

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
ESPECIALIZAÇÃO EM CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE
PESSOAS, PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E COACHING

DIVINA ROMILDA GARCIA BORGES
JULIANA FERNANDES DE PAULA
THAMYRIS MENDONÇA RODRIGUES MENEZES

QUALIDADE DE VIDA X ESTRESSE NO AMBIENTE LABORAL: UM ESTUDO
SOBRE A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NA MINIMIZAÇÃO DOS
EFEITOS DO ESTRESSE OCUPACIONAL

ANÁPOLIS – GO
2015

DIVINA ROMILDA GARCIA BORGES
JULIANA FERNANDES DE PAULA
THAMYRIS MENDONÇA RODRIGUES MENEZES

QUALIDADE DE VIDA X ESTRESSE NO AMBIENTE LABORAL: UM ESTUDO
SOBRE A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NA MINIMIZAÇÃO DOS
EFEITOS DO ESTRESSE OCUPACIONAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e Coaching, sob orientação do Prof. Me. Halan Bastos Lima.

ANÁPOLIS – GO

2015

FOLHA DE APROVAÇÃO

DIVINA ROMILDA GARCIA BORGES
JULIANA FERNANDES DE PAULA
THAMYRIS MENDONÇA RODRIGUES MENEZES

QUALIDADE DE VIDA X ESTRESSE NO AMBIENTE LABORAL: UM ESTUDO
SOBRE A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NA MINIMIZAÇÃO DOS
EFEITOS DO ESTRESSE OCUPACIONAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e Coaching, sob orientação do Prof. Me. Halan Bastos Lima.

Data da Aprovação: _____/_____/_____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Halan Bastos Lima
ORIENTADOR

Prof.^a Esp. Aracelly Rodrigues Loures Rangel
CONVIDADO

Prof.^a Dra. Elaine Abrahão Amaral
CONVIDADO

Prof. Me. Emerson Adriano Sill
CONVIDADO

QUALIDADE DE VIDA X ESTRESSE NO AMBIENTE LABORAL: UM ESTUDO SOBRE A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NA MINIMIZAÇÃO DOS EFEITOS DO ESTRESSE OCUPACIONAL

Divina Romilda Garcia Borges¹
Juliana Fernandes de Paula²
Thamyris Mendonça Rodrigues Menezes³
Halan Bastos Lima⁴

RESUMO: A qualidade de vida no trabalho refere-se habitualmente, a um estado geral de bem-estar das pessoas em seu ambiente de trabalho. O modelo de vida moderno trouxe reflexos e alterações sobre o estilo de vida das pessoas, no modelo familiar e também no ambiente laboral. O estresse é responsável direta ou indiretamente por várias doenças típicas da modernidade como hipertensão arterial, doenças coronarianas, asma, diabetes, dentre tantas outras. Neste contexto, a preocupação com a qualidade de vida no trabalho se apresenta como importante discussão. Para tanto, realizou-se uma pesquisa bibliográfica, de caráter exploratório e descritivo da literatura específica, com abordagem qualitativa, fundamentada sob documentos, livros e artigos especializados. Após análise da bibliografia consultada conclui-se que, as empresas que adotaram programas visando à qualidade de vida de seus colaboradores, (re)aprendem a sua cultura organizacional, compreendido aqui, como importante estratégia para o bom desenvolvimento da organização.

Palavras-chave: Estresse Ocupacional. Qualidade de Vida.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente as organizações vêm discutindo com grande constância o termo de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), e os efeitos sobre a saúde e o bem-estar

¹Graduada em Serviço Social. romildagb@hotmail.com

²Graduada em Administração de Empresas. Julianaf120@hotmail.com

³Graduada em Pedagogia. thamyris-menezes@hotmail.com

⁴ Mestre em Sociedade, Tecnologia e Meio Ambiente. Docente pela Faculdade Católica de Anápolis. fisio_halan@hotmail.com

dos colaboradores. Busca-se o entendimento quanto o desempenho das atividades laborais, quando o colaborador está mais satisfeito e mais envolvido com o seu emprego e com a organização.

Este olhar para o trabalhador tornar-se necessária, tendo em vista a sua grande importância para a organização, podendo ser diferencial e a vantagem competitiva da organização frente ao mundo moderno e globalizado.

