



**INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR DE
LONDRINA**

CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

ANA CLAUDIA DE SOUZA

NADYA DAIANE BATISTA DOS SANTOS

**UMA ANÁLISE DO ESTRESSE NAS EMPRESAS E OS
BENEFÍCIOS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

**Londrina
2019**

INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR DELONDRINA

ANA CLAUDIA DE SOUZA

NADYA DAIANE BATISTA DOS SANTOS

**UMA ANÁLISE DO ESTRESSE NAS EMPRESAS E OS
BENEFÍCIOS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Trabalho Modular do Curso de Tecnologia em Recursos Humanos, apresentado ao Instituto de Ensino Superior de Londrina – INESUL, como parte dos requisitos para conclusão de curso

Orientadora: Prof.Ms.Beatriz Machado

**Londrina
2019**

UMA ANÁLISE DO ESTRESSE NAS EMPRESAS E OS BENEFÍCIOS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

¹ Ana Cláudia de Souza, ² Nadya Daiane Batista dos Santos, ³ Beatriz Machado, ⁴ Antonia Maria Gimenes.

RESUMO

Este estudo considera que o estresse existe há muito tempo criando as doenças ocupacionais. O estresse tem raízes físicas e psicológicas fruto de um sistema natural de defesa do corpo humano. Existe também o eustresse conhecido por estresse positivo que impulsiona a busca pela eficiência profissional. Atualmente os gestores estão se conscientizando da gravidade do estresse e da necessidade de desenvolver uma qualidade de vida no trabalho eficaz. Cada empresa faz o que pode neste processo. Portanto o objetivo geral deste estudo é conhecer o estresse laboral e analisar a busca de uma adequada qualidade de vida no trabalho. Justifica-se que é preciso estudar o estresse e pensar em qualidade de vida no trabalho tendo em vista o crescimento do estresse laboral e suas consequências no meio ambiente empresarial. Os objetivos específicos são: analisar o contexto das organizações que acarretam o estresse nos seus colaboradores; detectar os sintomas de estresse nos trabalhadores em decorrência do trabalho; identificar o stress negativo e positivo e o seu impacto na produtividade dentro das empresas e indicar ações que promovam a qualidade de vida do trabalhador. A metodologia de estudo é a pesquisa bibliográfica com base no levantamento da literatura especializada. A partir da pesquisa levantou-se que o estresse é uma reação natural do corpo humano, podendo ser positivo se o meio ambiente oferecer estímulos positivo ou negativo se o meio ambiente oferecer estímulos negativos. Portanto conclui-se que um meio ambiente laboral harmônico parece ser o ideal e pode ser alcançado trabalhando estrategicamente para criar uma adequada QVT (qualidade de vida no trabalho).

Palavras-chave: Estresse. Eficiência. Psicologia. Qualidade de Vida no Trabalho, Saúde.

ABSTRACT

This study considers that stress has long been creating occupational diseases. Stress has physical and psychological roots resulting from a natural system of defense of the human body. There is also the eustresse known as positive stress that drives the search for professional efficiency. Today, managers are becoming aware of the seriousness of stress and the need to develop an effective quality of life at work. Each company does what it can in this process. Therefore, the general objective of this study is to know the work stress and analyze the search for an adequate quality of life at work. It is necessary to study stress and think about quality of life at work in view of the growth of work stress and its consequences in the business environment. The specific objectives are: to analyze the context of organizations that cause stress in their employees; to detect stress symptoms in workers as a result of work; identify negative and positive stress and their impact on productivity within companies and indicate actions that promote the worker's quality of life. The study methodology is the bibliographic research based on the literature review. From the research it emerged that stress is a natural reaction of the human body, and can be positive if the environment offer positive or negative stimuli if the environment offer negative stimuli. Therefore, it is concluded that a harmonious working environment seems to be the ideal and can be achieved by working strategically to create an adequate quality of life at work.

KEY WORDS: STRESS. EFFICIENCY. PSYCHOLOGY. QUALITY OF LIFE AT WORK. HEALTH.

¹ e ² Acadêmicas do Curso de Graduação em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos do Instituto de Ensino Superior de Londrina, ³ Administradora, Professora, e Coordenadora dos cursos de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Tecnologia em Logística e Administração do Instituto de Ensino Superior de Londrina, ⁴ Professora, Mestre do Instituto de Ensino Superior de Londrina;

INTRODUÇÃO

O estresse existe desde a antiguidade, mas hoje podemos presenciar seus efeitos positivos e negativos nas pessoas e no local onde trabalham, ressalta-se também que hoje, o mundo atual requer muito mais do que as pessoas possam oferecer, e essas situações podem desencadear o estresse. As rotinas diárias do trabalho exigem competitividade exagerada entre os colaboradores e em vez de se destacarem, essas ações podem levar a doenças ocupacionais ocasionando prejuízo as empresas. Portanto o objetivo geral deste estudo é apresentar conhecimento sobre o estresse no ambiente de trabalho e as consequências que acarretam nas organizações, e também analisar formas de desenvolver uma adequada QVT (qualidade de vida no trabalho) que ajudam o colaborador a superar o estresse através de algumas mudanças de atitudes e formas de trabalhar.

Os objetivos específicos são: analisar o contexto das organizações que acarretam o estresse nos seus colaboradores; detectar os sintomas de estresse nos trabalhadores em decorrência do trabalho; identificar o stress negativo e positivo e o seu impacto na produtividade dentro das empresas; indicar ações que promovam a qualidade de vida do trabalhador; e considerar o desenvolvimento de uma adequada qualidade de vida no trabalho nas empresas.

