto de escolhas de comportamentos, metas e estímulos do ambiente”.

Para Rodrigues (2020), a qualidade de vida não se esgota nas condições objetivas das pessoas, uma vez que o tempo de vida que elas possam ter, depende das condições e a maneira como ela vive.

Diante do apresentado, observa-se que a saúde é o principal aspecto relacionado a qualidade de vida no trabalho ganhando espaço nas pautas organizações, com novos conceitos e direcionamentos.

Nesse aspecto, pode-se dizer que a qualidade de vida é uma referência para medir o nível satisfação das pessoas, uma vez que o que é boa qualidade para um pode não ser necessariamente boa para outro, seja no desenvolvimento profissional e/ou no desenvolvimento interpessoal.

Qualidade de vida no trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), é um assunto que acompanha a evolução no cenário profissional, considerando a satisfação e o bem-estar de todos os envolvidos no ambiente de trabalhos.

Ao longo dos anos, pesquisadores dedicam à elaboração de modelos no intuito de avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho sob diversos aspectos, dentre eles estão: Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Westley (1979) e Davis e Werther (1983).

Richard E. Walton em 1973, foi um dos precursores a interessar pela QVT considerou o trabalho como um meio de ganhar a vida, relacionou a produtividade com a satisfação do trabalhador e abrangeu a segurança, a oportunidade, a organização entre outros critérios utilizados em diversas áreas trabalhistas, em especial recursos humanos, administração e psicologia (FREITAS, 2022)

O modelo desenvolvido por Hackman e Oldham (1975), foi pautado nas dimensões do trabalho, nos resultados pessoais, nos estados psicológicos críticos, bem como no trabalho e na necessidade de crescimento de cada trabalhador (PEDROSO, et al. 2014).

Segundo Freitas e Souza (2009), a injustiça, a insegurança, o isolamento e anomia (Tabela 1) foram os fatores básicos para o modelo de Westley, classificando-o com a natureza dos problemas, apresentando os sintomas, os indicadores, as ações e propostas com objetivo de humanizar o trabalho

Tabela 1 – Fatores que influenciaram a QVT- Westley (1979)

Natureza do problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Fatores econômicos (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	-Insatisfação -Greves e sabotagem	-Cooperação -Divisão de lucros -Participação nas decisões
Fatores Políticos (1850-1950)	Insegurança	Posições políticas	-Insatisfação -Greve e sabotagem	-Trabalho auto supervisionado -Conselho de trabalhadores -Participação nas decisões
Fatores psicológicos (1950)	Isolamento	Agentes de mudança	-Sensação de isolamento -Absentéismo e turnover	-Valorização das tarefas -Auto realização no trabalho
Fatores sociológicos	Anomia	Grupos de auto desenvolvimento	-Desinteresse pelo trabalho -Absentéismo e turnover	-Métodos sócios-tecnicamente aplicados aos grupos de trabalho: valorização das relações interpessoais, distribuição de responsabilidade na equipe, etc.

Fonte: Adaptado de Freitas e Souza (2009)

O modelo de Davis e Werther (1983) baseia-se em três grupos: organizacional, ambiental e comportamental. O objetivo era conciliar o trabalho produtivo com a satisfação pelo trabalho de alta qualidade. Os autores entendiam que os fatores como supervisão,

condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo influenciavam na QVT (FREITAS; SOUZA, 2009).

De acordo com Monsueto e Moraes (2021), na década de 1980, a preocupação com à saúde do trabalhador ganhou ênfase tanto nas questões de esforço físico quanto no estresse psicológico. A preocupação surgiu a partir do conhecimento do trabalhador em relação ao processo produtivo, considerando o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

Idalberto Chiavenato fez história no cenário dos modelos de QVT, o modelo Chiavenato abordou o clima organizacional como modelador. O modelo foi classificado em cinco ordens com os seguintes fatores: a primeira ordem representa o trabalho em si, que a pessoa executa; a segunda ordem está relacionada ao entorno imediato do indivíduo, a terceira ordem esta pertinente as diretrizes e políticas da empresa, a amizade e colegas, o ambiente psicológico e físico, a remuneração e os clientes externos, a quarta ordem possui analogia com a percepção, o comportamento, objetivos e expectativas, a quinta e última ordem está relacionada a fatores internos que exercem grande influência em suas atitudes e comportamento (CHIAVENATO, 2010).

Com o impacto da globalização a partir de 1990, o cenário produtivo foi marcado por inúmeras transformações entre elas a adoção de políticas neoliberais e a tecnologia que impactou o mercado de trabalho, por consequente, houve aumento de desemprego, precarização e informalidade no trabalho (BRANCHI, 2017).

Atualmente, o mercado trouxe uma política diversificada a favor do crescimento econômico, toma-se como exemplo de política, a Agenda Nacional do Trabalho Decente que buscou reunir algumas prioridades como igualdade de oportunidades e tratamento, geração de empregos, erradicação do trabalho escravo e eliminação do trabalho infantil; e o fortalecimento do diálogo entre governo, empresa e sindicato (BRASIL, 2006).

