

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS, *COACHING* E PSICOLOGIA  
ORGANIZACIONAL

LETÍCIA GOMES JUSTINIANO  
THAMIRIS TÁLITA NASCIMENTO

O ESTRESSE NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA  
INSTITUIÇÃO DE ENSINO

ANÁPOLIS/GO

2017

LETICIA GOMES JUSTINIANO  
THAMIRIS TÁLITA NASCIMENTO

O ESTRESSE NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA  
INSTITUIÇÃO DE ENSINO

Trabalho de conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Gestão de pessoas, *coaching* e psicologia organizacional, sob a orientação do Prof. Me. Wallace Nascimento Portilho de Faria.

ANÁPOLIS/GO

2017

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

LETÍCIA GOMES JUSTINIANO

THAMIRIS TÁLITA NASCIMENTO

UM ESTUDO SOBRE O ESTRESSE NA PERCEPÇÃO DOS  
COLABORADORES DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

Trabalho de conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Gestão de pessoas, *coaching* e psicologia organizacional, sob a orientação do Prof. Me. Wallace Nascimento Portilho de Faria.

Data da aprovação \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### **BANCA EXAMINADORA**

---

Me. Wallace Nascimento Portilho de Faria

**ORIENTADOR**

---

Me. Willian Cândido

**CONVIDADO**

---

Esp. Aracelly Rodrigues Lourdes Range

**CONVIDADA**

# O ESTRESSE NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

\***Autor:** Letícia Gomes Justiniano

\*\***Autor:** ThamirisTálita Nascimento

\*\*\***Orientador:** Wallace Nascimento Portilho de Faria

**RESUMO:** A presente pesquisa tem como propósito compreender o estresse na percepção dos colaboradores de uma instituição de ensino. O estudo foi realizado com sete funcionários de diversas áreas de uma faculdade privada de Anápolis, cujo objetivo principal da pesquisa foi analisar a percepção que os colaboradores tem sobre o estresse, no desenvolvimento de suas atividades. O presente estudo se constitui de uma pesquisa de campo, através de um questionário realizado com uma amostra de colaboradores da instituição de ensino, com a finalidade de analisar e compreender opiniões explícitas e conscientes dos colaboradores em relação ao tema abordado, sendo uma pesquisa bibliográfica, com conceitos de diferentes autores que abordam o tema Estresse.

**Palavras - chave:** Estresse. Colaboradores. Percepções.

## 1 INTRODUÇÃO

O estresse no ambiente de trabalho tornou-se um assunto discutido no cotidiano, trazendo opiniões distintas a seu respeito, sendo que muitas vezes as pessoas desconhecem que estão passando por estresse devido a falta de conhecimento sobre o assunto, o que dificulta as formas de amenizá-lo resultando no comprometimento do bom êxito da organização.

Fontes (2006) associa o desenvolvimento do estresse a fatores relacionados com o próprio trabalho como, por exemplo, condições incômodas de trabalho ou inseguras, sobrecarga quantitativa e qualitativa de trabalho, ausência de controle sobre o processo, ritmo, monotonia e aborrecimentos.

\*Graduada em Gestão de Recursos Humanos. E-mail: leticia\_126gomes@hotmail.com

\*\*Graduada em Gestão de Recursos Humanos. E-mail:thamiristalita@hotmail.com

\*\*\* Me. Em conhecimento e tecnologia da informação. E-mail: wallaceportilho@hotmail.com

Está intimamente relacionado com a carga mental associada normalmente ao trabalho e é causado por um desajuste entre o indivíduo e o trabalho, pelos diferentes papéis que este tem de desempenhar e pela falta de controle sobre a vida e sobre o trabalho. De acordo com Chiavenato (2005) o estresse é decorrente de quaisquer circunstâncias que ameaçam ou são percebidas como ameaçadoras do bem-estar da pessoa e que minam a capacidade de enfrentamento do indivíduo. A ameaça pode afetar a segurança física – imediata ou mediata – a reputação, auto-estima, tranqüilidade ou aspectos que a pessoas valorize ou deseje manter.

Nesta pesquisa, foi analisada a percepção dos colaboradores de uma instituição de ensino sobre o estresse em suas atividades, e alguns tópicos como: identificar se os colaboradores sofrem muito estresse no ambiente de trabalho, pesquisar se o mesmo pode ser visto como algo positivo para os colaboradores, analisar se o estresse individual é percebido facilmente pelos demais colegas de trabalho.

A pesquisa foi realizada com sete colaboradores de ambos os sexos, que trabalham no período noturno, há no mínimo seis meses em uma instituição de ensino privada, descrevendo os resultados obtidos através de uma pesquisa de campo e tendo como objetivo transmitir aos colaboradores e demais interessados sobre o assunto, como é o estresse em uma instituição de ensino superior e a influência que o mesmo exerce sobre seus colaboradores, contribuindo com as informações a quem queira conhecer um pouco mais sobre o assunto.

## **2 REFERENCIALTEÓRICO**

O presente artigo tem como fundamento teórico alguns autores como Fontes (2006), Sanzovo (2007), Chiavenato (2010), Wagner (2009), Ribeiro e Ribeiro(2005) e Robbins (2008) que tem diferentes entendimentos sobre o estresse, assim contribuindo e enriquecendo o tema escolhido.