Justifica-se o presente estudo pela repercussão do estresse ocupacional tanto no âmbito individual como no organizacional, uma vez que o trabalhador deve estar em boas condições físicas e emocionais para que possa desempenhar um serviço de qualidade.

O estudo foi feito com base em pesquisas bibliográficas, livros, sites acadêmicos, artigos científicos. O levantamento de dados foi realizado através de pesquisas em base de dados, e acesso à internet, utilizando palavras chaves como: estresse, trabalhador, e qualidade de vida no trabalho.

Percebe-se o quanto as empresas estão mais preocupadas em promover um ambiente agradável a seus colaboradores, melhorando a qualidade de vida das pessoas e assim consequentemente trazendo mais lucros as organizações.

REFERENCIAL TEÓRICO

A pesquisa apresentou uma série de informações que demonstram que o estresse é uma força natural de defesa do corpo humano que pode gerar energia e motivação ou doença e desmotivação. Portanto a diferença entre estresse positivo e negativo varia conforme o ser humano reage aos estímulos que recebe do meio ambiente laboral, tornando-se muito importante as organizações agirem estrategicamente para criar uma adequada QVT, para direcionar o estresse para fins positivos.

CONCEITOS DO ESTRESSE

De acordo com o dicionário Aurélio o estresse é definido como “o conjunto de reações do organismo a agressões de ordem física, psíquica, infecciosa, e outras capazes de perturbar a homeostase (equilíbrio)”. (AURÉLIO, 2010, p. 298). O termo estresse foi utilizado pela primeira vez na área da saúde em 1926 pelo húngaro Selye, (2012) que desenvolveu um modelo do estresse que denominou como síndrome geral da adaptação e que consistia em três fases: a reação do alarme (caracterizado por manifestações agudas), o estágio da resistência (no qual a adaptação é alcançada) e o estágio da exaustão (possível perda da adaptação ou da resistência). Segundo Rossi; Perrewe; Meurs (2009):

Estresse virou uma palavra comum, popularmente conhecida para representar qualquer tipo de aflição ou cansaço do corpo e da mente, Mais do que um estado de espírito, o estresse é a reação do indivíduo a uma adaptação e pode causar um conjunto de sintomas físicos, psicológicos e comportamentais.

Para Chiavenato (1999, p. 377) define estresse da seguinte forma:

Estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa a estímulos ou estressores no ambiente. É uma condição dinâmica, na qual uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja.

O estresse nem sempre está ligado somente a um fator de desgaste sendo uma doença associada a resultados insatisfatórios, e o principal motivo de consultas médicas e baixa produtividade no trabalho. “O estresse e outros transtornos mentais

também podem ser doenças do trabalho, pois são respostas do corpo a uma situação de ameaça, tensão, ansiedade ou mudança, relacionada ao trabalho (...)" (BENAVIDES-PEREIRA, 2002, p.25).

Seja como for definido o estresse o fato é que no ambiente de trabalho é onde suas consequências e efeitos se mostram de forma mais profunda e impactante para todos os gerentes e colaboradores bem como se reflete na sociedade como um todo. Tal fato será analisado nas próximas páginas.

O Estresse Laboral

O estresse ocupacional de acordo com Benke; Carvalho (2010) pode ser visto como um estado emocional desagradável, pela tensão, frustração, ansiedade, exaustão emocional em função de aspectos do trabalho definidos pelos indivíduos como ameaçadores. Observa-se dos estudos de Spector (2002) a seguinte tabela que analisa consequência do desgaste emocional do trabalho:

Figura 01 - Categorias de desgastes no trabalho.

DESGASTE NO TRABALHO	EXEMPLOS CONSEQUÊNCIAS ESPECIFICAS
Reações Psicológicas	Raiva, ansiedade, frustração, falta de motivação, insatisfação no trabalho
Reações Físicas	Sintomas físicos: tonturas, dores de cabeça, taquicardia, problemas estomacais, Doenças: câncer, doenças do coração.
Reações Comportamentais	Acidentes, tabagismo, uso de drogas, rotatividade, absenteísmo, baixa qualidade de vida e produtividade

Fonte: Spector, (2002 p.293)

Muitas pessoas que ocupam níveis gerências enfrentam problemas em relação a saúde, como estresse, depressão, dificuldades de relacionamento em grupo, irritação, cansaço, Síndrome de *Burnout* entre outros, essas reações acabam prejudicando a produtividade e a capacidade mental que um gestor necessita para emocional e físico, também é a consequência natural que o corpo cria para sua própria defesa. Em 1992 foi incluído pelo Ministério da Saúde como mal do século,

exercer com excelência suas atividades. De forma que a Síndrome de *Burnout* ou síndrome de esgotamento profissional segundo Salviano (2016, p.2) é caracterizada por que corresponde à resposta emocional às situações de estresse crônico devido a relações intensas de trabalho com outras pessoas, ou a profissionais que apresentem grandes expectativas com relação a seu desenvolvimento profissional e dedicação à profissão e não alcançam o retorno esperado.

