

**FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS  
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO  
PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS E PSICOLOGIA  
ORGANIZACIONAL**

**O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO: A IMPORTÂNCIA DE  
COMPREENDER SUAS CONSEQUÊNCIAS**

**DAIS SILVA FERREIRA  
ÉRICA ROBERTA DA CRUZ SILVA  
RAISSA FILGUEIRA GUIMARÃES PENNA**

Anápolis  
2014

**DAIS SILVA FERREIRA  
ÉRICA ROBERTA DA CRUZ SILVA  
RAISSA FILGUEIRA GUIMARÃES PENNA**

**O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO: A IMPORTÂNCIA DE  
COMPREENDER SUAS CONSEQUÊNCIAS**

Artigo apresentado à Coordenação da Faculdade Católica de Anápolis para obtenção do título de Especialista em Gestão de pessoas e psicologia organizacional sob orientação da Prof<sup>ª</sup>. Ms. Márcia SumireKurogi

Anápolis  
2014

**DAIS SILVA FERREIRA  
ÉRICA ROBERTA DA CRUZ SILVA  
RAISSA FILGUEIRA GUIMARÃES PENNA**

**O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO: A IMPORTÂNCIA DE  
COMPREENDER SUAS CONSEQUÊNCIAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à coordenação do Curso de Gestão de pessoas e psicologia organizacional da Faculdade Católica de Anápolis como requisito para obtenção do título de Especialista.

Anápolis-GO, 21 de maio de 2014.

APROVADA EM: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ NOTA \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Ms. Márcia Sumire Kurogi  
Orientadora

---

Profa. Esp. Aracelly Rodrigues Loures Rangel

---

Profa. Dra. Elaine Abrahão Amaral

## O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO: A IMPORTÂNCIA DE COMPREENDER SUAS CONSEQUÊNCIAS

Dais Silva Ferreira<sup>1</sup>  
Erica Roberta da Cruz Silva<sup>2</sup>  
Raissa Filgueira Guimarães Penna<sup>3</sup>

Ms. Márcia SumireKurogi<sup>4</sup>

**RESUMO:** Este artigo trata de um estudo relacionado ao estresse no ambiente de trabalho, especificamente na relação homem/trabalho/saúde mental. O objetivo do presente estudo foi relatar quais os danos do estresse no ambiente de trabalho e pelo detalhamento dos conceitos de doenças mentais e estresse, o artigo traz o entendimento das causas, sintomas, e principais tipos de estresse. O estresse e a saúde mental possuem uma forte relação com o ambiente de trabalho, pois é nele que passam a maioria do seu tempo e é através dele que surgem cobranças, pressões, entre outros fatores que podem ser responsáveis pelo surgimento ou pelo aumento do estresse no cotidiano do funcionário. Quanto aos aspectos metodológicos, tratouse de uma pesquisa bibliográfica. Através deste estudo, percebeu-se que os níveis de estresse quando muito altos no trabalho, podem ocasionar perdas no desempenho profissional e consequências como a falta de desempenho na produtividade. Conclui-se então, que o estresse quando tratado é importante para que o ser humano tente conquistar seus objetivos com disposição e persistência.

**Palavras-chave:** Estresse. Trabalho. Saúde Mental.

### INTRODUÇÃO

O presente tema baseia-se no estresse que se desenvolve e se agrava especialmente no ambiente de trabalho, gerando grandes consequências para o funcionário, para o gestor e para a instituição.

---

<sup>1</sup>Dais Silva Ferreira, Graduada em Psicologia.

e-mail: dais\_silva22@hotmail.com

<sup>2</sup>Erica Roberta da Cruz Silva, Graduada em Gestão de Recursos Humanos.

e-mail: ericaevilyn@hotmail.com

<sup>3</sup>Raissa Filgueira Guimarães Penna, Graduada em Administração.

e-mail: raissa.filgueira@hotmail.com

<sup>4</sup>Ms. Márcia SumireKurogi, Mestre em Psicologia.

e-mail: marcia.kurogi@gmail.com

Perante tantos problemas psíquicos e orgânicos que atrapalham o cotidiano no trabalho e nem sempre são relatados, percebe-se a necessidade de um estudo mais avançado sobre o estresse, que está presente no dia-dia do trabalhador, e nem sempre se dá a devida importância.

A pesquisa traz uma revisão teórica mais detalhada sobre causas, sintomas, consequências e tipos de estresse que são desenvolvidas em um ambiente de trabalho, com o objetivo de despertar nas instituições o interesse pela busca especializada de diagnóstico, de tratamento e de cura.