Segundo Chiavenato (2010), o estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou

estressores existentes no ambiente. É uma condição dinâmica que surge quando uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que deseja, as mudanças também podem levar os indivíduos a adquirir novas habilidades e conhecimentos, entretanto é possível que surja alguns fatores estressantes. O estresse é como uma resposta do organismo a estímulos e pressões internas ou do ambiente externo, um estado produzido pelo organismo humano em consequência às mudanças no ambiente. Os sintomas mais comuns são as dores de cabeça, fadiga, insônia, palpitações, dores do corpo e resfriados constantes, isso demonstra que o indivíduo não está preparado para as pressões que sofre na organização, podendo afetar sua alimentação e disposição para prática de exercícios físicos, piorando assim sua situação.

Antigamente as pessoas não estavam aptas a mudanças. Muitas vezes começavam a trabalhar nas organizações, passavam anos na mesma função fazendo seu trabalho do mesmo jeito até se aposentar, realidade bem diferente dos dias atuais, onde a tecnologia, competitividade e exigência dos clientes faz com que as mudanças sejam constantes nas empresas. O problema é que mesmo sabendo que as mudanças são necessárias para a sobrevivência organizacional, alguns colaboradores ainda têm a cultura de resisti-las causando assim o estresse.

O estresse é relacionado às mudanças decorrentes do meio ambiente. Portanto, as fontes de estresse advêm do meio externo, onde o indivíduo não tem controle sobre tais mudanças, como: mudanças no cotidiano, acidentes ou doenças, dentre outros. (Sanzovo e Coelho 2007 p.227-238).

Já no meio interno os fatores têm ligação com a pessoa e ao comportamento privado, destacando o nível de assertividade, vulnerabilidade, dentre outros. Estas mudanças são as mais vivenciadas no dia a dia, tanto em casa como na rua ou no trabalho, dos acontecimentos mais simples até mesmo aos mais graves nosso corpo e nossa mente têm reações diversas que possam ser estressantes, sendo que nem sempre é consequência do trabalho.

Cada organização tem seu ambiente de trabalho caracterizado por sua cultura, suas normas, gerando assim as condições na qual os colaboradores se encontram desempenhando suas atividades.

Fontes (2006) associa o desenvolvimento do estresse a fatores relacionados com o próprio trabalho como, por exemplo, condições incômodas de trabalho ou inseguras, sobrecarga quantitativa e qualitativa de trabalho, ausência de controle sobre o processo, ritmo, monotonia e aborrecimentos.

O estresse, quando relacionado ao trabalho, desenvolve condições organizacionais que podem ser de natureza física ou psicossocial, sendo que os de natureza física estão ligados a barulhos, ventilação e iluminação do local de trabalho, enquanto dentre os de natureza psicossocial destacam-se os fatores intrínsecos do trabalho, os papéis, os aspectos de relacionamentos interpessoais, a autonomia e controle no trabalho, dentre outros.

No contexto do trabalho, existem situações que fogem do planejamento, e os colaboradores não estão de certa forma bem preparados para lidar com estas situações, que são favoráveis para o surgimento do estresse. Acredita-se que o agente estressor surge da incerteza que se tem sobre algo, independente da situação se a incerteza for eliminada, conseqüentemente o estresse também será. Um bom exemplo disso é a sala de aula, supondo que o aluno não precise de nota, a importância que ele dará para a prova é quase nula. As restrições ou demandas que afetam algo importante e deixam os resultados desconhecidos, geram pressão e a pressão se torna estressante.

Assim também acontece dentro das organizações, porém não apenas dentro do ambiente de trabalho, mas também no ambiente familiar e em qualquer outro contexto que o indivíduo se encontre. Para Robbins (2008 p. 438), o estresse é uma condição dinâmica na qual o indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele seja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto. Resultando em uma situação em que a pessoa se encontra podendo causar o estresse.

As oportunidades são possibilidades de ganhar algo, e as limitações são as restrições e barreiras que o impedem de fazer o que deseja ou que se tem a fazer. Demandas podem fazer com que o indivíduo renuncie algo que deseja. Ou seja, as limitações impedem que as pessoas façam o que desejam e as demandas se referem a perda de alguma coisa desejada. Assim, duas são condições necessárias para que o estresse potencial se torne real. É preciso haver incerteza em relação ao resultado e este de ser importante e independente das condições o estresse só acontece quando existe incerteza

ou dúvida a respeito de oportunidades a serem aproveitadas de limitações a serem superadas ou perdas a serem evitadas.

De acordo com Lipp (2000 p 76),“O estresse é uma reação complexa e global do organismo, envolvendo componentes físicos, psicológicos, mentais e hormonais”. Desta forma torna-se um conjunto de reações que envolvem vários fatores na vida do indivíduo com manifestações que podem ocorrer em qualquer pessoa, pois todo ser humano está sujeito a um excesso de fatores que podem ultrapassar a sua capacidade de resistir física e emocionalmente.

É notável que esse sentimento é resultado de algo que não deu certo, ou seja, que não saiu conforme planejado, sendo no trabalho ou na vida pessoal do indivíduo. Ribeiro e Ribeiro (2005) referem-se ao mesmo como uma reação psicológica que ocorre quando nota um desequilíbrio entre o que lhe é cobrado pelo entorno social e o que a pessoa é capaz de responder.

Segundo Marins (2003, p.136), “O maior problema que ocorre nos dias atuais é que as empresas têm pressa. Muita pressa. Querem resultados rapidamente. Pra ontem, se possível.” O excesso de pressão sobre o colaborador, pode fazer com que ele tenha dificuldade em concluir seu trabalho, pois ele vai ficar preocupado e na dúvida se é capaz ou não de realizar o que lhe é cobrado.

“ O estresse é um estado que nos informa que o organismo não encontrou a maneira de acomodar-se ao âmbito em que lhe cabe viver. Esse desajuste pessoal é que precisa ser o objeto de tratamento” (VALDÉS,2002,p.87). O indivíduo muitas vezes não consegue se adaptar a algumas situações cotidianas, as tentativas frustradas de lidar com problemas trazem alertas para o organismo da pessoa fazendo com que o corpo demonstre que algo não está de acordo com o previsto.