Chiavenato (2010) sintetiza que a QVT envolve os aspectos físicos, psicológicos e ambientais presentes no ambiente de trabalho visando a satisfação do trabalhador e o reconhecimento dos resultados obtidos, a remuneração percebida, o relacionamento da equipe e da organização, os benefícios auferidos, a liberdade de atuar, bem como a possibilidade de estar engajado ativamente na organização.

Diante dos fatores apresentados, considera-se alguns critérios para medir a qualidade de vida no trabalho a exemplo dos indicadores de qualidade de vida do trabalhador.

Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho

Nos últimos tempos quase todos os indicadores de bem-estar do homem no trabalho aumentou em consonância com a expansão do capitalismo e a ascensão de comércios e indústrias. Em outras palavras:

Na maior parte dos casos, as empresas têm sido sucesso em atender às necessidades pessoais ao mesmo tempo em que elevam o desenvolvimento no nível coletivo; [...] elas têm sido bem-sucedidas em levar-nos ao progresso, ao avanço da humanidade nos níveis em que atuam (GONZALEZ, 2022, p. 7).

A concepção de QVT depende do objetivo de vida de cada pessoa. Enquanto para uns a qualidade de vida no trabalho pode ser considerada prioridade, para outros pode representar um sofrimento, depende muito do que cada trabalhador pretende, uma vez que cada cidadão tem vocação para algum tipo de trabalho, de atividade e de negócio (GONZALEZ, 2022).

O estresse age de forma diferente nas pessoas, e isso se mostra pela forma que elas reagem, pois para alguns indivíduos o estresse pode ser considerado como uma consequência impulsionadora para conseguir alcançar metas, e para outros, gera sobrecarga de tarefas, podendo acarretar transtornos irreparáveis a saúde do trabalhador (SOUSA, 2023, p. 2)

Nesse aspecto, os indicadores são fundamentais para medir a qualidade de vida no trabalho, ou seja, o trabalhador é a peça central nesse cenário.

Os indicativos tanto empresariais como pessoais podem ser mediadores da qualidade de vida no trabalho. A cultura empresarial como parte central para o incentivo pode influenciar na construção às mudanças dos indicadores (PAZ, et al., 2020).

Nesse mesmo sentido, Botelho (2022) sugere que as empresas devem estar atentas para o novo cenário de prioridades. Uma vez que o trabalhador tem olhado para as ofertas de trabalho de forma mais holística, ou seja, ele está atento às prioridades de forma global.

Parte das pessoas, consideram o trabalho um importante componente de qualidade de vida. Outra parte, não deseja apenas o salário desse trabalho, ele busca outros fatores que representam a qualidade de vida a exemplo de benefícios adicionais, como saúde, reconhecimento, valorização, segurança e estabilidade entre outros indicadores (SPECTOR, 2010).

Sendo assim, é fundamental que empreendedores e gestores tenham total consciência do grau de importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Estresse

A origem da palavra estresse incide do latim *stringere*, que significa comprimir, apertar, cerrar, reduzir, tendo passado por distintas etimológicas ao longo do tempo. A literatura aponta que o termo estresse foi usado pela primeira vez por Walter B. Cannon no século XIV, para expressar situação de tensão, rigidez, adversidade e afiliação, denominando-a de luta ou fuga (DOLAN, 2006 apud BATISTA, 2020). No final do século XVII, o termo estresse descreveu situações de angústia, desconforto, aflição e adversidade. No século XVIII, o termo *stresse*, derivado da física, passou a ser utilizado para expressar uma ação de força ou pressão sobre uma estrutura/material (ALVES 2008 apud BATISTA, 2020). A partir de então, desde o século XIV, o termo estresse tomou lugar nas preocupações da comunidade científica (BATISTA, 2020).

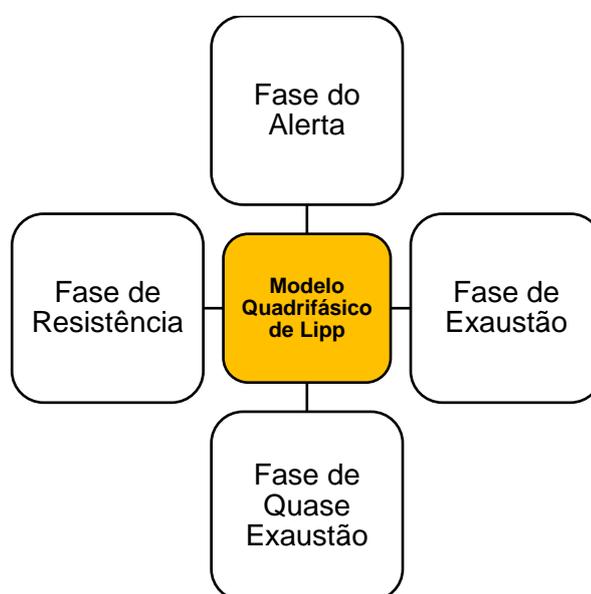
Muitos foram os pesquisadores que debruçaram no estudo sobre o estresse, destaca-se o médico canadense Selye que fundamentou o estresse em três fases denominadas Modelo trifásico (alerta-resistência-exaustão), dando visibilidade ao fenômeno ao definir como uma síndrome específica, composta por todas as alterações não específicas produzidas num sistema biológico. Mas foi a partir do século XIX, que os estudos foram ampliados com vistas à compreensão acerca da repercussão do estresse sobre os indivíduos (MARTINS; MICHALOSKI, 2015).