São vários os motivos que levam ao desenvolvimento de transtornos psíquicos e orgânicos, porém com a falta de diagnóstico e de tratamento o problema se agrava e atinge um número cada vez maior de funcionários que não possuem um diagnóstico.

Com isso justifica-se a necessidade de um estudo que defina: Quais as consequências do desenvolvimento do estresse no ambiente de trabalho?

Esta análise poderá acarretar grandes benefícios, a começar pelo funcionário, que poderá ser diagnosticado e realizar sua função de forma saudável e satisfatória. A empresa também poderá se beneficiar após este diagnóstico pessoal, pois através dele poderão ser tomadas as devidas providências para que o rendimento do funcionário aumente e junto com ele a produção também. E por fim, a possível satisfação do gestor, que poderá diminuir os problemas relacionados a transtornos, e atingirá o desejo de um ambiente de trabalho adequado, com a satisfação de seus colaboradores.

O objetivo geral desta pesquisa foi analisar quais são as principais consequências do estresse no ambiente de trabalho. Os objetivos específicos começam pelo detalhamento dos conceitos de doenças mentais e estresse, entendimento de causas, sintomas, consequências e principais tipos de estresse.

Os dois primeiros tópicos do referencial teórico buscam trazer entendimento e clareza em relação aos conceitos gerais de saúde e doença mental e conceitos gerais sobre estresse. Vários autores tratam sobre estes assuntos, porém cada um com seu ponto de vista.

O terceiro tópico relata os primeiros aparecimentos da palavra estresse na sociedade, quem foram os primeiros autores a relatarem sua existência e quando foram feitas as primeiras pesquisas sobre o assunto.

O quarto tópico define a relação que existe entre doença e saúde mental, o estresse e o ambiente de trabalho de acordo com a visão dos autores.

O quinto tópico aborda as causas os sintomas e as causas do estresse no ambiente de trabalho. Nem sempre elas são facilmente identificadas, por isso é necessário entendimento e conhecimento sobre o assunto para que quando haja sinais e sintomas destas doenças, possa ser diagnosticada para tomada de devidas providências.

O sétimo tópico foca os diversos tipos de estresse que são relatados atualmente.

## **1. METODOLOGIA**

Segundo a tipologia por Severino (2007) a pesquisa foi classificada como: Quanto aos meios, e foi enquadrada como bibliográfica, pois foi realizada a partir de registros encontrados no decorrer de pesquisas anteriores, encontradas em documentos impressos, como livros, artigos, teses e outros. É utilizado, dados e teorias já trabalhadas por outros pesquisadores e devidamente registradas.

Através dos textos analisamos as fontes onde os pesquisadores contribuem com informações e estudos para melhor andamento da pesquisa.

Quanto aos fins: explicativa porque ela além de registrar e analisar os fenômenos estudados, identifica suas causas, seja através da aplicação do método experimental/matemático, ou seja, através da interpretação possibilitada pelos métodos qualitativos. (SEVERINO 2007)

É baseada em obras de autores renomados, tais como: livros, artigos, catálogos, bibliotecas, sites, principalmente em livros de psicologia onde encontra muito material para a conclusão desta pesquisa.

Após a análise foi discutido se os objetivos foram atingidos e esclarecidos, respeitada a opinião de cada um, mostrando também a sugestão através do tópico análise e discussão de dados.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 DEFINIÇÃO E CONCEITOS DE SAÚDE E DOENÇA MENTAL**

Antes do detalhamento de conceitos gerais sobre estresse é necessário o entendimento básico de conceitos relacionados à doenças mentais. Estas doenças são relatadas de várias formas, por autores diferentes.

Segundo Gonçalves Sena (2001), a doença mental é a forma de comportamento, pensamento e de ações que fogem da normalidade.

Balonne (2001) entende como transtornos mentais alterações clínicas do indivíduo em relação ao seu modo de pensar, ao seu humor, emoções, comportamentos ou deterioração de funcionamento.

A doença mental, segundo eles, possui uma forte relação com a alteração do comportamento e com as ações do indivíduo.

Gonçalves e Sena (2001) relatam que, a pessoa que possui uma doença mental pode ser caracterizado como uma pessoa que não vive dentro das regras da sociedade, e é encarado como impossibilitado de se responsabilizar por certas funções.

Segundo Moffatt (1987) apud, Codo, Sampaio e Hitomi (1994) uma doença mental é uma descontinuidade e paralização da sua percepção de vida à partir do momento que não há mais coerência.