O CONTEXTO ATUAL DAS ORGANIZAÇÕES QUE CONDUZEM OS TRABALHADORES AO ESTRESSE

O estresse na sociedade preocupa devido às suas consequências para a saúde, a qualidade de vida em nível pessoal e também devido às implicações que tem para as empresas e para a sociedade. O excesso de estresse pode causar um desgaste físico e mental gerando envelhecimento precoce, uma série de doenças e até a morte (Lipp, 1998). Este desgaste acarreta sintomas físicos que prejudicam o desempenho e as atividades diárias do indivíduo, gerando desconfortos, cansaço e diminuindo seu ritmo e capacidade de manter uma vida equilibrada e saudável.

Apesar de se empenhar ao máximo ao longo do século para vir a ter condições mais dignas de trabalho, a cobrança do dia-a-dia vem acarretando vários agravos na saúde do trabalhador e com isso aumentando cada vez mais o nível de estresse na vida das pessoas. Os fatores em jogo muitas vezes estão além dos acordos entre trabalhadores, administradores e líderes bem-intencionados, está sujeito a transformações nas regras da concorrência em nível mundial e a mudança rápida da tecnologia, ao ponto extremo de trabalhadores de certos setores ficarem receosos ao voltarem ao trabalho, por causa da desatualização que um mês de férias impõe (CORRÊA, 2007). A preocupação com o efeito do estresse atinge pontos muito relevantes não só para o trabalhador, mas também para as empresas e para a sociedade como um todo, levando estas a tomarem medidas para acabar com esse problema, este quadro em geral representa um alto custo, pois quando se sofre com o estresse ocupacional, acarreta para a empresa prejuízos como absenteísmo, presenteísmo, afastamentos, queda de produtividade, doenças físicas, doenças mentais e várias outras. Nas tarefas que se tornam mais complexas para poder acompanhar o mundo moderno. O estresse sempre existiu desde a

antiguidade, a diferença é que hoje, temos consciência de seus efeitos positivos e negativos, nas pessoas e nos locais de trabalho.

A responsabilidade que cabe as empresas ao gerar estresse nos funcionários se dá pelo número de horas trabalhadas, pela sobrecarga que se coloca no trabalhador, e as exigências nas tarefas que se tornam mais complexas para poder acompanhar o mundo moderno.

Estresse Positivo e Estresse Negativo

O eustresse é o chamado estresse positivo que acompanha a realização de um objetivo e sua satisfação, é o estresse de conseguir superar desafios e é considerado uma força benéfica que ajuda as pessoas a enfrentarem seus desafios(BONDIOLI; MULATO, 2013). O eustresse é o equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados, tendo um resultado positivo quando lidado com pressão, a pessoa consegue vencer os desafios.

Já o distresse a pessoa não consegue vencer os desafios. e os encara como uma ameaça, gerando grande desequilíbrio psicológico, e debilidade física de intensidades variáveis, resultando em uma tensão emocional muito forte, e um desejo intenso de fuga que diminui as possibilidades de sucesso no trabalho.

Atualmente se busca uma forma de identificar a relação entre estresse e desempenho, pois o estresse positivo estimula e aumenta a capacidade de executar as tarefas com mais rapidez. Entretanto, Stephen Robins (2002) alerta que estresse demais pode resultar em desempenho baixo, sendo assim, mesmos níveis de estresse moderado, pode desencadear uma influência negativa no desempenho a longo prazo, com estes prós e contras algumas organizações não mostram interesse quando seus funcionários apresentem algum tipo de estresse.

Assim sabendo que existe tanto estresse positivo quanto negativo cabe considerar porque se busca combater com tanto empenho o estresse negativo no ambiente de trabalho e seu impacto na produtividade.

O Estresse Negativo *Versus* Produtividade

O estresse prejudica a produtividade do trabalhador principalmente em duas grandes áreas, ou seja, a saúde física e psicológica. Um desequilíbrio em uma

dessas áreas ou nas duas mutuamente podem acabar por prejudicar a produtividade como um todo. Considerando que no mercado moderno onde as empresas precisam sobreviver em meio a muita concorrência perder em produtividade por causa do estresse quando fora de controle, não é uma boa ideia. “Já no nível organizacional, o estresse pode provocar perdas de oportunidades, queda da produtividade, absenteísmo e prejuízos financeiros” (AMARAL, 2013, p.2).

Tal fato tem levado pequenas e grandes empresas dentro das possibilidades financeiras a pensar em estratégias para diminuir o estresse dos funcionários. As pequenas empresas, podem recorrer em grande parte investindo em planos de saúde corporativos, atendimento médico, psicológico, insalubridade no trabalho, uso de EPIs, resolução de conflitos, incentivos financeiros entre outros. Investindo em QVT que pode evitar muitas doenças como as LERS, ou seja, lesões por esforço repetitivo (SÉPE, 2011).

As grandes corporações têm investido além destes citados também em sistemas mais sofisticados como *ciesta* (soneca após o almoço), acupuntura, meditação, exercícios físicos laborais e outros. Segundo Rangel (2017, p.2) “A prática foi adotada por várias empresas. A Vivo oferece uma sala especial para meditação, o Google tem instrutores e aulas de ioga e a Salesforce dá um subsídio mensal aos funcionários para que façam cursos na área”.

Contudo, seja grande ou pequena, as empresas tem investindo cada vez mais em técnicas sofisticadas ou tradicionais para enfrentar o estresse, o fato é que todas as empresas investem em saúde laboral, seja pela contratação de planos de saúde, ou outros meios. A saúde laboral é muito importante no combate ao estresse negativo e no desenvolvimento de uma adequada QVT que será objeto de análise nas próximas páginas.