Spector (2006, p. 431) esclarece que um fator estressante no trabalho, “é uma condição ou situação que exige a adaptação do funcionário”. Existem vários fatores que podem advir do meio externo como frio, o calor, ou do ambiente social, ou ainda como elementos, fatos ou situações que se configura para o indivíduo como uma resposta consciente ou não a uma determinada situação entendida como ameaçadora.

De acordo com França e Rodrigues (1997) alguns indicadores podem ajudar a detectar a ação dos agentes estressores em relação ao comprometimento no desempenho de um indivíduo no sentido biopsicossocial como: individuais caracterizados pela queda na eficiência, ausência repetida,



insegurança nas decisões, sobrecarga voluntária de trabalho, uso abusivo de medicamentos, irritabilidade constante, grande nível de tensão, sofrimento e frustração.

Carvalho & Serafim (2001, p. 147), alegam que “A empresa deve respeitar os limites e a capacidade dos seus funcionários, perceber o nível de estresse adequado a ele e procurar conquistá-lo, para que, administrando melhor os problemas, aumente-se a produtividade no trabalho” A organização deve sempre buscar o ponto de equilíbrio do colaborador, pois a falta de pressão pode fazer com que ele não desenvolva suas atividades conforme necessário por se sentir muito a vontade, e por outro lado o excesso de pressão resulta em um indivíduo de certa forma “travado” achando que não é capaz de desenvolver suas funções.

A prática de exercícios diários nos intervalos da jornada de trabalho (ginástica laboral), e a utilização de técnicas de relaxamento, podem colaborar para que a pessoa coloque a energia a seu favor. “Por meio dessas práticas, o indivíduo tende a liberar suas emoções e aliviar as tensões, ajudando-o a manter-se em equilíbrio”. (CARVALHO E SERAFIM, 2001 p.157).

O processo do estresse biológico denominado por Hans Selye como síndrome de Adaptação Geral (SGA), está dividida em três fases: a fase de alarme ou alerta, a fase de resistência e por fim a fase de exaustão (LIPP, 1998). A primeira fase, a alerta, é analisada como uma fase positiva do estresse, quando está em fase inicial o estresse e considerado positivo, algumas pessoas trabalham bem sob pequena pressão e são mais produtivas em uma abordagem de cobrança de metas. Outras buscam incessantemente mais produtividade ou um melhor trabalho. O organismo produz adrenalina que dá ânimo e energia fazendo com a pessoa fique mais criativa e produtiva. Ou seja, é a fase marcada pela forte produção e atuação da adrenalina, o que faz com que o indivíduo fique atento, forte e muito motivado. Passando por períodos em que dormir e descansar passam a não ter tanta importância. Alguns sintomas da fase de alerta são: mãos e pés frios, boca seca, dor no estômago e suor. A segunda fase é chamada de fase de resistência, quando o sujeito concentra toda a energia adaptativa para equilibrar-se novamente. Entretanto, se essa reserva é satisfatória, o indivíduo consegue equilibrar-se e sair do processo do estresse, alguns sintomas desta segunda fase são: mal – estar generalizado, tonturas, problemas com a memória e cansaço constante. Esta fase pode durar anos sendo a maneira pela qual o corpo se adapta a uma nova situação. A última é a fase de exaustão conhecida como a fase mais negativa do estresse, a fase de exaustão acontece quando o organismo passa das duas primeiras fases e ultrapassa os seus limites e esgota suas capacidades, neste momento a produtividade e a

capacidade de trabalho ficam prejudicadas e podem ter sintomas como: diarreias frequentes, insônias, tonturas, pesadelos e cansaço excessivo, e podendo infelizmente, gerar alguma doença tais quais se destacam: ansiedade, depressão, angústia e várias conseqüências físicas como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes.

Segundo Robbins (2002), existe três níveis de fatores causadores de estresse, divididos em:

Fatores ambientais: trata-se de fatores que influenciam o modelo da estrutura organizacional e os níveis de estresse dos funcionários da organização. Incertezas econômicas, políticas e avanços tecnológicos podem significar uma ameaça ao papel do trabalhador e ao seu emprego;

Fatores individuais ou extra-organizacionais: são os fatores que tomam lugar fora do âmbito da organização, em outras palavras, da vida pessoal dos profissionais, incluindo financeiros e sociais, problemas familiares e característicos de personalidade, pois a personalidade aliada à maneira de lidar com as tensões influencia o grau de predominância do estresse. Dificuldades conjugais e sexuais, disciplina dos filhos, o rompimento de uma relação, perda de ente querido, problemas econômicos são exemplos de fatores individuais que podem causar estresse nos trabalhadores. A observação e importância dos fatores individuais, bem como dos valores pessoais, as necessidades de cada indivíduo, suas habilidades, personalidade e suscetibilidade para o estresse tem ganhado destaque;

Fatores organizacionais ou intra-organizacionais: são fatores relativos às exigências diárias no trabalho, a divisão de atividades e tarefas, os papéis desempenhados pelos funcionários e suas competências, bem como as relações interpessoais, ou seja, os que se apresentam dentro do âmbito trabalhista e que incidem na vida pessoal do funcionário, provocam várias dificuldades, por exemplo, familiares que geram estresse e que volta a esfera trabalhista interferindo no seu rendimento e conseqüentemente ocasionando mais estresse, produzindo, assim, um círculo vicioso de retroalimentação.