Apesar da unanimidade dos autores em julgarem comportamentos estranhos, alguns defendem estes comportamentos e afirmam que é necessário que haja um entendimento por parte dos especialistas em considerarem todo o ambiente externo em que o indivíduo vive, e compará-lo com outro semelhante. Só assim terão uma referência válida para que se julgue um comportamento diferente.

Machado Et Alii (1978) apud, Codo, Sampaio e Hitomi (1994) relata que para distinguir se um comportamento é aceitável ou não, é necessário que o comportamento seja comparado ao de outras pessoas que vivam na mesma sociedade e na mesma época.

Breilh (1983) apud, Codo, Sampaio e Hitomi (1994) defende que a realidade é uma constante mudança, e que entre a saúde e a doença há um processo de complexibilidade.

Codo, Sampaio e Hitomi (1994) afirmam que saúde e doença andam lado-a-lado e que ambas estão profundamente ligadas à sociedade, cultura, percepção do saber, entre outros fatores externos que influenciam na formação do caráter humano.

A sociedade, as crenças, a classe social, entre tantos fatores externos, são considerados pontos determinantes para a saúde mental do ser humano.

Campos e Soares (2005) afirmam que uma doença mental atinge não só o indivíduo como a sua família também, pois a partir daí ele necessitará de cuidados especiais, atenção, dedicação da família em mudanças de comportamentos e hábitos.

Balonne (2001) afirma ainda que transtornos mentais podem atingir pessoas de qualquer classe social, sexo, idade e estilo de vida (urbano ou rural).

De acordo com os relatos dos autores, doenças mentais são basicamente fatores psíquicos que interferem no comportamento do indivíduo, gerando grandes consequências a ele e a sociedade.

Estes conceitos de doença mental partem do mesmo pressuposto, de que o indivíduo não está agindo de acordo com as normas, e suas atitudes estão sendo notadas e estão afetado à sociedade, com mudanças de comportamentos, pensamentos, atitudes e caráter.

Os fatores externos são de grande valia para o desenvolvimento de doenças mentais, porém os fatores internos também possuem uma grande relação, pois os comportamentos fora da normalidade surgem de dentro para fora.

## 2.2 DEFINIÇÃO E CONCEITOS DE ESTRESSE

O estresse, quando diagnosticado em um alto nível, foi uma das doenças mentais que mais se popularizou no mundo, justificado pela falta de especificação sobre este termo, ele acaba se encaixando na maioria dos problemas pessoais e interpessoais do cotidiano do ser humano.

O estresse se desenvolve constantemente, causado por fatores físicos e psicológicos distintos, e alguns autores relatam que existem várias concepções sobre ele.

Segundo Selye (1965, p. 65) apud Zanelli, Andrade e Bastos (2004, p.281) “o estresse é uma síndrome específica, constituída por todas as alterações não-específicas produzidas em um sistema biológico”.

O cansaço, o desgaste, a insatisfação, entre outros fatores que desagradam o ser humano são citados por vários autores como fatores determinantes para a definição do conceito ‘estresse’.

Selye (1965) apud Zanelli, Andrade e Bastos (2004) define estresse como um alto grau total de desgaste causado pela vida.

Townsend (2002) relata que estresse são fatores desajustados do ambiente interno ou externo, relacionados por pensamentos, comportamentos e sentimentos que não são coerentes às normas culturais.

O termo estresse também é definido por diferentes áreas de estudo, como a medicina, a física, a psicologia, biologia, entre outras.

Segundo Zanelli, Andrade e Bastos (2004, p. 280) pelo entendimento físico, a palavra estresse se trata de “uma força de resistência interna oferecida pelos materiais sólidos ante as forças externas”.

Neste caso, as forças de resistência interna podem ser comparadas com sentimentos de autodefesa que o ser humano desenvolve para se proteger de “ameaças” do mundo. E as forças externas são comparadas com problemas do cotidiano que afetam o psicológico.

Zanelli, Andrade e Bastos (2004) abordam que este termo é definido pela medicina e pela psicologia para denominar condições externas, ou uma força imposta pelo organismo, para fazer referência às respostas deste organismo ante as forças.

Esta definição da medicina e da psicologia se aproxima muito da definição da física para o termo estresse, pois ela também menciona forças internas que são despertadas a partir de fatores externos.

Notavelmente os autores possuem uma mesma linha de raciocínio em relação à definição deste termo, porém cada um com suas peculiaridades, tornando-se impossível chegar à apenas uma conclusão.