As ações da QVT no trabalho têm como objetivo resgatar os valores humanos esquecidos devido ao crescimento econômico, e a necessidade de produção, que muitas vezes ocorre de maneira desorganizada. Desta forma percebe-se uma contradição, pois as organizações em um contexto geral, buscam a QVT para que o seu trabalhador possa produzir cada vez mais. Ou seja, a preocupação com o bem estar físico e psicológico do trabalhador será refletida no seu desempenho e produtividade para a organização. (CHIAVENATO, 2004)

Porém, analisando o ambiente empresarial atual, o termo de qualidade de vida, pode encontrar-se defasado, pois com os fenômenos da globalização, industrialização, crises e mudanças constantes, o bem estar e a qualidade de vida das pessoas podem estar comprometidos.

Neste sentido, a pesquisa justifica-se por ser uma realidade e preocupação atual, envolvendo as pessoas e as organizações. A globalização e o estilo de vida atual, refletiu de forma efetiva na vida das pessoas, no modelo familiar e também na saúde. Pesquisas revelam que o estresse é responsável de forma direta ou indireta, por mais de 80% das doenças da modernidade, como hipertensão arterial, diabetes, acidente vascular cerebral, depressão, ansiedade, distúrbios do sono e outros. (BERNARDI, 2010).

A partir destas análises, faz-se necessário evidenciar as seguintes problemáticas: como obter a QVT, e qual o impacto que sua ausência pode gerar para as pessoas? O que é o estresse ocupacional, como ele se manifesta e quais suas consequências? Quais as estratégias das organizações para desenvolver a qualidade de vida de seus colaboradores?

Buscando respostas às indagações propostas, a presente pesquisa apresenta como objetivo identificar quais os impactos que o estresse gera sobre o ambiente laboral, reconhecendo a sua influência negativa sobre a qualidade de vida dos trabalhadores.

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, onde se buscou conhecer e analisar as contribuições existentes, nos livros, revistas, artigos e sites especializados. Sendo ainda, uma pesquisa descritiva, pois tem como característica a observação, registro, análise, e interligação dos fatos.

Acreditando na relevância desta temática, e colaborando com a construção de uma consciência coletiva que reconheça a importância da qualidade de vida para o sucesso das organizações, realizou-se a presente pesquisa.

2 QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE LABORAL: CONCEITOS E DEFINIÇÕES

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) teve sua origem na década de 1960, pois era evidente o déficit desta ferramenta no ambiente organizacional. Pesquisas foram realizadas a fim de verificar a influência do bem estar psicológico e a produtividade dos funcionários. Porém na década de 1970, com a crise financeira este interesse diminuiu, voltando a ser objeto de pesquisa somente em 1980(BOWDITCH; BUONO, 2002).

A partir da década de 80, surgem diversas pesquisas abordando o tema da qualidade de vida no trabalho. O modelo de qualidade de vida no trabalho, que mais se destacou, foi o modelo proposto por Walton. Este destaque ocorreu, por ser um modelo que abrangente todas as áreas do indivíduo, ou seja, as questões financeiras, psicológicas e sociais.

Para Walton, a organização deve atribuir autonomia aos seus colaboradores, criando assim níveis de responsabilidades e desenvolvimento. Sendo que este desenvolvimento será pessoal e profissional, afetando diretamente o bom andamento da organização.(CHIAVENATO,2004)

Segundo Walton (1973, apud CHIAVENATO, 2004, p. 452) existem oito categorias para se avaliar a qualidade de vida no trabalho. São elas: compensação justa e adequada; condições de segurança e saúde no trabalho; utilização e desenvolvimento de capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na organização; garantias constitucionais; trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho. O quadro abaixo relaciona ainda, os fatores de qualidade de vida no trabalho e as suas dimensões. (QUADRO 01).

Quadro 01 – Categorias para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho

FATORES DE QVT	DIMENSÕES
1. Compensação justa e adequada	1. Renda (salário) adequada ao trabalho. 2. Equidade interna(compatibilidade interna) 3. Equidade externa(compatibilidade externa)
2. Condições de segurança e saúde no trabalho.	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico(seguro e saudável)
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades.	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade de tarefa 10. Retroação e retro informação
4. Oportunidades de crescimento e segurança.	11. Possibilidades de carreiras 12. Crescimento profissional 13. Segurança do emprego
5. Integração social na organização	14. Igualdade de oportunidades 15. Relacionamentos interpessoais e grupais 16. Senso comunitário
6. Garantias constitucionais	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização
7. Trabalho e espaço total de vida	21. Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte:Walton (apudCHIAVENATO, 2004, p. 452).

O modelo proposto por Walton, abrange diversos fatores que definem a qualidade de vida no trabalho, evidenciando-se tanto as questões financeiras como renda, igualdade no ambiente de trabalho, oportunidade de crescimento e desenvolvimento, quanto questões pessoais, como a privacidade, a liberdade de expressão e a conciliação entre a vida pessoal e profissional.(CHIAVENATO,2004).