O Pressuposto da Saúde Laboral e o Estresse

É preciso ter saúde para trabalhar com produtividade e eficiência, as doenças podem se manifestar nas mais variadas formas assim como existem muitos tipos de tratamentos e terapias. O ambiente corporativo é um local dinâmico e muitas vezes repetitivo, que pode causar acidentes como LERS (lesão por efeito repetitivo), esmagamento de membro, infecção por micro-organismos patogênicos e outros problemas. No ambiente de trabalho corporativo no contexto da saúde laboral pode-

se considerar os agentes estressores que se manifestam em formas como: excesso de hora de trabalho, má iluminação, barulhos exagerados e outros. Que podem causar acidentes e tirar a saúde do trabalhador. Portanto para se ter uma boa saúde laboral é preciso também considerar “[...] o controle sobre os agentes estressores possui um importante efeito sobre a saúde” (FIGUEIRAS; HIPPERT, 1999, p.44).

Mas o fato é que o estresse pode ser a porta aberta para muitos outros problemas laborais, além de poder agravá-los, o estresse pode se manifestar em vários graus e à medida que aumenta seus sintomas, tendem a serem mais graves e os efeitos laborais tendem a se alastrar pela organização. A saúde vai além do corpo físico também abrange a mente, o ambiente de trabalho e o contexto social. Assim uma empresa que visa combater o estresse laboral precisa levar em consideração aspectos físicos, ambientais, sociais como um todo tentando gerar uma adequada QVT, este processo envolve muitos especialistas como técnicos em segurança no trabalho, psicólogo, psiquiatra, pedagogo. O grande desafio da organização moderna é um combate eficaz ao estresse, uma vez que este não tem origem apenas dentro da organização, mas em todo um contexto ambiental, e social que envolve a vida do trabalhador como um todo. Para combater o estresse no trabalho com eficiência é preciso considerá-lo como uma doença, pois seus sintomas se mesclam a toda doença de uma forma ou de outra (FIGUEIRAS;HIPPERT, 1999).

Esse é o primeiro pressuposto para tratar eficazmente o estresse no ambiente laboral considerado como uma doença e buscando seu tratamento das mais variadas formas possíveis. Mas um combate eficaz ao estresse no trabalho passa pelo desenvolvimento de uma psicologia saudável.

O Pressuposto da Psicologia no Combate ao Estresse Laboral

Para conseguir uma adequada QVT, é preciso pensar na saúde psicológica do trabalhador, atendimento psicológico frequente pode ajudar no clima organizacional, resolvendo problemas que poderiam levar a conflitos. Personalidades antissociais, psicopatas, dementes também podem ser identificadas através de exames psicológicos ajudando a evitar tragédias no trabalho como casos que se observa nos jornais, de ex-funcionários que matam patrões e outros empregados por vingança.

Um jovem de 23 anos foi atingido por tiros no início da manhã desta quinta-feira (19), no Bairro Santa Mônica, em Uberlândia. Segundo as primeiras informações da Polícia Militar (PM), ele é dono de um lava jato e foi baleado por um funcionário que foi demitido no dia anterior (ALEIXO, 2017, p.1).

Contudo cabe considerar que a organização deve dispor ao funcionário condições para que este tenha atendimento psicológico, seja mesclando este serviço no plano de saúde ou contratando a parte. A empresa deve investir neste tipo de serviço que tende a trazer ganhos a curto e médio prazo na produtividade a medida que melhora a QVT do funcionário “quando a empresa possui psicólogos, ou estagiários de psicologia, a maioria dos funcionários sentem-se confortáveis em trabalhar questões que antes não eram expostas [...]” (ALEXANDRE; JÚNIOR; BONFIM, et al, 2014, p.2). Muitos colaboradores podem resistir a ir a consultas psicológicas, cabe neste caso a empresa usar de estratégias e incentivos para que convença o colaborador ao atendimento. Uma estratégia poderá ser o incentivo financeiro através de prêmios, bem como também pode-se oferecer pontos para promoção. Mas o ideal é fazer palestras que busquem conscientizar os funcionários da importância de cuidar de sua saúde física e psicológica para conseguir uma adequada QVT. De forma que oferecer tratamento psicológico, bem como educar o colaborador da importância deste tipo de tratamento para a saúde constitui uma estratégia de investimento em capital humano, que cada vez mais é visto como “primordial para o desenvolvimento organizacional” (RIBEIRO; SANTANA, 2015, p.81).

Cabe considerar também que psicologia não é assunto apenas de psicólogos, com o desenvolvimento dos meios de comunicação a informações, conceitos, ideias e ideologias, bem como técnicas psicológicas estão a disposição de todo cidadão, seja na internet ou através de livros. O gerente, chefe de repartição, gestores e demais líderes principalmente os que trabalham na área de RH (recursos humanos), precisam de conhecimento psicológico para conseguir lidar com os conflitos organizacionais em suas diversas formas. Considerando que muitas vezes é a área do RH que demite um funcionário ou meche em seus direitos trabalhistas, paga salários, negocia férias, horas extras. O trabalho como um todo da área de Rh exige conhecer psicologia direta ou indiretamente, assim como o trabalho da gerência que fiscaliza os colaboradores na execução de tarefas e outras áreas (FRANKLIN, 2018). É preciso saber conversar com os colaboradores nestas

condições, um gerente de Rh que foi incumbido de demitir um colaborador não pode fazê-lo de qualquer forma, é preciso saber quais palavras falar, a entonação de voz, é preciso ter paciência para ouvir o funcionário, porque o ambiente sócio organizacional está muito estressante e violento por isso saber falar e saber ouvir é muito importante. Portanto o gestor que tenha conhecimentos de psicologia poderá ter a disposição uma estratégia eficaz para lidar com os mais diversos problemas que ajudará a constituir um QVT adequado.