O estresse é também dividido em dois conceitos: eustress e distress, no qual se diferenciam por positivo e negativo. Limongi - França; Rodrigues (2005) refere-se ao Eustress como o estresse benéfico, aquele que diante de um agente estressor impulsiona a buscar mais, a se superar, seguir diante dos

desafios, pois acentua confiança em si mesmo. O eutress é lado bom do estresse e se manifesta quando pensamos em coisas positivas, motivando a trabalhar ou continuar trabalhando e quando sente-se a sensação de bem estar. Este tipo de estresse faz com que o indivíduo tenha menor risco de adoecimento.

O distress refere-se ao lado negativo do estresse, pois é proporcionado por situações e acontecimentos ruins, causando sofrimento mental, podendo causar doenças. Wagner (2009) refere-se ao estresse como um sentimento negativo que pode demonstrar insegurança e dúvida da capacidade da pessoa de acordo com as suas metas e objetivos. Em certos casos, envolvem abuso de drogas, alienação e redução de relação interpessoais.

Neste sentido, observa-se que o estresse pode ter tanto fatores benéficos quanto maléficos. Dentro dos aspectos maléficos, pode-se citar uma síndrome a qual está intimamente ligada ao trabalho e atua em níveis de estresse ocupacional crônico: o *burnout*.

Enquanto o estresse pode se caracterizar por aspectos positivos e negativos, o *burnout* tem sempre caráter negativo. Segundo Silva (2003 p.90) é como a síndrome da desistência, relacionado a dor do profissional que perde a energia no trabalho, por se ver entre o que poderia fazer e o que efetivamente consegue fazer.

Pode se entender que o *burnout* é como uma fase avançada do estresse, na qual os indivíduos não têm mais possibilidade de eutress, pois seus níveis já estão esgotados. Os indivíduos são tomados pelo esgotamento físico e mental, sendo o *burnout* caracterizado por uma tríade de sentimentos.

É um processo de enfraquecimento decorrente de um período prolongado de estresse profissional, e uma resposta a tensão crônica no trabalho, gerada a partir do contato direto e excessivo com outras pessoas, devido a tensão emocional constante. Esta síndrome tem sido considerado um problema social de extrema relevância e se encontra associada a vários tipos de disfunções pessoais, como o surgimento de problemas psicológicos e físicos.

No ambiente de trabalho o *burnout* faz com que os sujeitos que estão extremamente esgotados não sintam mais vontade de trabalhar, não prestem atenção nas tarefas que estão realizando, desejando o término do expediente e alguns até pedem demissão de seus empregos. Desta forma a “síndrome de

*burnout* apresenta conseqüências tanto para a organização quanto para a saúde do trabalhador ”. (SANTOS e CARDOSO, 2010, p.247).

De acordo com Andrews (2003) existem dois tipos de comportamentos relacionados ao estresse, tipo A e B.

O conceito de padrão de personalidade tipo A refere-se ao esforço crônico e incessante de melhorar cada vez mais em períodos de tempos pequenos, mesmo que encontre obstáculos do ambiente ou de pessoas. Podendo ser visto também com uma forma de enfrentar o estresse (FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

Para Robbins e Coulter (1998, p.278), os indivíduos de comportamento tipo A se caracterizam por: “um senso crônico de urgência de tempo e um impulso excessivamente competitivo”.

De acordo com Baccaro, (1997 p.40) o comportamento tipo B é raramente mortificado por desejos de obter um número crescente de coisas. O comportamento tipo B pode ser definido pelas seguintes características: tende a ser calmo, relaxado e positivo, parece não ter pressa e não demonstra hostilidade, e tem facilidade para relaxar, os quais de um modo geral se distinguem do comportamento do tipo A.

Portanto, o estresse pensado na perspectiva do trabalho surge de acordo com a importância que é dada a ele nos dias atuais, ou seja, as pessoas passam a maior parte de tempo em seu trabalho, do que em suas casas, assim estando sujeitos as mais variadas exposições quando abordado através da ênfase trabalho, é possível pensar em todas as reações que o sujeito está submetido neste meio, como a situação salarial, ambiente, relações interpessoais, conflitos e sobrecargas que contribuem para os agentes estressores.

Os distúrbios causados pelo estresse, devido a um desgaste emocional, trazem conseqüências graves ao indivíduo, quando o mesmo, estando consciente das alterações ocorridas em seu organismo ignore e, não tome providências para os agentes estressores (CARVALHO; SERAFIM, 2004).

Segundo ROBBINS (2008), as conseqüências do estresse podem ser esclarecidas em três categorias gerais, sendo elas: sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. Quanto aos sintomas físicos estão ligados as

mudanças no metabolismo, aumento dos ritmos cardíacos e respiratórios, aumento da pressão sanguínea, dores de cabeça a até ataques de coração.

De acordo com Spector (2006) os sintomas psicológicos envolvem respostas emocionais, tais como ansiedade ou frustração. Em um ambiente de trabalho que exige muita concentração e esforço dos funcionários estes sintomas podem se desenvolver com mais rapidez, deixando o indivíduo mais frágil e desgastado. Ou seja, se o colaborador estiver trabalhando por muito tempo sem tirar intervalo, desempenhando uma atividade com sob pressão, ou até mesmo sem saber se vai conseguir atingir o resultado pretendido, ele pode se tornar propício a futuramente desenvolver estresse.

Já os sintomas comportamentais Spector (2006) nos traz que são respostas a fatores estressantes e, incluem substâncias do fumo, e a ocorrência de acidentes. Robbins (2008) esclarece que os sintomas comportamentais incluem mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade, bem como mudanças nos hábitos de alimentação, aumento do consumo de álcool ou tabaco, fala mais rápida, inquietação e distúrbios do sono. Assim não só trazendo problemas ao próprio indivíduo mais também as organização em que trabalha.