Deste modo, podemos definir o conceito de qualidade de vida como:

A qualidade de vida no trabalho, refere-se habitualmente, a um estado geral de bem-estar das pessoas em seu ambiente de trabalho. Para desenvolver a QVT em uma organização, vários programas são factíveis. Os programas de QVT podem ser agrupados em quatro categorias: O próprio trabalho; As relações profissionais; As condições de exercício do trabalho; O equilíbrio entre o trabalho e a vida particular (MORIM ; AUBÉ, 2009, p. 148).

A adequação entre o indivíduo e o seu cargo, a sua carga horária de trabalho, a sua autonomia, o reconhecimento do seu trabalho e de sua recompensa, o seu desenvolvimento e crescimento profissional, além do seu relacionamento com seus colegas de trabalho e com seus superiores, são alguns dos fatores determinantes para se manter a QVT. (MORIM ; AUBÉ, 2009).

A QVT não se resume nas condições físicas do ambiente, mas engloba as condições sociais e psicológicas do indivíduo.

Para alcançar a qualidade e produtividade, as organizações precisam ser dotadas de pessoas participantes e motivadas nos trabalhos que executam, e recompensadas adequadamente por sua contribuição. Assim, a competitividade organizacional passa obrigatoriamente pela qualidade de vida no trabalho (CHIAVENATO, 2009 p. 333).

Com a inserção das mulheres no mercado de trabalho é perceptível a transformação da sociedade. Surge então a busca do equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, principalmente quanto ao horário de trabalho, sendo este um dos maiores fatores causadores do estresse, desenvolvendo assim, diversas doenças físicas e mentais, afetando principalmente as mulheres, trazendo diversas doenças femininas, como problemas ligados à fertilidade e à gravidez (WEIBEL 2002 apud MORIN ; AUBÉ, 2009).

As mulheres tendem a apresentar uma saúde mais debilitada do que o homem. Segundo Barata (2009), as doenças femininas podem estar atreladas às características do trabalho e ao estilo de vida feminino, onde a mulher possui por cultura, a função de cuidar das tarefas do lar, dos filhos e esposo. (BARATA, 2009)

Entende-se que o horário de trabalho flexível, ou seja, sendo obrigatória a permanência dos colaboradores por períodos essenciais, tendo o funcionário a liberdade de montar seu próprio horário, significaria avanço na área, e a eliminação

de um descontentamento. Outro fator importante seria a aplicação do trabalho com tempo parcial (prática que já vem ocorrendo com frequência), e que vem reduzindo o custo com benefícios e horas extras (BOUDREAU; MILKOVICH, 2011).

A Gestão da qualidade de vida trabalha em busca do bem estar, do equilíbrio, de hábitos saudáveis e de boas condições de vida no trabalho, podendo destacar ainda, as expectativas e emoções dos colaboradores (DUTRA; FLEURY; RUAS, 2010).

A motivação também é determinante na boa qualidade de vida do indivíduo, ela pode ser definida como a ação de mover, é o que impulsiona a agir, a alcançar o objetivo. A motivação como uma indução interior, algo que incomoda a pessoa dentro de si, para que ela tenha comportamentos, ações, e persistência para alcançar os objetivos almejados. As pessoas possuem motivações diferentes, ou até mesmo iguais, porém com intensidades diferentes (SPECTOR, 2010).

A Teoria da Hierarquia das Necessidades, talvez seja a teoria mais conhecida, ilustrando as necessidades em forma de pirâmide do nível mais baixo, representando as necessidades físicas, ao mais alto, representando as necessidades psicológicas. Ou seja, compõem a pirâmide, as necessidades básicas, de segurança, de associação, de estima e de auto-realização (FIGURA 01).

Figura 01 – Hierarquia das Necessidades de Maslow



Fonte: Periard, Gustavo 2011

Segundo a teoria de Maslow, as pessoas buscam primeiro atingir as necessidades mais básicas, de acordo com que as necessidades vão sendo atingidas, elas sobem o degrau da pirâmide procurando atingir as demais necessidades. A pirâmide de Maslow é crescente, ou seja, na sua base estão as necessidades fundamentais, de sobrevivência, e no topo encontramos as necessidades de auto-realização e de sentimentos. (ROBBINS,2010)

Maslow reconheceu que as necessidades são variáveis de acordo com cada pessoa, e que as necessidades básicas não são tão motivadoras (SPECTOR, 2010).