Albrecht (1979 apud PEREIRA; BRAGA; MARQUES, 2014, p. 404) definiu estresse como “o conjunto de condições bioquímicas do corpo humano, refletindo a tentativa do corpo de fazer o ajuste às exigências do meio”. Para Nascimento et al. (1998 apud PEREIRA; BRAGA; MARQUES, 2014, p. 404), o estresse é “um estado do organismo após o esforço de adaptação que pode produzir deformação na capacidade de resposta do comportamento mental e afetivo para com as pessoas”. O estresse ambiental é a resposta ampla e generalizada que ocorre no corpo dos trabalhadores em função de várias situações, sejam elas ambientais, físicas e sociais, ou seja, é o causador do desgaste natural da existência humana (FERRAS; FRANCISCO; OLIVEIRA, 2014).

Lipp, após vários estudos, acrescentou uma fase “quase exaustão” ao Modelo Trifásico de Selye ampliando para Modelo Quadrifásico (Figura 1), assim estruturado: Fase do Alerta-representa o estágio em que a pessoa necessita produzir mais força e energia para atender às exigências que lhes são impostas pelo ambiente. Nessa fase, o processo tem início com a presença de uma ameaça ou desafio; Fase de Resistencia-nessa fase, existe uma busca pela

retomada ao reequilíbrio, exigindo do organismo uma quantidade maior de energia, podendo gerar a sensação de desgaste sem causa aparente, dificuldades com a memória, dentre outras consequências, ou seja, é o estágio, que surge aumento na capacidade de resistência aos eventos estressores acima do normal; Fase Quase Exaustão-essa fase começa quando as defesas do organismo começam a enfraquecer e não consegue reestabelecer, de maneira satisfatória, diante das situações de tensão, nessa fase algumas doenças começam aparecer e a Fase de Exaustão-ocorre uma quebra total da resistência do organismo, observa-se diminuição da capacidade para enfrentar as situações estressoras. Embora essa fase seja muito grave, ela não é irreversível, desde que afete algumas partes do corpo (BATISTA, 2020).

Figura 1- Modelo Quadrifásico do estresse



Fonte: Elaborado a partir de Batista (2020).

Diante dos apontamentos, observa-se que o estresse são consequências advindas de vários fatores, os estágios são avisos que o corpo ainda luta contra o agente. Sendo assim, o ser humano precisa gerenciar o seu nível de estresse no intuito de garantir sua qualidade de vida.

Fatores geradores de estresse no trabalho

Entre os fatores estressantes no trabalho encontra-se as relações interpessoais que tem sido uma das pautas de interesse no cenário tanto da psicologia como no meio organizacional, visto que estão presentes em todos os momentos da vida, ao relacionar de forma direta ou indireta, por diversos fatores, entre eles a convivência diária com a equipe de trabalhadores.

O cotidiano do trabalho influi na vida e nas emoções das pessoas. A interação com as pessoas encontra-se presente nas organizações, e de certa forma acaba influenciando nos resultados do trabalho e nas relações diárias. Cada qual, apresenta sua maneira de lidar com seus sentimentos enquanto que outro indivíduo também possui sua maneira própria. Esses sentimentos encontram-se diariamente, criando uma atmosfera diferente em todo o ambiente (IESDE, 2010). Fatores como esses, são estressantes e podem causar inúmeros prejuízos a saúde do trabalhador.

De acordo com Pereira, Braga e Marques (2014), fatores como processos de reestruturação organizacional é a principal fonte de estresse nos gerentes contemporâneos e pode causar diversos prejuízos a saúde do trabalhador. “A competitividade entre os próprios trabalhadores por um posto de trabalho gera angústia e ansiedade” (LARA, 2011, p. 80).

Outros fatores como condições de trabalho, horários atípicos, trabalho noturno, são apontados como causas estressantes. Spector (2010), aponta alguns fatores estressantes no ambiente de trabalho e correlacionam com alguns desgastes, são eles:

a) ambiguidade e o conflito de papéis - é o grau de incerteza dos trabalhadores em relação a perspectiva de quais são suas funções e responsabilidades no trabalho. Concentra-se nos baixos níveis de satisfação no trabalho e altos níveis de ansiedade/tensão, entre outros fatores como o da incerteza da demissão do emprego;

b) carga de trabalho - está relacionado às demandas impostas de trabalho, seja pela quantidade de trabalho e/ou a qualidade do trabalho;