Dentre os vários sintomas que o estresse pode causar ao indivíduo, além dos físicos, psicológico e comportamental, (Ribeiro e Ribeiro 2005 p.46) destaca outros sintomas relacionados ao ambiente de trabalho, sendo alguns deles:

- Pessoas pedindo demissão para poder melhorar sua qualidade de vida;
- Aumento na competição entre setores;
- Comprometimento na qualidade do atendimento ao público;
- Redução na produtividade;
- Aumento de número de faltas;
- Aumento no número de acidentes no trabalho;
- Excesso de atritos e discussões;
- Atrasos constantes, dificuldade e cumprir o horário de trabalho;
- Esquecimento de missões que lhes foram delegadas;
- Falta de elogios nos acertos cometido;
- Chefias inseguras ou sem autonomia para tomar decisões.

Diante de todos estes conceitos do estresse e de todos os fatores estressores que podem prejudicar e beneficiar, os indivíduos e organizações

torna-se importante que a empresa e os colaboradores tenham uma compreensão maior sobre este assunto.

### **3 METODOLOGIA**

A presente pesquisa classifica-se como pesquisa de campo, tendo como objetivo analisar a percepção dos colaboradores de uma instituição de ensino, principalmente por lidarem com várias pessoas todos os dias, para assim contribuir com o ambiente de trabalho onde os mesmos se encontram e também com o conhecimento dos acadêmicos e demais interessados a partir dos resultados obtidos, para futuras pesquisas nessa área.

Classifica-se como bibliográfica, pois também foi realizado um estudo através de pesquisas feitas em livros e artigos científicos de autores que escreveram sobre o tema estresse, estresse organizacional, estresse positivo e negativo, dentre outros.

Este estudo envolve como instrumento de pesquisa uma amostra dos colaboradores de uma instituição de ensino privada. É composta por 7 colaboradores, dos quais 4 são do sexo feminino e 3 do sexo masculino, com idade que variam de 26 a 59 anos e que trabalham de 2,6 a 8 anos na instituição em diversos departamentos.

Por ser quantitativa, a pesquisa analisa opiniões explícitas e conscientes dos colaboradores através de um questionário contendo 5 (cinco) perguntas objetivas, sendo elas:

- 1- Você já sofreu estresse em consequência do seu trabalho?
- 2- Em seu ponto de vista seus colegas de trabalho passam por estresse?
- 3- Já senti que o estresse foi como um combustível para concluir meu trabalho?
- 4- No ambiente de trabalho, me irrita facilmente e sou pouco tolerante com meus colegas e superiores?
- 5- Quando estou no trabalho sinto-me ansioso pela hora de ir embora?

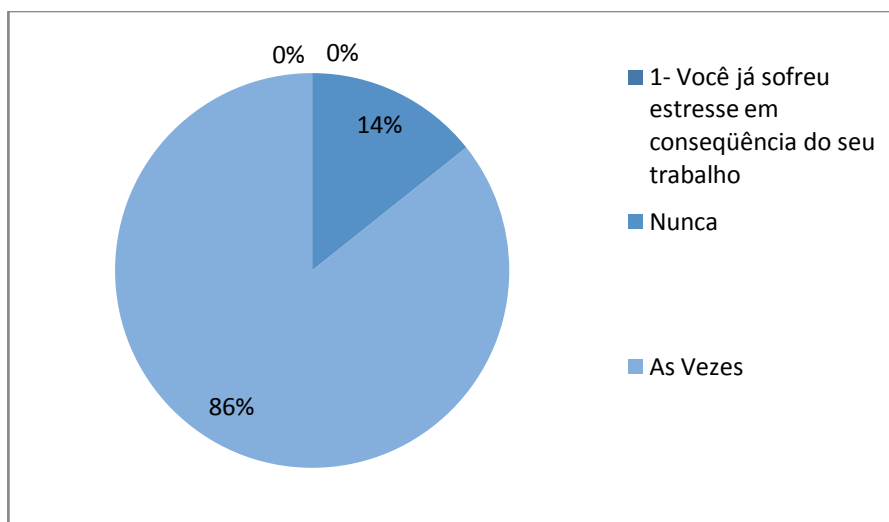
## 4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Com base nos dados coletados através da aplicação do questionário, foram feitas análises estatísticas, descritiva e indutiva adaptadas às condições específicas dos resultados obtidos com o objetivo de:

- Identificar se os colaboradores sofrem estresse em consequência de seu trabalho
- Na visão dos mesmos, seus colegas de trabalho passam por estresse
- Se já perceberam que em algum momento o estresse pode ter sido algo positivo para o desenvolvimento de suas atividades
- Identificar se os colaboradores expõe seus momentos de estresse a seus colegas e superiores.
- Os pesquisados sentem-se ansiosos pelo fim do expediente.