Até algum tempo atrás o que se esperava de um RH, era eficiência nos processos típicos de um departamento de pessoal, atuando com qualidade nas atividades relativas a admissões, promoções, demissões, entre outros. [...] Agora o papel é [...] mais estratégico. Cabe ao RH projetar o futuro e, a partir daí combinar os esforços para alinhar as pessoas ao negócio. A implantação da administração estratégica de RH requer, portanto, altos investimentos em pessoas, o que demanda análises mais cuidadosas de avaliação de custos/investimentos e retornos (FRANKLIN, 2018, p.4)

Por outro lado chefes ou líderes nas mais variadas áreas da organização também deve passar por atendimento psicológico. Porque podem estar sofrendo de psicopatias, neuroses, quadros de stress grave, síndrome do pânico. É preciso que exista na organização de forma eficaz um canal psicológico de atendimento de todos os colaboradores e líderes, ninguém deve escapar deste tipo de atendimento, pois QVT deve ser buscada para todos, sejam estes empregados ou patrões (DEMOLINARI, 2010).

O Estresse Positivo e a Produtividade

Será que o estresse poderia ser bom para a produtividade dentro da empresa? Embora muitos tenham o estresse apenas como uma força destrutiva muitos estudiosos argumentam que o estresse também pode ser uma força produtiva. O estresse positivo também conhecido como eustresse, “[...] o eustresse (do grego eu, sign. bom) que é benéfico e construtivo” (SANTOS; CASTRO, 1998, p. 685).

Nas empresas todo gestor busca um colaborador produtivo e quanto mais produtivo melhor. Mas o corpo humano não foi feito para períodos estressantes seja este bom ou ruim, pois tal fato desgasta o corpo, desta forma um colaborador muito dedicado ao trabalho que não descansa, pode apresentar doenças relacionadas ao

estresse. Embora possa ganhar prêmios e promoção, e se sinta realizado e feliz com seu trabalho ainda assim poderá sofrer de doenças relacionadas ao estresse, por desgaste exagerado do corpo e da mente exposta a quadros contínuos de estresse positivo ou “o estresse da realização, do triunfo e do contentamento. Até certo ponto, algumas pessoas vêm com bons olhos certas experiências e situações de estresse por causa dos sentimentos positivos que se têm diante delas” (PEREIRA, 2005, p.64).

Os gestores geralmente estão expostos as consequências do eustresse, pois além da necessidade de trabalhar precisam também carregar a responsabilidade sobre os colaboradores, organizando a empresa para ser produtiva. “Indivíduos que assumem altos postos gerenciais passam a ter que responder por grandes demandas do seu ambiente, com o respaldo legal que obriga as organizações a assumirem essas responsabilidades com a sociedade” (PEREIRA, 2005, p.45). É difícil pensar um gestor que não sofra do eustresse, mas é possível pensar em gestores inteligentes que sabem lidar com o eustresse, praticando uma qualidade de vida mesclada em prática de esportes, alimentação saudável, consultas periódicas com especialista, assim conseguindo força para lidar com “[...] grandes esforços que têm que fazer para cumprir metas de implementação dos sistemas e prazos apertados (SANTOS, 2015, p.3).

Portanto o estresse negativo é visto como uma postura negativa empresarial no sentido de exigir horas extras, tratando os colaboradores com grosseria e má educação, cobrança de metas muito difíceis de serem cumpridas, falta de incentivos financeiros, ambientes insalubres de trabalho e outros problemas. Sendo assim, espera-se que os gestores compreendam que o estresse é uma força da natureza humana criada para a defesa contra situações de perigo extremo, esta força está constantemente presente no ambiente empresarial e é possível controlar e ordenar esta força no sentido produtivo.

O conhecimento da existência do estresse positivo e o estresse negativo, bem como a consciência de que o estresse é uma força protetora da vida humana, é necessário para que gestores e colaboradores possam juntos conseguirem uma adequada QVT, fator muito importante para sobrevivência das empresas em geral. Conforme analise nas próximas páginas.

Conceitos de QVT (Qualidade de Vida no Trabalho)

A QVT pode ser “satisfação no trabalho” ou pode ser muitas coisas como: salário justo, relacionamento, liberdade e participação entre outros fatores. Desta forma é preciso pensar na QVT de forma ampla mesmo porque atuar para criar uma qualidade de vida no trabalho adequada exige estratégias que envolvem vários fatores humanos, financeiros, políticos entre outros.

[...] considera-se que a Qualidade de Vida é a união de diversos fatores que proporcionam equilíbrio e bem estar ao ser humano. Nos aspectos, emocional, físico e mental. Além de relacionamentos sociais com familiares e amigos (RIBEIRO; SANTANA, 2015, p. 79).

Também se pode pensar a QVT como um equilíbrio entre fatores como: remuneração justa, condições de trabalho, aprimoramento, segurança e outros. A remuneração justa no sentido de que cada sociedade em cada tempo tem um determinado valor financeiro como padrão que permite alcance das condições mais ou menos necessárias para sobrevivência de uma família como o salário-mínimo, portanto pagar ao trabalhador ao menos o salário-mínimo. Com a atual reforma trabalhista e o trabalho intermitente que permite flexibilizar abaixo do salário-mínimo embora pareça interessante para a empresa em questões de economia pode não ser muito interessante na questão de QVT e produtividade do trabalhador.