c) política organizacional - considerada um fator estressante pelo desgaste tanto psicológicos quanto físico, a partir da percepção por parte dos trabalhadores de que tanto os colegas como os supervisores se envolvem em comportamentos em causa própria, ou seja, colocam os próprios interesses acima da organização e das pessoas;

d) controle - fator que envolve todos os aspectos do serviço, inclusive quando, onde, como trabalhar e quais tarefas realizar. É um trabalho realizado com horário predeterminado, com tarefas atribuídas e com procedimentos especificados para realizá-las são especificados;

e) ritmo determinado pela máquina - significa que uma máquina controla o trabalhador e como ele deve agir. Toma-se como exemplo a esteira em uma fábrica que controla a velocidade de que o trabalhador deve trabalhar, a angústia constitui um importante componente nesses resultados;

f) fatores sociais - inclui conflitos interpessoais, ser destrutado por membros da organização independente de ser colegas, supervisores ou subordinados é um indicativo estressante.

Nesse cenário, Silva (2013) corrobora com quatro fatores estressantes, que acabam resultando na sobrecarga no trabalho, são eles: falta de apoio, responsabilidade excessiva, urgência no tempo e expectativas contínuas de nós mesmos e daqueles que estão a nossa volta.

Pressões decorrentes de prazos, exigências do mercado, variações econômico-financeiras e competição interna das organizações levam as pessoas a um estado de enrijecimento muscular e de exaustão mental, a consequência é o esgotamento das reservas físicas e emocionais (FERRAZ, FRANCISCO; OLIVEIRA, 2014). Os autores acrescentam ainda que “o estresse representa um alto custo para as empresas” (p. 7).

O estresse ocupacional pode ocasionar licenças médicas e absenteísmo, desmotivação, queda de produtividade, impaciência, irritação, dificuldades interpessoais, falta de envolvimento com o trabalho e a organização (SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010).

Portanto, esses fatores são indicadores estressantes pelo desgaste no trabalho, com consequências negativas para o trabalhador, uma vez que ele é determinado a executar seu trabalho sobre controle, sobre carga de trabalho, no ritmo da máquina e muitas das vezes sobre conflitos.

Batista (2020), abre um parêntese ao posicionar-se que o estresse não é um fenômeno que produz apenas efeitos negativos, ele também produz consequências positivas e cita como exemplo, a alegria pelo nascimento do filho, o reconhecimento profissional, a espera pelo aumento salarial, entre outros fatores. Nesse ponto, Gularte (2019), corrobora no sentido de que o estresse caracterizado como positivo é capaz de gerar um equilíbrio entre esforço, tempo e realização, ou atingimento de resultados, onde a pessoa consegue a superação e vencer desafios.

Ainda Gularte (2019, p. 11), entre os principais fatores geradores do estresse são de origens ambientais, entre eles estão “intensas pressões por resultados, acelerado avanço tecnológico, cobrança contínua por produtividade, tarefas diversificadas, carga de trabalho e necessidade de manter-se no mercado de trabalho, são alguns fatores que podem afetar a saúde do trabalhador”. Nesse aspecto a tecnologia forçou os trabalhadores acompanharem as inovações cada vez mais rápidas, além de terem que assumirem diversas atividades sobre pressão referente a capacitação.

Outro ponto estressante é o desentendimento com o colega, sobrecarga corrida contra o tempo, insatisfação salarial, desorganização no ambiente de trabalho, ausência de clareza nas

regras e tarefas, ambientes insalubres e falta de ferramenta, são alguns dos indicadores responsáveis pelo estresse no trabalho (RODRIGUES, 2020). O autor acrescenta ainda que o estresse está vinculado a tecnologia, uma vez que ela está com mais velocidade do que a capacidade de adaptação dos trabalhadores.

Rodrigues (2020) cita alguns tipos de estressores que comumente são encontrados na literatura e estão relacionados a estrutura organizacional a exemplo da autonomia no trabalho, riscos de demissões, mudanças de trabalho, sobrecarga no trabalho, aumento do conflito: familiar, trabalho e interempresa, bem como o jogo político e o comportamento do líder.

Bacharach, Bamberger e Sonnenstuhl (2001, tradução nossa), vão além, afirmando que as inconsistências tanto do lado do colaborador como do lado organizacional, estão relacionadas as expectativas individuais e a capacidade pessoal, uma vez que elas são as principais fontes de estresse. Os autores acrescentam ainda que o estresse desencadeia vários fatores e pode espalhar para fora do ambiente do trabalho, podendo manifestar no consumo abusivo de álcool.

Oliveira e Paula (2021), detêm do entendimento de que um trabalhador estressado é mais propenso a buscar refúgio nas bebidas alcoólicas, nas drogas, no cigarro e/ou nos medicamentos. Esse refúgio é uma maneira de esquivar da situação em que se encontra. Tal decisão não irá tratar a causa, é uma porta aberta para o vício, desencadeando para situações mais graves, como a própria morte.

Fatores como os relacionados, são resultados de um amontoado de exigências impostas para cumprimento de determinado trabalho. São exigências que acabam afetando os aspectos ontológicos da pessoa, e que pode desencadear várias doenças de trabalho.