Nesta perspectiva, aQVT visa proporcionar um ambiente ao indivíduo onde ele possa desenvolver suas funções com alegria e satisfação dentro da organização, e isso implica em criar condições físicas, de higiene, segurança, psicológicas e sociais. Resultando em um ambiente agradável e em uma melhora visível na qualidade de vida do indivíduo nas organizações e fora da organização.

2.1 A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE LABORAL

Os programas de qualidade de vida são definidos e aprimorados, de acordo com as necessidades dos indivíduos, portanto torna-se necessário aferir a satisfação dos colaboradores, para que um programa seja aperfeiçoado.

Deste modo, a pesquisa de satisfação e de coleta de opiniões dos colaboradores, é imprescindível para o sucesso do programa implantado. Os colaboradores deverão ser consultados, por exemplo, em relação ao seu ambiente físico de trabalho, à função desempenhada, ao relacionamento interpessoal com os colegas e a chefia dentre outros. (GIL,2012).

Para muitas organizações, torna-se necessário alterar, até mesma a sua cultura organizacional para que seja possível melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores. Reformular cargos, funções, programar novas técnicas de trabalho, e de comportamento, são estratégias necessárias para o sucesso do programa. (FISCHER; DUTRA; AMORIM,2009)

A busca da melhoria de vida dos colaboradores está relacionada também à atitude ética e à responsabilidade social da organização.

A atitude ética compreende desde identificação, eliminação, neutralização, ou controle dos riscos ocupacionais observáveis ao ambiente físico, padrões de relações de trabalho, carga física e mental requerida para cada atividade, implicações políticas e ideológicas, dinâmica da liderança empresarial e do poder formal ou informal, o significado do trabalho em si até o relacionamento e satisfação das pessoas no seu dia-a-dia. (FRANÇA,2011 p. 167)

As empresas visam oferecer uma melhor qualidade de vida e atender as necessidades e expectativas dos colaboradores. Porém o objetivo esperado é aumentar a eficácia de seus funcionários, afetando positivamente na produtividade, ocasionando maior lucro para as empresas.(CHIAVENATO,2004)

A qualidade de vida no trabalho é indispensável para o crescimento das organizações, pois os colaboradores que possuem uma boa qualidade de vida tornam-se mais produtivos e rentáveis para as empresas, além de se apresentarem com melhores condições para realizar suas tarefas, sendo pró-ativo e identificando antecipadamente os problemas. (FRANÇA,2011).

Percebe-se que a qualidade de vida, é diferente para cada indivíduo. Não depende somente da organização, depende principalmente do indivíduo, e da sua relação com o ambiente em sua volta.(KANAANE,2011)

2.2 OS BENEFÍCIOS DA QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE LABORAL

A Qualidade de vida não se pauta apenas em bons salários, planos de carreira e programas de benefícios, tendo em vista a valorização individual dentro da

organização. Com isso, as empresas têm se preocupado com o desenvolvimento dos funcionários para melhorar o seu desempenho, e se sentirem bem dispostas no trabalho. (ROBBINS;JUDGE;SOBRAL,2010).

A propensão mundial em buscar uma melhor qualidade de vida fez com que surgisse nas empresas a necessidade de implantar programas para melhoria dos colaboradores.

[...]O exercício físico é visto como uma atividade capaz de integrar seus funcionários e torná-los pessoas mais animadas e bem dispostas para o trabalho. Em algumas empresas há a promoção de passeios de bicicletas durante o período noturno. Outras empresas disponibilizam centro de ginásticas aos empregados, acreditando-se que o exercício aumenta o ânimo dos funcionários, resultando em empregados mais felizes, mais saudáveis e mais produtivos.(ROBBINS;JUDGE;SOBRAL, 2010 p.100)

Acredita-se que os exercícios físicos mesmo praticados de forma moderada, com baixa intensidade, trazem benefícios importantes para o aumento da capacidade aeróbia, e proporcionam um bom condicionamento físico. Podemos citar como exercícios de baixo impacto, a dança, a natação, caminhadas, andar de bicicletas dentre outras atividades.(PUHL; PATERNOSTRO-BAYLESI; FRANKLIN, 1999).

Entende-se que as pessoas que praticam atividades estão mais preparadas para enfrentar o estresse, e diversas outras doenças, como a depressão, a ansiedade, doenças cardíacas, diabetes, controla o colesterol, aumenta a imunidade, fortalece os ossos e contribuem para a longevidade e traz um bem-estar psicológico, trazendo uma melhoria da auto-estima e uma visão mais otimista. (PUHL; PATERNOSTRO-BAYLESI; FRANKLIN, 1999).