Esse problema foi criado com a recente Reforma Trabalhista, efetuada pela Lei nº 13.467, de 2017, que trouxe a possibilidade do segurado empregado receber valor mensal inferior ao salário mínimo, como no caso de trabalho intermitente, que permite o pagamento por período trabalhado, podendo o empregado receber por horas ou dia de trabalho (BERNO, 2017, p.2).

O desenvolvimento de uma adequada qualidade de vida no trabalho envolve segurança, salubridade e saúde. Envolvendo neste sistema condições para que mulheres grávidas possam trabalhar em serviços salubres e ter sua licença maternidade adequadamente paga. Menores também não sejam admitidos, só como aprendizes após os 14 anos como manda a lei. Aprimoramento no sentido de qualificação profissional, todo funcionário que é treinado, tem oportunidade de crescer na empresa se sente valorizado tem melhor desempenho e conseqüentemente adequada QVT. “Em princípio, o maior de 14 anos pode desempenhar todas as atividades, desde que com o acompanhamento de um empregado monitor, responsável pela coordenação de exercícios práticos [...]” (CORTES, 2013, p.3). Assim é preciso que a empresa pense em formas de

treinamento, aperfeiçoamento profissional e planos de carreira para seus colaboradores.

É preciso que o trabalhador se sinta seguro de forma que este não seja facilmente demitido. Cabe considerar que nas empresas modernas a rotatividade de pessoal é relativamente comum por causa das condições de trabalho e do mercado onde a empresa atua, bem como as mudanças atuais na legislação trabalhista que trouxe inovações como o trabalho intermitente. As empresas devem pensar em formas de gerar segurança para os colaboradores, sejam estes fixos ou intermitentes, sendo a segurança um fator muito importante para a QVT, pois os colaboradores correlacionam sua vida com o trabalho em muitos sentidos e a demissão deve ser um processo pensado e planejado estrategicamente, porque quando um colaborador vai embora ele leva esperanças, sonhos, bem como informações estratégicas da empresa (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

Portanto é preciso promover uma adequada qualidade de vida no trabalho.

A Promoção da QVT nas Empresas

Este fator deve ser considerado diante de três considerações: a primeira é que não se pode pensar em uma qualidade física no trabalho homogênea, um modelo pronto e padronizado para toda empresa, pois cada empresa tem suas particularidades e características próprias. Um modelo padronizado e comum só seria efetivo se fosse adaptável a cada empresa, para isso, necessita de gestores capacidades e inteligentes. A segunda consideração passa pela conscientização de que a QVT depende de um todo, ou seja, do meio ambiente interno e externo da organização bem como da psicologia do colaborador, pois alguns podem se estressar facilmente outros serem mais calmos, alguns podem estar enfrentando problemas sentimentais, outros econômicos é preciso tratar cada caso. A terceira consideração é que QVT não será conseguida facilmente, em curto espaço de tempo. Por isso empresas que contratam empresas especializadas esperando resultados rápidos podem se frustrar, pois QVT vai mais além que simplesmente palestras, jantares comemorativos, encontros, festas, sorteios de prêmios e outros meios de integração dos grupos. É preciso considerar a QVT dentro da própria essência da empresa, ou seja, dentro de sua cultura organizacional permeando seus valores, crenças e objetivos (ALVES, 2006).

Assim se entende que a promoção da QVT, constitui um processo amplo que envolve segundo Machado e Bugmann (2009) a relação humana em grupo, contentamento com o alcance de metas, fatores ambientais físicos, psíquicos, psicológicos, recompensa por alcance e metas, desenvolvimento pessoal e profissional, um ambiente colaborativo e integrado. É preciso também ter a busca pelo desenvolvimento de uma adequada QVT, pensando nisto como um fator estratégico que cada vez mais se mostra como uma exigência do mercado e da sociedade em geral que busca melhor atendimento, eficiência e responsabilidade social das organizações (MACHADO; BUGMANN, 2009).

Portanto tendo em vista das argumentações deste estudo pode-se acrescentar que a promoção da qualidade de vida nas empresas passa pela conscientização dos gestores e dos colaboradores. Os gestores devem ter em mente que o estresse é uma força positiva e deve ser estimulado e também controlado, levando uma vida saudável com prática de esportes e boa alimentação. Os gestores devem eliminar ao máximo os agentes estressores do ambiente do trabalho e buscar conhecimentos psicológicos para compreender a personalidade humana e a forma mais adequada de tratamento quando diante de problemas que envolvem grande carga emocional como uma demissão. Os gestores também devem considerar a promoção de uma adequada qualidade de vida no trabalho como algo que leva tempo, esforço e envolve fatores que vão além do meio ambiente empresarial. Desta forma espera-se que este estudo contribua de alguma forma para a promoção de uma adequada qualidade de vida no trabalho e o incentivo do estresse positivo (eustresse) de forma controlada. O que parece ser uma forma estratégica eficaz de combater o estresse negativo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerou-se neste estudo que o estresse existe desde a antiguidade e tem se intensificado com a rotina de trabalho diária da modernidade que podem causar doenças ocupacionais. Todos dentro de uma empresa podem ser vítimas de estresse sejam colaboradores ou gestores. No caso dos gestores podem sofrer de síndrome de *Burnout* caracterizada pela exaustão física, emocional e intelectual. Existe também o eustresse que constitui uma força positiva que ajuda no alcance de

metas e objetivos, bem como, existe o distresse que é negativo e deve ser evitado podendo causar envelhecimento precoce, doenças e até a morte. Empresas cada vez mais se conscientizam da gravidade do problema do estresse e da necessidade da qualidade de vida no trabalho. Empresas têm investido em programas de saúde física, laboral e psicológica para ajudar o colaborador a vencer o estresse e seus males que impedem uma adequada QVT.