Não muito distante, cabe ressaltar que em tempos de Covid 19⁴, o estresse se fez presente, principalmente entre os profissionais de linha de frente no combate ao vírus, em um ambiente com alto nível de estresse e diante de muitas incertezas. Foram sintomas de sofrimento psíquico e esgotamento mental com possibilidades em desencadear o estresse devido a ansiedade e a facilidade de transmissão (NASCIMENTO et al., 2021).

O estresse ocupacional surge a partir dos mais diversos fatores, a exemplo:

Irritabilidade geral, depressão, fadiga, perda de interesse; ansiedade, impaciência, distúrbios gástricos e intestinais (diarreia, vômitos), irregularidade no ciclo menstrual, anorexia, palpitações cardíacas, instabilidade emocional, incapacidade de concentração, fraqueza, tensão, tremores, tiques nervosos, insônia, tensão muscular, enxaqueca, entre outros (BRUNNER, 2000 apud OLIVEIRA; PAULA, 2021, p. 10).

⁴ Infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, potencialmente grave, de elevada transmissibilidade e de distribuição global. <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/o-que-e-o-coronavirus>.

Sousa (2023), afirma que muitas vezes o estresse no trabalho contribui para o surgimento de sintomas psicológicos, físicos e comportamentais com reações diversas como as apontadas por Spector (2010).

Tabela 2 - Categoria dos desgastes

Desgaste no trabalho	Resultados específicos
Reações psicológicas	Raiva, ansiedade, frustração, insatisfação no trabalho.
Reações Físicas	Tontura, dor de cabeça, palpitação, dor de estomago, câncer, doença cardíaca.
Reações comportamentais	Tabagismo, uso de drogas, acidentes, rotatividade.

Fonte: Elaborado a partir de Spector (2010).

Assim, o estresse pode produzir resposta que atinge a saúde do trabalhador desde o comportamento mental afetivo e pessoal.

Estratégias de enfrentamento ao estresse ocupacional

Diante do desconforto psicológico, físico e social, ocorrido no ambiente de trabalho e que podem desencadear no estresse, conforme os apontados anteriormente, é possível estabelecer estratégias que permitam enfrentar tal situação.

“As estratégias de enfrentamento, também conhecidas como *coping*, são respostas cognitivas em forma de pensamentos ou ações que visam proteger a saúde mental e física dos efeitos danosos causados pelo estresse” (FOLKMAN, 2012 apud NASCIMENTO et al., p. 182).

Segundo Oliveira e Paula (2021), uma maneira de enfrentar o estresse é a prevenção, uma vez que ela implica na postura proativa das organizações, ou seja, ela irá evitar situações ou neutralizar agentes estressores, o que conseqüentemente trará benefícios futuros.

Pesquisa realizada pelo Instituto de Psicologia e Controle do Estresse (IPCS), em 2014 com 2.195 brasileiros, com idade entre 18 a 75 anos no intuito aprofundar e difundir o conhecimento acerca de como os brasileiros lidam com o estresse. Na questão relacionada ao enfrentamento do estresses, o resultado com 75,74% dos participantes argumentar que o diálogo com os amigos e a família é a forma de minimizar o nível de estresse; enquanto que 71,37% preferem se auto analisar o estresse; 63,97% deles exercem atividade física; outros 62,45% buscam a religião e apegam a Deus; 59,56% buscam a leitura como aliada no enfrentamento do

estresse; 53,87% possuem compulsão alimentar; 42,60% buscam ajuda de profissionais; 38,53% aliviam durante as compras-consumismo; enquanto que 37,25% fazem massagem; 32,25% vão ao salão de beleza; 25,69% buscam auxílio médico; 21,81% fazem uso de medicamentos; 16,52% fazem uso de bebida alcoólica, os demais enfrentamentos foram atribuídos com acupunturas, em centros espíritas, igreja, cigarro, maconha, cocaína e outras drogas (IPCS, 2014).

O enfrentamento segundo Moreno, Bragagnollo e Santos (2018, p. 2258), caracteriza-se “pela junção de estratégias cognitivas e comportamentais usadas pelos indivíduos, para o controle das demandas internas e externas, avaliadas como sobrecarga ou que excedam a capacidade do organismo”.

Como estratégia de enfrentamento do estresse ocupacional, Silva (2013), recomenda reservar um tempo para si fazendo o que gosta e o que dá prazer; estabelecer vínculos sociais de amizade, ter um descanso equilibrado de oito horas de sono, ter flexível, escutar e redirecionar ações, evitar vícios como válvula de escape, conhecer suas funções, buscar uma rotina equilibrada e organizar o trabalho de forma que não ocorra sobrecarga.