Os programas de qualidade de vida visam promover o bem-estar das pessoas. Atuando nas áreas de saúde física, mental, buscando desenvolver ações através do esporte, da cultura e do lazer.

A promoção do bem-estar do funcionário deve ser atingida através de programas de educação básica e ações específicas, como por exemplo, a implantação e o treinamento de agentes multiplicadores, a melhora do padrão postural através da educação, manutenção e/ ou reequilíbrio muscular, adequação de mobiliário, das ferramentas e do ambiente de trabalho. Medidas simples e capazes de aumentar a auto-estima do funcionário que se sentirá valorizado. Como resultado nota-se a diminuição do estresse físico e mental e a melhora da socialização e integração no ambiente laboral. (BERNARDI, 2010, p. 81)

Evidencia-se que a qualidade de vida, está relacionada a fatores diversos, sendo necessário buscá-los pra que se possa atingir o nível máximo de qualidade. Uma boa alimentação, descanso, evitar o tabaco, álcool e drogas, praticar exercícios, ter acesso á educação e lazer, são benefícios necessários para a qualidade de vida. (BERNARDI, 2010)

Neste ponto, faz-se necessário apresentar algumas atividades que podem ser desenvolvidas pela a empresa,a fim de atingir os benefícios desejados tanto para a empresa quanto para o colaborador (QUADRO, 02).

Quadro 02– Ações e/ou programas de promoção da QVT e seus resultados.

AÇÕES/ PROGRAMAS	PRINCIPAIS RESULTADOS OBSERVADOS
Exercícios físicos	Aumenta a disposição e satisfação dos trabalhadores, aumenta a tolerância ao estresse, redução do absenteísmo, melhora do relacionamento interpessoal, redução dos acidentes de trabalho, redução dos gastos médicos.
Treinamento e desenvolvimento dos trabalhadores Ergonomia	Aumento do capital intelectual, aperfeiçoamento das atividades, satisfação profissional, aumento da produtividade.
Ginástica Laboral	Aumento do desempenho nas atividades, redução dos acidentes de trabalho. Prevenção e reabilitação de doenças ocupacionais, prevenção de acidentes de trabalho, melhor integração entre os trabalhadores, diminuição do absenteísmo, aumento da produtividade.
Avaliação de desempenho	Motivação, satisfação profissional, satisfação das necessidades pessoais, aumento da produtividade. Aumento do desempenho do trabalhador, aumento da produtividade, aumento da satisfação profissional.
Higiene e segurança do trabalho	Gera um ambiente mais saudável, prevenção de riscos à saúde, diminuição dos acidentes de trabalho, diminuição do absenteísmo e rotatividade, aumento da produtividade.

Estudo de cargos e salários	Mantêm seus recursos humanos, aperfeiçoamento da administração dos recursos humanos, aumento da motivação e satisfação dos trabalhadores, aumento da produtividade.
Controle de álcool e drogas	Redução de riscos, melhora na segurança operacional e da saúde dos trabalhadores, melhora na autoestima, diminuição dos acidentes de trabalho e absenteísmo.
Preparação para aposentadoria	Motivação, satisfação profissional, aumento da autoestima, melhora na relação interpessoal, descobrimento de novas habilidades e competências, benefícios na vida social e familiar do trabalhador.
Orientações nutricionais	Diminuição da obesidade, mudança no comportamento de risco, aumento do desempenho e disposição, aumento da produtividade.
Terapias alternativas	Aumento da tolerância ao estresse, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da produtividade.
Musicoterapia	Aumento da autoestima, aumento do desempenho profissional, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da tolerância ao estresse, prevenção de doenças.
Antitabagismo	Aumento da autoestima, aumento do desempenho e disposição, prevenção de doenças.

Fonte: Alves, 2010.

Muitas organizações enfrentam desafios e dificuldades para implantar os programas apresentados. Torna-se evidente que diversos programas exigem o investimento financeiro, de tempo (abandono do trabalho), e a mudança da cultura organizacional. Porém, analisando os resultados obtidos no quadro acima, percebemos a importância destes, na vida dos colaboradores e da organização.

2.3 O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

O estresse pode ser definido como um conjunto de reações, físicas, químicas e mentais de uma pessoa a estímulos ou estressores no ambiente. Considera-se uma área de difícil estudo, pois são características pessoais que determinam o nível de estresse de cada indivíduo. A palavra estresse tem feito parte dos vocabulários atuais, e do contexto das organizações.(CHIAVENATO, 2009).