## 5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Gráfico 1 -Estresse sofrido em consequência do trabalho

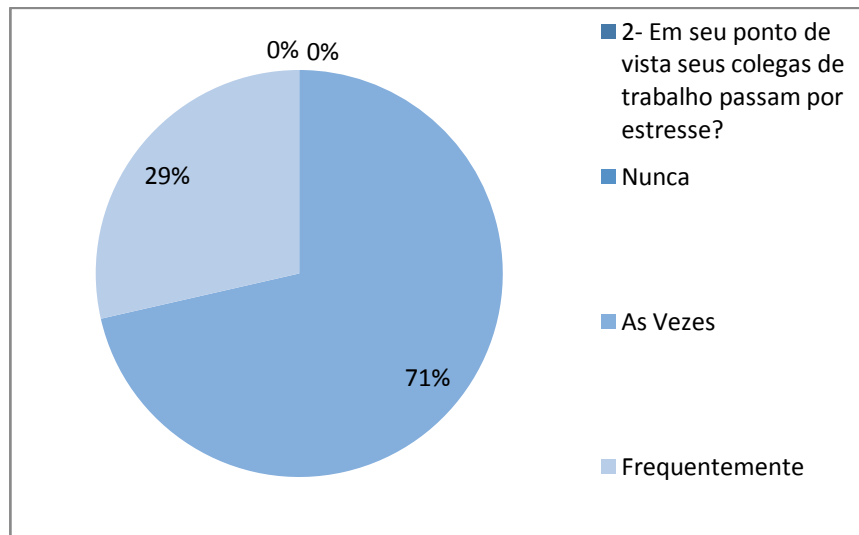


Autoras, 2017.

Nota-se no gráfico1 que a maioria dos entrevistados responderam que as vezes sofrem estresse em seu trabalho, e outra menor parte nunca sofreram estresse e a opção de frequentemente não foi marcada nenhuma vez. Concluindo-se assim que o nível de estresse sofrido por estes colaboradores está em estado inicial, não estão os prejudicando com muita frequência nos fazendo com que seu trabalho seja mais produtivo. O cargo e o departamento

em que trabalham também podem influenciar nas respostas, pois cada área tem uma demanda de pessoas que ajudam no nível do estresse. Segundo Spector (2006) no ambiente de trabalho existem situações consideradas estressantes pelos funcionários, situações como ser repreendido pelo supervisor ou ter pouco tempo para completar a tarefa, fazendo com que aumente os estressores no ambiente.

Gráfico 2 - Visão dos entrevistados em relação ao nível de estresse dos colegas

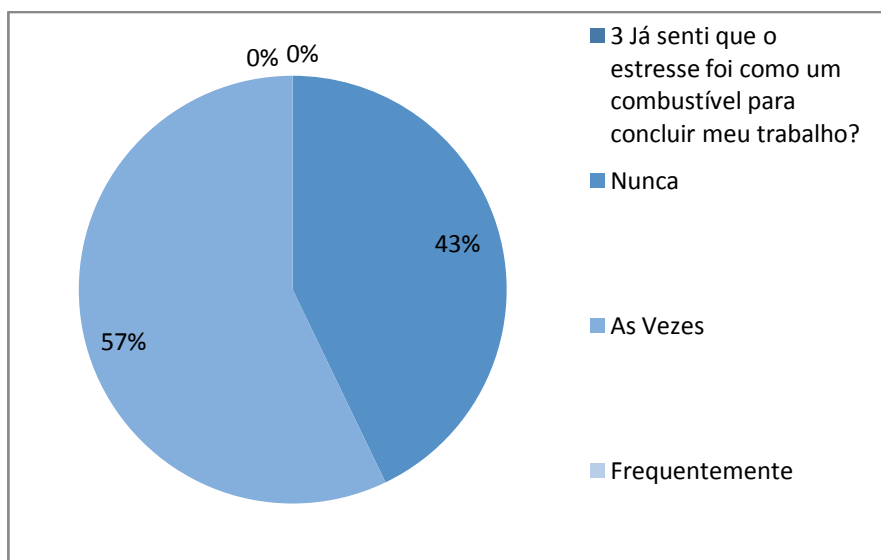


Autoras, 2017.

França e Rodrigues (2005, p.30) esclarecem que estar estressado significa: estado do organismo, que após o esforço de adaptação pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo o comportamento mental, afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas. De acordo com o gráfico 2 onde foi pesquisado se na visão dos mesmos seus colegas passam por momentos estressores, observou -se que uma grande maioria dos colaboradores descreveu que as vezes seus colegas passam algum tipo de estresse, e uma outra parte disse que frequentemente percebem seus colegas passando por algo estressante no local de trabalho. Conclui-se que nesta questão o estresse já está mais visível, os colaboradores estão demonstrando seus momentos de estresse junto a seus colegas de trabalho.



Gráfico 3 - O estresse como uma ajuda para o trabalho

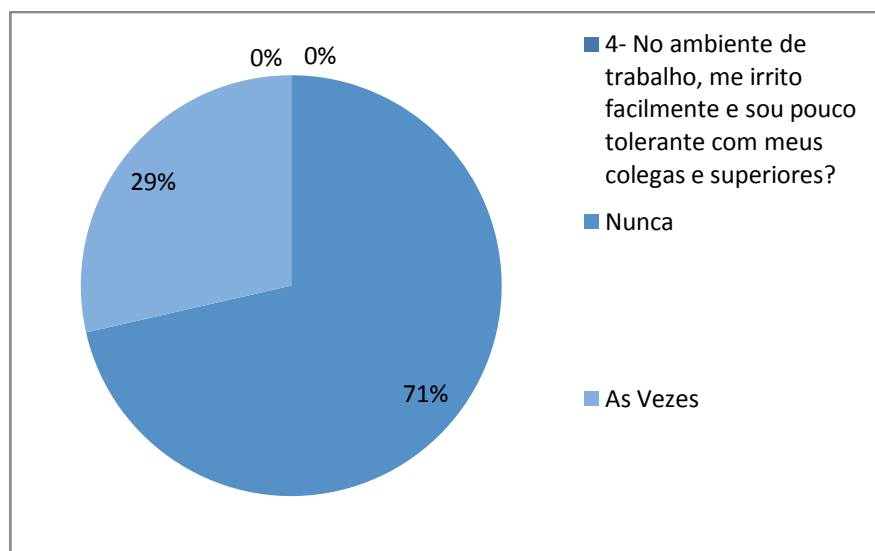


Autoras, 2017.