A qualidade de vida no trabalho, pode ser inserida a partir de alguns pontos fundamentais:

Promover espaços coletivos onde a família do empregado possa participar, criando outros vínculos além do burocrático, espaços comunicativos na empresa como o clube para os funcionários ou as festas, pequenas pausas durante o trabalho com atividades não dirigidas; ter uma relação sadia com os funcionários, tratando-os com respeito e dignidade; minimizar a hierarquia e cargos figurativos; ter uma política clara da empresa quanto aos direitos e deveres do trabalhador e do empregador [...]. Quem conseguir trazer esses elementos dará um grande passo na construção de meios que previnam o estresse (RODRIGUES, 2020, p. 82).

Por muito tempo, tanto a motivação como a valorização do profissional foram deixadas de lado. Em um processo gradativo estes fatores foram quebrados e o empreendedorismo percebeu que de fato as pessoas são as responsáveis pelo diferencial, pelo desempenho e desenvolvimento organizacional (SANTOS et al., 2022). Com esse entendimento e com a valorização do capital humano, empreendedores passaram a perceber que existiam vários fatores que influenciavam a dinâmica do trabalho, bem como o resultado final do mesmo. A motivação, liderança, relações interpessoais, satisfação, qualidade de vida no trabalho, entre outros fatores eminentemente humanos, passaram a impactar no desempenho da organização

(SPECTOR, 2010). Nesse cenário tendencioso, empresas empreendedoras passaram a valorizar seu maior patrimônio: seus colaboradores.

Portanto, a qualidade de vida no trabalho bem como a satisfação e o bem-estar do trabalhador são primordiais para diminuir as consequências do *estresse no trabalho*. Nesse aspecto, é de extrema importância a elaboração de um Plano por parte dos empreendedores, composto de ações que venham minimizar os pontos negativos no ambiente de trabalho auferindo a qualidade de vida no trabalho. Essa iniciativa vem de encontro com os enfrentamentos geradores de estresse no ambiente de trabalho.

Considerações Finais

Durante a elaboração do presente estudo, verificou-se que em um ambiente onde prevalece a qualidade de vida dos trabalhadores, o resultado reflete nas atitudes e no comportamento do trabalhador, por conseguinte, agrega valor à organização.

Observou-se também que as estratégias de enfrentamento ao estresse são de suma importância diante da adversidade dos trabalhadores, podendo auxiliar na qualidade de vida e na promoção do bem-estar do trabalhador.

Em resposta à questão se o estresse no ambiente de trabalho, pode estar relacionado com indicadores estressantes que mudam a qualidade de vida no trabalho? Botelho (2022), Gonzalez (2022) e Sousa (2023) corroboram com o entendimento de que qualidade de vida difere de pessoa para pessoa, inclusive no ambiente de trabalho. Nesse aspecto, a qualidade de vida no trabalho, depende da maneira com que o homem pensa sobre o que é prioridade, de quais são seus objetivos, da sua cultura e do momento histórico que ele se encontra.

Diante desse cenário, sugere-se melhor articulação entre as políticas trabalhistas e as organizações na busca de estratégias de enfrentamento ao estresse, no intuito de promover a qualidade de vida no trabalho e na construção de um ambiente a favor do trabalhador. Caso contrário, os fatores estressantes no trabalho como os apresentados no decorrer do trabalho, é uma condição que requer decisão adaptativa ou não por parte do trabalhador.

O estudo contribui no aspecto de que as estratégias de enfrentamento subsidiam em diferentes situações estressantes, além de enaltecer o quão é importante um ambiente de trabalho saudável, onde se faz prevalecer o bem-estar.

Diante do desconforto psicológico, físico e social, ocorrido no ambiente de trabalho e que podem desencadear no estresse, conforme os apontados anteriormente, é possível estabelecer estratégias que permitam enfrentar tal situação.

Por fim, o trabalho permite abrir possibilidades para o desenvolvimento de novas pesquisas na construção de novas estratégias temática para que novas estratégias de enfrentamentos possam auxiliar.

Referências

ANTONIO, Fábio Alessandro Affonso. **A díade gestor-subordinado**: as relações entre a compatibilidade dos valores humanos e o estado pessoal de qualidade de vida no trabalho. Dissertação (Mestrado). Universidade do Estado de São Paulo. São Paulo, 2011. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-27012012-191354/publico/Dissertacao_Fabio_Affonso_Final.pdf. Acesso em: 20 maio 2023.

BACHARACH, Samuel B.; BAMBERGER, Peter A.; SONNENSTUHL, William. J. Driven to drink: managerial control, work related risk factors and employee problem drinking. **Academy of Management Journal**, 45(4), 637-658, mar., 2001 Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/228466682_Driven_to_Drink_Management_Control_Work-Related_Rick_Factors_and_Employee_Problem_Drinking. Acesso em: 03 jun. 2023.

BATISTA, Marineide da Silva. **Estresse e qualidade de vida no trabalho**. Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Poder Executivo Estadual-CEFOSPE. Recife, 2020. Disponível em: https://www.cefospe.pe.gov.br/images/media/1665419633_Apostila%20Estresse%20e%20Qualidade%20de%20Vida%20no%20Trabalho.pdf. Acesso em: 20 maio 2023.