Manifesta-se como uma reação a algum acontecimento, trauma, fortes emoções, fadiga, situações de conflito, inquietudes, sobrecarga de trabalho, entre outros. O estresse pode ser definido como a resposta não específica do organismo a qualquer demanda que lhe é feita(SELYE, 1974, apud MORIN ;AUBÉ,2009).

Evidencia-se que uma das fontes do estresse no trabalho, pode ser determinada pela competência ou não, de alcançar o que é exigido. Ou seja, se o colaborador realizou o seu trabalho de forma eficaz, ele terá uma sensação agradável, de bem-estar e de dever cumprido. Porém, caso ele não tenha conseguido atingir às expectativas ele estará frustrado, podendo apresentar desgastes físicos e emocionais, como o estresse. (FRANÇA, 2002 et. al)

Pode-se definir o estresse de duas maneiras:

O eustresse é o estresse positivo que acompanha a realização e a euforia. É o estresse de atingir desafios como aqueles encontrados em um cargo gerencial, técnico ou de contato com o público. O eustresse é considerado uma força benéfica que nos impulsiona contra os obstáculos. O que é prejudicial é o distresse ou angústia. O estresse se torna distresse quando começamos a perceber a perda de nossos sentimentos de segurança e adequação. A sensação de desamparo e frustração transforma o estresse em distresse.(BOHLANDER; SNELL ;SHERMAN, 2003 p. 358).

O estresse pode ser um fator prejudicial, pois acarreta diversos malefícios para a saúde das pessoas, porém para alguns, o estresse é uma maneira de estimular e motivar para o melhor desempenho das atividades. (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003).

Para que seja possível, lidar com o estresse no trabalho é importante que a empresa reconheça este mal, e tome conhecimento dos sintomas e das consequências.

Verifica-se que o tempo de cada pessoa, é algo escasso. Atualmente, trabalha-se muito, e dispõe de pouco tempo para a vida pessoal e para a família. Muitos se privam de tempo de lazer e de descanso travando-se uma guerra, ao tentar conciliar as duas necessidades. (LACOMBE, 2005).

Constata-se que muitas empresas estão adotando programas para gerenciar e diminuir os efeitos negativos do estresse a seus funcionários. Utiliza-se algumas medidas para reduzir os níveis de estresse tais como, maneiras de como lidar com pessoas difíceis, técnicas para aprender a ouvir às outras pessoas, formas de relaxamento, e discussões das mudanças necessárias dentro da organização. (BOHLANDER; SNELL ; SHERMAN, 2003).

Segue algumas dicas para reduzir o estresse no trabalho.

Quadro 03 – Dicas para reduzir o estresse relacionado ao trabalho

Construa Relacionamentos gratificantes com os colegas.
Converse francamente com gerentes ou com funcionários sobre preocupações pessoais ou de trabalho.
Prepare-se para o futuro mantendo-se a par de prováveis mudanças nas exigências de trabalho.
Não exceda suas habilidades e capacidades.
Estabeleça prazos realistas; negocie prazos razoáveis com os gerentes.
Aja agora nos problemas ou preocupações importantes.
Reserve períodos de trabalho durante os quais as interrupções sejam evitadas.
Quando se sentir estressado, encontre tempo para desligar-se ou relaxar.
Não deixe coisas triviais assumirem importância; lide com elas rapidamente ou encaminhe-as para outros.
Faça intervalos breves e saia de sua área de trabalho, para mudar de ritmo.

Fonte: Bohlander; Snell; Sherman, 2003, p. 359.

As organizações e os colaboradores devem estar empenhados à eliminar as consequências negativas do estresse. Muitas ações são fáceis de serem praticadas e visam evitar grandes picos de estresse e de fadiga de todos os envolvidos. (BERNARDI, 2010).

2.3.1 As Fontes do Estresse

O estresse possuiu diversas variáveis, e pode ser gerado por fatores relacionados ao trabalho e por acontecimentos particulares (QUADRO 04).O Quadro descrito logo abaixo é resultado de uma pesquisa realizada nos Estados Unidos.