Conseqüentemente, pela sua grande abrangência, é quase impossível se estabelecer um limite para utilização deste termo, percebendo-se que ele se encaixa em vários pontos de vista e é empregado de várias formas no cotidiano.

Perante estes diferentes conceitos, Codo e Soratto (1999) apud Zanelli, Andrade e Bastos (2004) afirmam que estas definições inespecíficas explicam a causa das grandes difusões deste conceito, e que conseqüentemente ele pode ser empregado em várias circunstâncias.

Zanelli, Andrade e Bastos (2004) também afirmam que devido a essa popularização do termo estresse, seu significado não tem grande precisão.

Apesar de alguns autores relatarem diferentes conceitos sobre estresse, com vários pontos de vista, nota-se que apesar das diferenças de pensamentos e independente do ambiente em que ele está enquadrado, o foco é o mesmo.

O estresse pode ser popularmente relacionado com o cansaço, irritabilidade, nervosismo, tensão, sobrecarga, cobranças, e etc. São vários os adjetivos que carregam consigo este termo.

O estresse possui conceitos muito abrangentes, e conseqüentemente se encaixa na maioria dos problemas do cotidiano. Por uma visão geral e conceitual, ele pode ser definido de uma forma unânime como transtorno mental que desencadeia comportamentos fora da normalidade, causado por diversos fatores.

### 2.3 PRIMEIRAS PESQUISAS SOBRE ESTRESSE

Atualmente o termo “estresse” é conhecido por sua popularidade e impessoalidade de circunstâncias em que se encaixa, porém nem sempre foi assim.

O estresse é relatado na sociedade por alguns autores que afirmam conhecer a sua origem, e relatam suas primeiras aparições.

Zanelli, Andrade e Bastos (2004) afirmam que as primeiras aparições do termo estresse foi a partir do ano de 1936, através dos trabalhos de Selye, e que estes trabalhos foram os pioneiros a dar importância a este termo, e que só após isso ele passou a ser conhecido.

Zanelli, Andrade e Bastos (2004) indicam que o termo estresse foi popularizado após seu uso na medicina, e que a partir daí passou a ser usado para expressar sentimentos relacionados a diferentes momentos da vida das pessoas, podendo transmitir significados diferentes.

Segundo Zanelli, Andrade e Bastos (2004) as pesquisas sobre estresse só se tornaram aparentes na psicologia e na psiquiatria após a segunda guerra mundial, e começaram a ser relatados em trabalhos de literatura científica estimulados pela experiência de guerra dos autores: Kahn, Wolfe, Quinn, entre outros, que despertaram seus interesses pelo assunto na intenção de relatar ambiguidade e conflitos de papel de sobrecarga.

Os estudos que definem as primeiras aparições do estresse na sociedade são de suma importância para o entendimento atual da doença, pois percebe-se que independente do tempo em que foi relatada, os motivos eram fortemente ligados aos motivos atuais, e mudaram apenas de circunstâncias.

### 2.4 RELAÇÃO ENTRE DOENÇAS MENTAIS, ESTRESSE E TRABALHO

O estresse e as doenças mentais possuem uma forte relação com o ambiente de trabalho, pois é nele que passam a maioria do seu tempo e é através dele que surgem cobranças, pressões, grandes cargas de trabalho, insatisfação,

medo, insegurança, entre outros fatores que podem ser responsáveis pelo surgimento ou pelo aumento do estresse no cotidiano do funcionário.

Em relação às doenças mentais, Codo, Sampaio e Hitomi (1994) especificam que um dos motivos do seu desenvolvimento no ambiente de trabalho é porque o indivíduo não possui liberdade, paixão e afeto, e que estas manifestações só são possíveis se do lado de fora.

Zanelli, Andrade e Bastos (2004) definem o estresse como um possível indicador das consequências do trabalho sobre os trabalhadores, que podem sofrer pelas características de suas atividades, sem necessariamente apresentar quadros físicos da doença.

Karasek (1979) apud Zanelli, Andrade e Bastos (2004) define estresse como um desequilíbrio entre o que é exigido e o que é oferecido em relação à demanda.

A maioria dos autores relatados que ligam o estresse com o ambiente de trabalho partem de um mesmo pressuposto: de que ele é resultado de um estado de desequilíbrio que, na maioria das vezes pode ser desencadeado por cobranças ou desarmonias no ambiente de trabalho.