BOTELHO, Washington. Qualidade de vida, saúde e bem-estar são as prioridades dos funcionários na hora de aceitar um emprego. DB Diagnósticos. Benefícios, 2022.

BRANCHI, Bruna A. Qualidade do trabalho: uma proposta de índice de trabalho decente e sua aplicação às Unidades da Federação Brasileira. **Espaço Aberto**, Universidad del Zulia, v. 26, n. 4, p. 131-160, 2017. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/122/12264368008/html/>. Acesso em: 03 jun. 2023.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Agenda Nacional de Trabalho Decente**. 2006. Disponível em: http://acesso.mte.gov.br/data/files/FF8080812BCB2790012BD50168314818/pub_Agenda_Nacional_Trabalho.pdf. Acesso em: 14 maio 2023.

CHIAVENATO, **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FERRAZ, Flávio Cesar; FRANCISCO, Fernando de Rezende; OLIVEIRA, Celso Socorro. Estresse no ambiente de trabalho. **Revista Archives of Health Investigation**, v. 3, n. 5, p. 1-8,

2014. Disponível em: <https://www.archhealthinvestigation.com.br/ArcHI/article/view/797/1069>. Acesso em: 14 maio 2023.

FREITAS, André Luís Policani; SOUZA, Rennata Guarino Bastos de. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. **Sistemas & Gestão**, v. 4, n. 2, p. 136-154, maio-ago. 2009.

FREITAS, Flávio. Como fazer uma pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho. **Empresa do Futuro**. 2022. Disponível em: <https://contabilidadeconsciente.com.br/como-fazer-uma-pesquisa-de-qualidade-de-vida-no-trabalho/>. Acesso em: 20 maio 2023.

GONZALEZ, Sandro. **O valor das pessoas: gestão humanizada**. São Paulo: Editora Hábito, 2022. Disponível em: <https://books.google.com.br/>. Acesso em: 14 maio 2023.

GULARTE, Évelin Juliani. **Estratégia de qualidade de vida no trabalho para a minimização do estresse**. Caxias do Sul, 2019, 50 f. Trabalho de conclusão do curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos da Universidade de Caxias do Sul. 2019. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/6640/TCC%20Evelin%20Juliani%20Gularte%20Bernardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 28 de maio 2023.

IESDE. Inteligência Educacional e Sistemas de Ensino. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. 2010. Disponível em: <https://www.foar.unesp.br/Home/projetoviverbem/relacoes-interpessoais-e-qualidade-de-vida-no-trabalho.pdf>. Acesso em: 29 maio 2023.

IPCS. Instituto de Psicologia e Controle do Estresse. **Pesquisa: estresse Brasil**. Disponível em: <https://www.estresse.com.br/pesquisas-2/>. Acesso em: 29 maio 2023.

KLUTHCOVSKY, Ana Cláudia Garabeli Cavalli; TAKAYANAGUI, Angela Maria Magosso. Qualidade de Vida: aspectos conceituais. **Revista Salus**, v.1, n.1, p. 13-15, Guarapuava-PR. jan./jun. 2007. Disponível em: <https://revistas.unicentro.br/index.php/salus/article/view/663>. Acesso em: 10 maio 2023.

LARA, Ricardo. Saúde do trabalhador: considerações a partir da crítica da economia política. **Revista Katálysis**, v. 14, n. 1, p. 78-85, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/Czdx3sGRxBwP3QjS3Dvhnpp/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 28 de maio 2023.

LESCHKE, Janine; WATT, Andrew. Desafios na construção de um índice europeu multidimensional de qualidade do emprego. **Social Indicators Research**, v. 118, n. 1, p. 1-13, 2014. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11205-013-0405-9>. Acesso em: 29 maio 2023.

MARTINS, Juliano; MICHALOSKI, Ariel Orlei. **Qualidade de vida e estresse no trabalho**. 2015. Disponível em: https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigo_julianomartins.pdf. Acesso em: 28 de maio 2023.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; HARTZ, Zulmira Maria de Araújo; BUSS, Paulo Marchiori. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 5, n. 1. p. 7-18, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v5n1/7075.pdf> . Acesso em: 14 maio 2023.

MONSUETO, Sandro Eduardo; MORAES, Jaqueline. Medindo a qualidade do mercado de trabalho metropolitano brasileiro: um índice sintético. **Revista da ABET**, v. 20, n. 2, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/abet/article/view/50506/35022>. Acesso em: 29 maio 2023.

MORERO, Juceli Andrade Paiva; BRAGAGNOLLO, Gabriela Rodrigues; SANTOS, Maria Tereza Signorini. Estratégias de enfrentamento: uma revisão sistemática sobre instrumentos de avaliação no contexto brasileiro. **Revista CUIDARTE**, v. 9, n. 2, p. 2257 -2268, 2018. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n2/2346-3414-cuid-9-2-2257.pdf>. Acesso em: 14 maio 2023.