O Gráfico 3 representa uma questão diferente, pois foi pesquisado aos entrevistados se eles vêem o estresse como um combustível para concluir seu trabalho, levando o termo estresse para o lado positivo, pois na maioria das vezes ele é considerado somente como algo negativo. Nesta amostra os dados ficaram bem divididos, 57% dos colaboradores disseram que as vezes o estresse os ajudam em suas atividades, já 43% nunca viram o estresse como algo positivo em seu trabalho. Pode-se que concluir que a maioria dos entrevistados já consegue vê-lo como uma ajuda, mas ainda há uma grande parte que não conseguiram ver o lado positivo do estresse.

De acordo com Serafim e Carvalho (2004) o estresse dependendo do nível, pode ser positivo, servindo como impulsionador na vida dos indivíduos, levando o mesmo a ser criativo e produtivo, favorecendo seu crescimento.

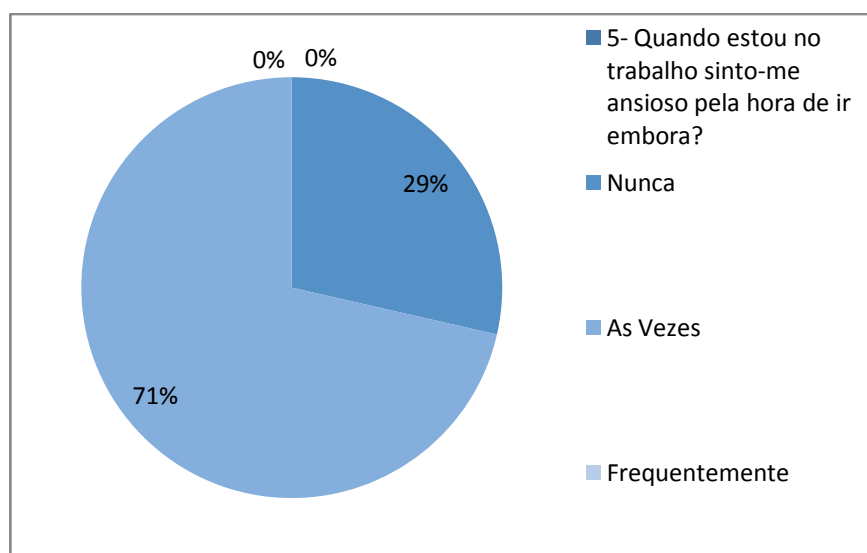
Gráfico 4 - Irritabilidade e tolerância com colegas e superiores



Autoras, 2017.

No ambiente de trabalho pesquisado, 71% dos colaboradores responderam que nunca se irritaram ou foram intolerantes com seus colegas e superiores e 29% relataram que as vezes se irritam facilmente e são pouco tolerantes. Esta amostra demonstra que na visão dos entrevistados eles não se irritam facilmente com seus colegas e superiores, assim se chega a seguinte conclusão, mesmo que o colaborador se encontre estressado, o mesmo consegue controlar a situação, não permitindo que os seus colegas de trabalho e superiores sejam prejudicados com uma possível irritabilidade ou intolerância decorrente de seu estresse. (LIMONGI, 2002, p.54), ressalta que diferentemente de outros riscos ocupacionais, em geral relacionados a trabalhos específicos, o estresse associa-se de formas variadas a todos os tipos de trabalho, prejudicando não só a saúde, mas também o desempenho dos trabalhadores. Assim refletindo no comportamento dos indivíduos no contexto da organização.

Gráfico 5 – Ansiedade pela hora de ir embora



Autoras, 2017.

Carvalho e Serafim, (2002, p. 147), afirmam: “É preciso atender as necessidades psíquicas do funcionário, de auto-estima, de conhecimento, de valorização das suas idéias, promovendo um desenvolvimento mental sadio, assim o motivando a trabalhar na organização. O ultimo gráfico apresentado nos mostra que 71% nos colaboradores as vezes sentem-se ansiosos pela hora de ir embora e 29% deixaram claro que nunca tem ansiedade pela volta para casa. Esta alta porcentagem pela opção de às vezes querer ir embora, pode está ligada a vários fatores, como por exemplo, o horário que os entrevistados trabalham, por ser no período noturno o corpo e a mente deles pode cansar mais facilmente, gerando a ansiedade para encerrar suas atividades naquele dia.

Em geral os resultados da pesquisa revelam que os colaboradores pesquisados têm uma percepção regular em relação a cada pergunta feita relacionada ao estresse em seu ambiente de trabalho.

Podemos concluir de acordo com as respostas obtidas que os pesquisados estão na primeira fase do estresse, seria a fase de alerta, que seria uma conclusão mediana por serem colaboradores que trabalham no período noturno em uma instituição de ensino e lidam com muitas pessoas todos os dias.

É possível que as respostas dadas por cada colaborador não corresponda necessariamente, ao seu pensamento intrínseco, pelo fato de que pesquisa foi realizada por alunos da própria instituição.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme os dados abordados pode-se constatar que os objetivos propostos foram alcançados e obteve-se mais informações coletadas através de todos os procedimentos realizados com os colaboradores entrevistados e através da coleta de dados obtida do questionário aplicado. Fica perceptível que os colaboradores da instituição estão em um nível consideravelmente bom em relação ao estresse no trabalho, a maioria passa por algum tipo de estresse mas em nível regular não atrapalhando seu trabalho.