Quadro 04 – Acontecimentos da vida em ordem decrescente segundo a importância da demanda de adaptação a eles associadas

1 - Falecimento do cônjuge	22 – Problemas com o patrão
2 – Divórcio	23 – Chegada de um novo membro na
3 - Doença ou acidente pessoal grave	24 - Mudança nas responsabilidades no trabalho
4 - Separação conjugal	25 – Início ou término dos estudos
5 - Pena de prisão	26 – Mudança nas atividades sociais
6 – Casamento	27 – Mudança no número de pessoas da família vivendo sob o mesmo teto
7- Mudança pronunciada no estado de saúde ou do comportamento de um membro da família	28 – Mudança de casa
8 - Falecimento de um parente próximo	29 – Aposentadoria
9 - Mudança na situação financeira (para pior ou para melhor)	30 – Empréstimo de mais de \$ 51.000
10 - Problemas sexuais	31 – Saída de um filho de casa
11-Arresto de um bem hipotecado ou ainda não saldado	32 – Mudança de escola
12 - Falecimento de um amigo próximo	33 – Mudança no lazer
13 - Demissão do emprego	34 – Mudança nos hábitos de sono
14 – Mudança na carreira (emprego em outra área)	35 – Infração penal de pouca gravidade
15 – Retomada de uma vida em comum	36 – Mudança nas atividades religiosas
16 – Gravidez	37 – Mudança nos hábitos pessoais
17– Mudança significativa na quantidade de discussões com o cônjuge	38 – Mudança nos hábitos alimentares
18 – Mudança nas condições de vida	39– Férias
19 – Entrada do cônjuge no mercado de trabalho ou mudança de emprego do cônjuge	40-Mudança no número de participantes de reuniões familiares

20 – Mudança no horário de trabalho ou nas condições de trabalho	41-Empréstimo ou hipoteca de reuniões familiares
21 – Desempenho pessoal excepcional	42-Dificuldades com a família do cônjuge

Fonte: Adaptado dos estudos de Holmes;Rahe(1967) e Scully(et al, 2000).

No trabalho, pode-se relacionar as fontes do estresse com a sobrecarga de trabalho, conflitos interpessoais, pressões excessivas, ambiguidade de papéis, promoções repentinas ou a falta de perspectiva de promoção, o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional, auto grau de responsabilidade no trabalho, demissões, incerteza da sua função, ao grande volume de trabalho, a falta de controle sobre o desempenho do seu trabalho, ou seja, o funcionário não possuiu autonomia para decidir onde, como e quando ele vai desempenhar determinada tarefa, ao autoritarismo do líder, a desconfiança, ao cumprimento do horário de trabalho (SPECTOR, 2010).

2.3.2 Manifestações e Consequências do Estresse

As consequências do estresse podem ocasionar problemas de saúde física e mental, impactando na sua vida profissional, e familiar. O estresse está direcionado à saúde mental, desta forma é ligado ao bem-estar físico, psicológico, social e familiar. A ansiedade, depressão, pensamentos negativos, autoestima baixa, recusar viver em sociedade, são sinais de estresse e de comprometimento da saúde. (MORIN; AUBÉ, 2009).

Nas manifestações físicas do estresse, podemos citar os distúrbios de sono, de apetite, dores musculares e gastrointestinais, infecções diversas e sensações estranhas, além de aceleração cardíaca, aumento da transpiração e falta de ar. Já nas manifestações afetivas, temos a mudança repentina de humor, vergonha, isolamento, pânico (MORIN; AUBÉ, 2009).

As implicações do estresse afetam diretamente ao indivíduo e à organização, pois o indivíduo estressado altera a qualidade e a quantidade de desenvolvimento do seu trabalho, podendo ainda ausentar-se de suas funções com constância, possibilitando o aparecimento de lesões e acidentes de trabalho, aumentando assim a rotatividade da organização. (BERNARDI, 2010).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade de vida é a busca atual das pessoas e das organizações. O estilo de vida agitado, de trabalho intenso, e de consequências do mundo moderno e globalizado, tem levado às pessoas a desenvolverem doenças e traumas decorrentes destas mudanças. Porém, as pessoas tem se atentado para este mal e estão dispostas a buscarmelhorias, conciliando assim, a qualidade de vida com a sua carreira profissional e como decorrência melhorando a sua vida pessoal e familiar. (CHIAVENATO, 2009).

Pode-se definir o trabalho como eixo central na vida das pessoas, pois ele define vários aspectos pessoais, ajuda a promover a saúde, o equilíbrio físico, psicológico e social, entretanto ele não deve ser visto como o mais importante. Atualmente, as organizações têm evoluído na busca da qualidade de vida de seus colaboradores. É notório que o colaborador, mais motivado, satisfeito e mais saudável torna-se rentável para as organizações. (LACOMBE, 2005).

Muitas empresas têm desenvolvido estratégias para reter o seu colaborador. Atualmente as organizações investem em diversos tipos de benefícios, como plano de saúde sem custo para o funcionário, assistência odontológica, terapia, acupuntura, desconto em academias e nas compras de medicamento, desconto ou acesso livre em clubes, quadras de esporte e salão de festas. Cardápios diferenciados para os portadores de diabetes e colesterol alto, creche para as crianças e bolsa de estudo para os colaboradores. Além dos benefícios financeiros, como o 14º salário, participação nos lucros, e política de promoção. (FISCHER; DUTRA; AMORIM, 2009).