Considerando também que diversas empresas vão além do comum usando também técnicas inovadoras para combater o estresse como: acupuntura, siesta e meditação. No combate ao estresse deve-se considerar de forma ampla, influências do ambiente externo que envolvem a vida social do trabalhador, bem como seu relacionamento dentro da empresa e o ambiente que cerca este colaborador, influenciando-o de muitas formas. Percebe-se que atualmente existem muitas informações disponíveis através dos meios de comunicação, informações estas referente a psicologia e outras técnicas que podem ser usadas pelos gestores para tratarem cordialmente os colaboradores da empresa. Com essas técnicas implantadas geram maior empatia, satisfação e crescimento profissional que colaboram para o desenvolvimento de adequada qualidade de vida no trabalho, que envolvem muitos aspectos internos e externos da empresa exigindo uma visão holística e tempo para ser implementada e gerar resultados positivos. Dentro desta visão holística pode-se considerar salário, relacionamento, liberdade, segurança, condições de trabalho adequado e remuneração justa.

Concluiu-se que este estudo explorou o estresse e a qualidade de vida no trabalho, deixando clara a mensagem de que o estresse é um problema sério com consequências profundas sobre o ambiente empresarial que deve ser combatido de forma estratégica na busca uma adequada QVT para gestores, colaboradores e sociedade em geral. Pode-se estimular o estresse como uma força positiva gerando também maior produtividade e resultados positivos.

REFERÊNCIAS

AURÉLIO **Dicionário**. São Paulo, Editora Positivo 5^o Edição, 2010.

ALEIXO, Caroline. Funcionário atira no ex-patrão depois de ser demitido em Uberlândia, Minas Gerais 2017. [Acessado em 10 de dezembro, 2018]. Disponível em: <http://g1.globo.com/minas-gerais/triangulo-mineiro/noticia/2017/01/funcionario-atira-no-ex-patrao-depois-de-ser-demitido-em-uberlandia.html>

ALEXANDRE, Andresa; JÚNIOR, José C.; BONFIM, Leandro et al. A importância do psicólogo do trabalho e suas diversas formas de atuação, São Paulo 2014. [Acessado em 01 de dezembro, 2018]. Disponível em: http://www.fadap.br/semana_psicologia_2014/wp-content/uploads/2015/08/a-importancia-do-psicologo-do-trabalho-e-suas-diversas-formas-de-atua.pdf

ALVES, Everton. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho, São Paulo 2011. [Acessado em 28 de novembro de 2018]. Disponível em: http://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/interfacehs/wp-content/uploads/2013/08/4_ARTIGO_vol6n1.pdf

ALVES, Fernanda. Atividade Física no Combate ao Estresse e das Doenças Ocupacionais dos Bancários, Campinas São Paulo 2006. [Acessado em 01 de dezembro, 2018]. Disponível em: https://www.fef.unicamp.br/fef/sites/uploads/deafa/qvaf/intervencao_corporativa_cap13.pdf

AMARAL, Maria; SOUZA, Flávia; BRANDÃO, Rock et al. Estresse Ocupacional: Um Estudo das Relações de Trabalho do Centro Municipal de Saúde de Iúna/Es, publicado na internet em 2013. [Acessado em 07 de dezembro, 2018]. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/29918346.pdf>

BATISTA, Antônio C; VIANA, Ingrid; MOZER, Jéssica et al. Motivação: Um estudo sobre os fatores internos da organização que motivam os colaboradores, São Paulo

2015. [Acessado em 08 de dezembro, 2018]. Disponível em:
http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_436_0.pdf

BONDIOLI, Andréa; MULATO, Mariana. CLIMA ORGANIZACIONAL: o fator estresse nas organizações, São Paulo 2013 [acesso em 28 dezembro de 2018]. Disponível <http://www.bibliotecadigital.funvicpinda.org.br:8080/jspui/bitstream/123456789/206/1/BondioliMulato.pdf>

BERNO, Cheryl. Reforma Trabalhista: empregado que receber menos que um salário-mínimo tem que pagar INSS se quiser ter benefícios, Rio de Janeiro 2017. [Acessado em 31 de novembro de 2018]. Disponível em:
<http://www.srzd.com/brasil/reforma-trabalhista-obriga-o-empregado-que-receber-menos-que-um-salario-minimo-pagar-diferenca-para-o-inss-se-quiser-ter-beneficios-previdenciarios/>

BENKE, Mara; CARVALHO, E. Estresse x qualidade de vida nas organizações: Um estudo teórico, São Paulo 2010 [acesso em 20 dezembro de 2018]. Disponível em <http://www.faculdadeobjetivo.com.br/arquivos/estresse.pdf>.

BENEVIDES-PEREIRA. MBI – MaslachBurnoutInventory e suas adaptações para o Brasil [Resumo]. In XXXI Reunião Anual de Psicologia (pp. 84-85). Rio de Janeiro: SBP.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**, Rio de Janeiro 2004. Simpósio de gestão em gestão e tecnologia.