Com base nos estudos realizados, nota-se que existem vários fatores motivadores do estresse sendo que nem sempre é causado pelo ambiente de trabalho, mas o mesmo pode influenciar em seu desenvolvimento.

Para que futuramente isso não venha se transformar em um problema para a instituição, é necessário que fiquem atentos a qualquer sintoma prejudicial, pois o alto nível de estresse pode deixar o indivíduo imobilizado e seu baixo nível causa desmotivação. Sendo assim, é aconselhável que cada pessoa identifique seu nível regular do estresse, e também a causa do mesmo.

O reconhecimento e a conscientização em relação aos efeitos prejudiciais que ele provoca nos indivíduos, como também em relação ao ambiente de trabalho é o que podemos chamar de novo, pois este problema já faz parte da vida, cabendo a cada um buscar alternativas para superar ou evitá-lo.

**ABSTRACT:** The present research aims to understand the stress in the perception of employees of an educational institution. The study was carried out with seven employees from several areas of an Anápolis college, whose main objective of the research was to analyze the employees' perception of stress in the development of their activities. The present study is a research field, through a questionnaire carried out with a sample of collaborators of the educational institution, with the purpose of analyzing and understanding the employees' explicit and conscious opinions in relation to the topic addressed, being a bibliographical research, with concepts of different authors that approach the Stress theme. **Key words:** Stress. Contributors. Perceptions.

## 7 REFERÊNCIAS

- ANDREWS, Susan. **Estresse a seu favor**: como gerenciar sua vida em tempos de crise. 1ed.São Paulo: Agora,2003, p.46.
- BACCARO, A. Vencendo o estresse: como detectá-lo e superá-lo. 2ºed.Vozes 1997, p.40.
- CARVALHO, A. V.; SERAFIM.**Motivação nas Organizações**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1997, p.93.
- CARVALHO, Antônio V. de ;SERAFIM, Ozéia C.G. **Administração de recursos humanos**. São Paulo:2 ed. 2004 p.146- 147.
- CARVALHO, Antonio Vieira de. **Administração de recursos humanos**, v.2. Antonio Vieira de Carvalho, OziléaClen Gomes Serafim. São Paulo: Pioneira Thomsom Learning,,2001 p. 157.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.p. 473.
- FRANÇA, A. C. Limongi. **Stress e Trabalho**.1v. São Paulo. Editora Atlas. S.A, 2002, p.181.
- FONTES, Arlete Portella. **Enfrentamento do Estresse no Trabalho na Idade Adulta**. Dissertação (Mestrado em Gerontologia) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas,2006 p.222,.
- LIMONGE E FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4º ed. São Paulo. Atlas: 2005, p. 52.
- LIPP, Marilda Emmanuel Novais. **Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL)**. 2 ed.São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000, p.76.
- MARINS, Luiz. **Livre-se dos “Corvos”**.5º ed. São Paulo: Harbra, 2003.p.136.
- RIBEIRO, Aurélio Patricio; RIBEIRO,Távora F. **Estresse**: Conhecer para superar. 1ºed.Petrópolis : Vozes,2005, p.64
- ROBBINS, S; COULTER, M. **Administração**. 5 ed. Rio de Janeiro: Prentcehall do Brasil,1998 p. 278.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11ª. ed.São Paulo: Pearson, 2008.p.438-440.
- ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional**. 8ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

SANTOS , Ana Flávia de Oliveira. CARDODO, Carmem Lúcia. Profissionais de saúde mental: **estresse e estressores ocupacionais stress e estressores ocupacionais em saúde mental**. Ver. Psicologia em Estudo, ed. 15, n2 2010 p. 247.

SANZOVO, Cristiane Elis; COELHO, Myrna Elisa Chagas. Estressores e estratégias do coping em uma amostra de psicólogos clínicos.**Estudos de Psicologia**, Campinas, 2º ed. p. 227-238.

SILVA, G. N.; CARLOTTO, M.S **Síndrome de Burnout**: um estudo com professores da rede pública. Revista de psicologiaEscolar e Educacional,2003 p.90.

SPECTOR, Raul E. **Psicologia nas Organizações**. 2ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2006,p. 431- 438,.

VALDÉS , Manuel. **O Estresse**. 1º ed.São Paulo : Editora Angra, 2002.p. 87.

WAGNER, John A. **Comportamento organizacional**:Criando vantagem competitiva. 2ª. Ed. São Paulo: Saraiva, 2009.p.365.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Faculdade Católica de Anápolis

Especialização em Gestão de pessoas, *coaching* e psicologia organizacional

Orientador: Me. Wallace Nascimento Portilho de Faria

Acadêmicas: Letícia Gomes Justiniano, ThamirisTálita Nascimento.

### QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

#### ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Sexo: ( ) Feminino ( ) Masculino

Idade: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Escolaridade: \_\_\_\_\_

Tempo de atuação na instituição: \_\_\_\_\_

Função: \_\_\_\_\_

1- Você já sofreu estresse em consequência do seu trabalho?

- ( ) Nunca
- ( ) As vezes
- ( ) Frequentemente

2- Em seu ponto de vista seus colegas de trabalho passam por estresse?

- ( ) Nunca
- ( ) As vezes
- ( ) Frequentemente

3- Já senti que o estresse foi como um combustível para concluir meu trabalho?

- ( ) Nunca
- ( ) As vezes
- ( ) Frequentemente

4- No ambiente de trabalho, me irrita facilmente e sou pouco tolerante com meus colegas e superiores?

- ( ) Nunca
- ( ) As vezes



Frequentemente

5- Quando estou no trabalho sinto-me ansioso pela hora de ir embora?

Nunca

As vezes

Frequentemente