NASCIMENTO, Rodrigo Barbosa; et al. Estratégias de enfrentamento para manutenção da saúde mental do trabalhador em tempos de Covid-19: Uma Revisão Integrativa. **Revista Psicologia, Diversidade e Saúde**, Salvador, mar., v. 10, n. 1, p. 181-197, 2021. Disponível em: <https://www5.bahiana.edu.br/index.php/psicologia/article/view/3201>. Acesso em: 03 jun. 2023.

OLIVEIRA, Lena Ellen Lima de; PAULA, Rayssa Leite de. **Qualidade de vida no trabalho: o impacto do estresse ocupacional na saúde do trabalhador**. 2021. 25f. Trabalho de Conclusão de Curso de Administração do Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos, 2021. Disponível em: <https://dspace.uniceplac.edu.br/handle/123456789/1735>. Acesso em: 28 de maio 2023.

PASCHOAL, Sergio Marcio Pacheco. **Qualidade de vida no idoso: elaboração de um instrumento que privilegia sua opinião**. Dissertação de Mestrado em Saúde Pública, Faculdade de Saúde Pública (SP): Universidade de São Paulo; 2001. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/5/5137/tde-09112001-162639/publico/tdesergio>. Acesso em: 14 maio 2023.

PAZ, Maria G. T.; FERNANDES, Sonia R. P.; CARNEIRO, Laila L.; MELO, Eleuní A. A. Bem-estar pessoal nas organizações e qualidade de vida organizacional: o papel mediador da cultura organizacional. **Revista de Administrativa Mackenzie**, v. 21, n. 1, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ram/a/qGgRg6HzK36ZdvDGqHrkJGy/?lang=pt>. Acesso em: 29 maio 2023.

PEDROSO, Bruno. Desenvolvimento e validação da versão brasileira do Diagnóstico do Trabalho (Job Diagnostic Survey) de Hackman e Oldham. **Revista Gestão & Produção**, São Carlos, v. 21, n. 2, p. 285-301, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/jqwkw7Y98XCB4YZC4jn6TGs/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 14 maio 2023.

PEREIRA, Luciano Zille; BRAGA, Clarissa Daguer; MARQUES, Antonio Luiz. Estresse no trabalho: um desafio para os gestores das organizações brasileiras. **REGE-Revista de Gestão**, São Paulo/SP, Brasil, v. 21, n. 3, p. 401-413, jul./set. 2014. Disponível em:

<https://www.revistas.usp.br/rege/article/download/99945/98434/174213>. Acesso em: 20 maio 2023.

RODRIGUES, Rômulo B. **Qualidade de vida: definições e conceitos**. 2 ed. Bookerang Editora, 171 p., 2020. E-books.

SADIR, Maria Angélica; BIGNOTTO, Marcia Maria; LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 20, n. 45, p. 73-81, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/paideia/a/ctxdtbWNVN6FFJCFvtGKXJ/?lang=pt>. Acesso em: 10 maio 2023.

SANTOS, Gustavo Oliveira; et al. Gestão de pessoas: a valorização do capital humano como vantagem competitiva organizacional. In: LEÃO, Cristhiane Rodrigues Soares., SALOMÃO, Pedro Emílio Amador, PIMENTA, Neilando Alves (Orgs). **Coletâneas Científicas: Admsitração**, 2022 Teófilo Otoni-Abril/2022.

SAUER, Graziela Calvi. Da qualidade de vida à qualidade de vida no trabalho: um Resgate Histórico e Prático. **Revista de Psicologia da IMED**, v. 6, n. 2, p. 98-106, 2014. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5155071.pdf>. Acesso em: 29 maio 2023.

SILVA, Karina Ramos da Estresse no Ambiente de trabalho: causas, consequências e prevenções. **Fundação Educacional do Município de Assis-FEMA**: Assis, 2013. 47p. Disponível em: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/1011261124.pdf>. Acesso em: 28 de maio 2023.

SOUSA, Rosa Maria Cavalcante de. **Análise do estresse ocupacional: um estudo de caso no setor administrativo de uma indústria**. 2023, 32f. Trabalho de conclusão do curso de administração da Universidade Federal de Campina Grande. Campina Grande, 2023. BDTS-Biblioteca Digital de Tese e Dissertação. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/xmlui/handle/riufcg/28881>, Acesso em: 29 maio 2023.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 4 ed. Saraiva, 2010. Disponível em: <https://doceru.com/doc/805c5v1>. Acesso em: 10 maio 2023.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectiva. **Caderno de Pesquisas em Administração**, v. 8, n. 01, São Paulo, 2001. Disponível em: <http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/qualidade-de-vida-no-trabalho-origem.pdf>. Acesso em: 28 de maio 2023.

Como citar este artigo (Formato ABNT):

FALCO, Ariane Assunção de; OLIVEIRA, Diego Gonçalves Carneiro de; DUTRA, Júlio Afonso Alves. Estratégias Empresariais para Redução do Estresse no Ambiente de Trabalho. **Id on Line Rev. Psic.**, Julho/2023, vol.17, n.67, p. 10-28, ISSN: 1981-1179.

Recebido: 06/06/2023; Aceito 23/06/2023; Publicado em: 31/07/2023.