CORTES, Lourdes. Regulamentação permite trabalho de menor como aprendiz a partir dos 14 anos, Brasília 2013. [Acessado em 31 de novembro de 2018]. Disponível em
http://www.tst.jus.br/noticias/-/asset_publisher/89Dk/content/regulamentacao-permite-trabalho-de-menor-como-aprendiz-a-partir-dos-14-anos

DEMOLINARI, Simone S. Psicopatía nas Organizações, Lisboa 2010. [Acessado em 05 de dezembro 2018]. Disponível em:

https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/2519/1/Projeto%20_Simone%20Demolinari.pdf

FERREIRA, J.P.G.A & ZAVODINI, S.M. (2006). Stress: Distúrbio emocional prejudicial à saúde. *Psicopedagogia Online*. [Acessado em 07 de outubro, 2006]. Disponível em: <http://www.profala.com/artpsico52.htm>

FIGUEIRAS, Cesar; HIPPERT, Steinherz. A polêmica em torno do conceito de estresse, Minas Gerais 1999. [Acessado em 8 de novembro de 2018]. Disponível http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931999000300005

FRANKLIN, Camila. O Rh estratégico: instrumento de mudança da psicologia organizacional, São Paulo 2018. [Acessado em 08 de dezembro, 2018]. Disponível: <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/psicologia/o-rh-estrategico-instrumento-mudanca-psicologia-organizacional.htm>

LIPP, M.E.N. (Org.). (1998). **Como Enfrentar o Stress**. 5. ed. São Paulo: Ícone.

LIPP, M.E.N. (2005). Stress no trabalho: implicações para a pessoa e para a empresa. In: F.P.N. Sobrinho & I. Nassaralla. **Pedagogia Institucional: fatores humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Zit Editora.

CORRÊA, Larissa Rosa. Trabalhadores têxteis e metalúrgicos a caminho da Justiça do Trabalho: leis e direitos na cidade de São Paulo, 1953 a 1964, Campinas 2007 [acesso em dezembro de 2018]. Disponível em <http://www.tst.jus.br/documents/10157/3557467/larissacorrea.pdf>

MACHADO, Mirian & BUGMANN, Cristiane. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa uninformare informática Ltda, São Paulo 2009. [Acessado em 30 de novembro de 2018]. Disponível em: <http://rica.unibes.com.br/index.php/rica/article/viewFile/299/278>.

MARQUES, Marcus. O problema do stress no ambiente corporativo, Rio de Janeiro 2017. [Acessado em 02 de dezembro, 2018]. Disponível em: <http://marcusmarques.com.br/comportamento/problema-stress-ambiente-corporativo/>

PEREIRA, Luciano Zille. Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudo em organizações brasileiras de setores diversos, Belo Horizonte 2005. [Acessado em 29 de novembro de 2018]. Disponível em: <http://cepead.face.ufmg.br/btd/files/165/aid165n2a1.pdf>

RANGEL, Anna. Empresas usam mindfulness para reduzir estresse dos funcionários, São Paulo 2017. [Acessado em 02 de dezembro 2018]. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/sobretudo/carreiras/2017/10/1926334-empresas-entram-na-onda-da-atencao-plena.shtml>.

RIBEIRO, Larissa & SANTANA, Lídia C. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional, Cairú 2015. [Acessado em 09 de dezembro 2018]. Disponível em: https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf

ROSSI, Ana Maria; PERREWE, Pamela L; MEURS, James A. **Stress e qualidade de vida no trabalho: stress social - enfrentamento e prevenção**, São Paulo 2011, Editora Atlas, 1º Edição.

STEPHEN, Robins. **Comportamento Organizacional**, São Paulo 2002, Editora Pearson Printice Hall.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.

SALVIANO, Isabel Cristina. Síndrome de burnout em profissionais de enfermagem em unidade de terapia intensiva, São Paulo 2016, [acesso em 23 de dezembro de 2018]. Disponível em: <https://www.uninter.com/revistasauade/index.php/sauadeDesenvolvimento/article/viewFile/598/352>.

SANTOS, Abel Matos & CASTRO, João. Stress, Lisboa 1998. [Acessado em 06 de dezembro 2018]. Disponível em:

<http://www.scielo.mec.pt/pdf/aps/v16n4/v16n4a12.pdf>

SANTOS, Claudio. O que o gestor pode fazer para diminuir o estresse da equipe de TI, São Paulo 2015. [Acessado em 28 de novembro de 2018]. Disponível em: <https://computerworld.com.br/2015/09/03/o-que-o-gestor-pode-fazer-para-diminuir-o-estresse-da-equipe-de-ti/>

SÉPE, Ana Carla. Estresse X Trabalho: Qualidade De Vida Nas Organizações, Londrina 2011. [Acessado em 03 de dezembro 2018]. Disponível em: <http://web.unifil.br/pergamum/vinculos/000006/00000697.pdf>

WORM, Naíma. Políticas públicas para recuperação, combate e prevenção ao uso de crack e a polêmica da utilização da internação não voluntária como instrumento de recuperação, Tocantins 2010. [Acessado em 04 de dezembro de 2018]. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=c4d2b56920cedd39>

ZANELLA, J. C. **Estresse nas Organizações de Trabalho: Compreensão e Intervenção Baseadas em Evidências**. Porto Alegre: Artmed, 2010.