## 2.5 TIPOS DE ESTRESSE

O estresse é uma condição dinâmica na qual o indivíduo está sob constante ameaça, produzida por pressões do meio em que vivem. Alguns autores relatam diferentes tipos de estresse.

Segundo os autores Rossi, Perewé e Sauter (2008) existem dois tipos de estresse: o funcional e o disfuncional.

Considera-se que o estresse disfuncional envolva desequilíbrio psicológico ou fisiológico dos indivíduos, que resulta na perda dos sentidos mentais. (ROSSI, PEREWÉ E SAUTER, 2008)

O estresse funcional está relacionado à carga excessiva de trabalho, causada pelo acúmulo de muitas tarefas com prazos curtos para sua execução, e com muitas interrupções, a ambiguidade de prioridades, o nível de autoridade e de

autonomia, a incerteza quanto ao futuro e o convívio com colegas insatisfeitos. (ROSSI, PEREWÉ E SAUTER, 2008)

De acordo com França e Rodrigues (2011) existem dois tipos de estresse, que estão diretamente ligados aos estímulos: se os estímulos são breves e controláveis e a pessoa consegue se adaptar a situação, gera crescimento, prazer, desenvolvimento intelectual e emocional, sendo este denominado eustresse ou estresse positivo. Já se os estímulos são prolongados e intensos, desencadeiam um processo de adaptação inadequado, podendo gerar desconfortos e doenças, resultando no estresse negativo ou distresse.

O homem precisa apreender a enfrentar o estresse, controlando seus estímulos para lidar com as exigências que a sociedade impõe.

Selye (1936) apud Greenberg (2002) diz que o estresse apresenta três fases principais, que são:

1ª- Alarme – Segundo os autores Selye (1936) apud Greenberg (2002) quando o organismo tenta se proteger do perigo percebido, do agressor (tanto emocional quanto físico). Nesta fase, se a pessoa conseguir se equilibrar, o organismo volta a funcionar normalmente. Caso contrário ela entra na fase dois.

2ª Resistência – Segundo os autores Selye (1936) apud Greenberg (2002) quando o organismo consome energias na tentativa de buscar o equilíbrio. Com isto, as conseqüências variam de perda da imunidade à supressão de funções corporais. Este período pode levar à terceira fase.

3ª Exaustão ou Esgotamento – Segundo os autores Selye (1936) apud Greenberg (2002) quando aparecem as doenças, como alergias, úlcera, gastrite, depressão, alterações no sono, lapsos de memória e envelhecimento. Nesta fase, faz-se necessário o acompanhamento médico, uma vez que a doença instalada poderá ser reversível, crônica ou fatal.

Os autores Selye (1936) apud Greenberg (2002) afirmam que com as fases do estresse, uma pessoa estressada pode desencadear reações como: falta de memória, apatia, irritabilidade, desmotivação, ansiedade, falta de concentração,

dificuldade em lidar com situações de mudança, pois toda a sua habilidade de adaptação está voltada para combater o estresse.

Segundo Morim e Aubé (2009) o estresse pode manifestar-se de diversas formas, sejam elas fisiológicas afetivas ou comportamentais. Sintomas como artrite, distúrbios do sono, distúrbios do apetite, distúrbios sexuais, problemas gastrintestinais, aumento da transpiração, palpitações, problemas respiratórios e cardiovasculares são sintomas que devem ser notados. Algumas pessoas demonstram esses aspectos através de dores de barriga, nó na garganta, dores de cabeça e estômago, entre outros.

Esta situação de estresse pode causar também queda de humor, sentimento de culpa ou de vergonha, diminuição ou perda de interesse. (MORIM E AUBÉ, 2009)

Morim e Aubé (2009) também relatam que o estresse é ligado ao chamado pânico, que se manifesta durante uma situação em que há um nível muito elevado de ansiedade e de medo inevitável. Os sintomas mais comuns de um ataque de pânico são: impressão de falta de ar, palpitações, aceleração do ritmo cardíaco, transpiração, dores no tórax e náuseas.

Maslach e Jackson (1982) refere cinco etapas que caracterizam a evolução do estresse dentro das organizações:

- O surgimento de problemas físicos: distúrbios do sono, cefaléias, distúrbios gastrintestinais, dores nas costas, etc.;
- A manifestação de uma disfunção do pensamento: perturbações no nível de capacidade de refletir, memória e na concentração, diminuição da criatividade, dificuldade para se planejar e organizar atividades etc.;
- O distanciamento, e mesmo o isolamento, da pessoa: ruptura das relações sociais, negativismo, desafeição, perda de interesse pelos outros etc.;
- A manifestação de distúrbios relacionados ao afeto: mudanças de humor, introversão.