Percebe-se que, as empresas que adotaram estes programas visando a qualidade de vida de seus colaboradores, reaprenderam a sua cultura organizacional. Pois a cultura retrata a vida da empresa, e das pessoas que nela trabalham. A estabilidade e a manutenção da cultura são de grande importância e determinação para o desenvolvimento da organização.

Evidencia-se que os programas de qualidade de vida nas organizações, são de extrema importância para seus colaboradores, e para as organizações. Os benefícios são diversos, pois, a melhora da qualidade de vida, e a diminuição do estresse, podem ser traduzido por aumento da produtividade, melhora da qualidade do produto/serviço, clientes satisfeitos, diminuição do absenteísmo, dos

afastamentos e das doenças. Neste sentido, buscando humanizar á organização e demonstrar respeitoaos colaboradores. (CHIAVENATO, 2009).

4 ABSTRACT

The quality of working life refers usually to a general state of well-being of people in their working environment. The modern life style changes and reflections brought about the lifestyle of people in the family model and also in the work environment. Stress is responsible directly or indirectly for several diseases typical of modernity such as hypertension, coronary heart disease, asthma, diabetes, among many others. In this context, concerns with the quality of working life presents itself as an important discussion. To this end, we carried out a bibliographical research, exploratory and descriptive character of the literature with a qualitative approach, based on documents, books and specialized articles. After examination of the bibliography it is concluded that, companies that have adopted programs aimed at quality of life of its employees, (re) learn their organizational culture, understood here as an important strategy for the successful development of the organization.

Keywords: Occupational Stress. Quality of Life.

REFERÊNCIAS

- ALVES, E. F. **Programas e ações em qualidade de vida**. Disponível em: <http://www.revistas.sp.senac.br/index.php/ITF/article/view/168/180>. Acesso em: 30jun. 2015.
- BARATA, R. B. **Como e por que as desigualdades sociais fazem mal à saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009.
- BERNARDI, D. F. **Fisioterapia Preventiva Em Foco**. Rio de Janeiro: Guanabara koogan, 2010.
- BERGAMINI, C. W. **Psicologia Aplicada à Administração de Empresas – Psicologia do Comportamento Organizacional**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2014.
- BOUDREAU, J.W.; MILKOVICH, G.T. **Administração de Recursos Humanos**. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- BOHLANDER, G.; SNELL, S. ; SHERMAN, A. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira Tomson, 2003
- BOWDITCH, J. L. ; BUONO, A. F. **Elementos de Comportamento Organizacional**. 3.ed. São Paulo: Pioneira Tomson, 2002.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: O Capital humano das organizações**. 9.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- DUTRA, J. S.; FLEURY, M.T.L. ; RUAS, R. **Competências: Conceitos , Métodos e Experiências**. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- FICHER, A.L.; DUTRA, J.S; AMORIM, W.A.C. **Gestão de Pessoas: Desafios Estratégicos das Organizações Contemporâneas**. São Paulo: Atlas, 2009.
- FRANÇA, A. C. L. **Práticas de Recursos Humanos- PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2011.
- FRANÇA, A. C. L. et al. **As Pessoas Na Organização**. São Paulo: ed. Gente, 2002.
- GIL, A. C. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2012
- KANAANE, R. **Comportamento Humano nas Organizações: O homem rumo ao século XXI**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- LACOMBE, F. J. M. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MARCONI, M. A. ;LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. 6.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2011.

MINAYO, M. C. S .**O Desafio do Conhecimento**. São Paulo: Hucitec, 1993.

MORIN, E. M. ;Aubé, C.**Psicologia e Gestão**. São Paulo: Atlas, 2009.

PERIARD, Gustavo.**A hierarquia de necessidades de Maslow – O que é e como funciona**. Disponível em: <http://www.sobreadministracao.com/a-piramide-hierarquia-de-necessidades-de-maslow/>. Acesso em: 30 jun. 2015.

PUHL, S. M. ; BAYLES M. P.; ANKLIN B. **Os Programas de Condicionamento Físico da ACSM**. Editora Manoele 1999.

ROBBINS, S. P.**Comportamento Organizacional**.14.ed.São Paulo : Person Prentice Hall, 2010.

ROBBINS, S. P; JUDGE, T.A. ; SOBRAL F.**Comportamento Organizacional – Teoria e prática no contexto**. 14 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. 3. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2010.