- A perda da significação: sentimento de vazio e de impotência, sentimento de inutilidade e de abandono, confusão e fuga das ideias, desorientação e desorganização das condutas etc.

De acordo com Morim e Aubé (2009) Isto se manifesta principalmente por um esgotamento físico e emocional, encontrado em profissionais da educação, serviços sociais e da saúde. Algumas pessoas usam deste fato para mostrar a empresa que se torna de fraqueza e incompetência do funcionário.

Os sintomas são variados de acordo com o nível de estresse com que são diagnosticados, alguns funcionários podem desenvolver problemas leves, enquanto outros podem sofrer consequências graves pela falta de diagnóstico.

Alguns autores relatam a necessidade do entendimento das consequências para estes funcionários, a fim de despertar diagnósticos e possíveis tratamentos.

Segundo Spector (2012) desta forma indica-se desempenho organizacional, entre o absentismo, os acidentes de trabalho, a ineficiência e o enfraquecimento no comprometimento das tarefas a realizar. O estresse pode sim fazer parte da saúde mental caracterizando como um estado de bem estar físico, psicológico e social de cada indivíduo.

O estresse se faz notar de diversas maneiras e pode provocar sérias consequências tanto para o trabalhador como para organização.

Stephen (2001) afirma que as consequências do estresse estão resumidas em três categorias: sintomas físicos, psicológicos e comportamentais.

Sintomas físicos são as mudanças no metabolismo, aumento dos ritmos cardíaco e respiratório, aumento da pressão sanguínea, dores de cabeça e até ataques do coração. (STEPHEN, 2001)

Sintomas psicológicos são, por exemplo; tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio entre outros. (STEPHEN, 2001)

Nota-se então que tanto os sintomas físicos como os comportamentais e psicológicos são responsáveis pelo desenvolvimento do estresse.

Sintomas Comportamentais são 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 distúrbio do sono. (STEPHEN, 2001)

Alguns autores relatam ligação do estresse com a ansiedade. Alguns defendem que a ansiedade faz parte de um período de estresse, e outros afirmam que ela é consequência.

Segundo Rossi (2010) existem muitas pessoas que sofrem de ansiedade generalizada, ou seja, uma ansiedade que não se dá em momentos específicos, mas é constante. Os sintomas em geral incluem preocupação, dificuldade de concentração e inquietação. As sensações físicas incluem aceleração cardíaca, tontura, dor de cabeça, formigamento, suor nas mãos e pés e dores musculares nos ombros, costas e pescoço.

O mesmo autor afirma que a ansiedade torna-se um problema quando fica intensa, persistente e assume existência própria interferindo no trabalho e na vida pessoal.

Para Rossi (2010) todas as pessoas têm momentos de ansiedade em alguns momentos do seu dia e isso torna-se uma resposta normal a certas situação de estresse. Funciona como um sistema de alarme para ajudar o indivíduo a concentrar-se na causa e elaborá-la.

É necessário que o ser humano tenha autoconhecimento e saiba controlar e expressar suas emoções. Alguns autores afirmam que a negação de sentimentos podem desencadear problemas psicológicos ainda maiores.

Deve-se equilibrar e não eliminar as emoções, pois, todo sentimento tem seu valor e sentido. Quando as emoções não são expressas, criam o enfraquecimento e a distância, mas se são descontroladas tornam-se patológicas, como na depressão, na ansiedade, na raiva e agitação maníaca. O controle das emoções perturbadoras é a chave do bem estar emocional.(ROSSI, 2010)

A saúde mental do trabalhador acabou sendo esquecida, sem que as organizações percebessem a importância de se diagnosticar o quanto antes para

que se possa analisar o bem estar e realização pessoal do trabalhador, pois elas não são responsáveis apenas pelo grande número de afastamentos de funcionários, mas também pela queda da produção. O estresse, quando presente no indivíduo, pode prejudicar a saúde mental.

A preocupação é algo saudável ao ser humano, pois quem não se preocupa não consegue antecipar situações de perigo ou preparar-se adequadamente para um desafio. O segredo é determinar o que é razoável, preocupar-se é positivo quando ajuda a resolver problemas reais. (ROSSI,2010)

Apesar de as consequências ao longo prazo do estresse para a saúde não serem ainda claras acredita-se que o estresse pode afetar a saúde e o bem estar dos funcionários.

Chiavenato (2010) afirma que o estresse afeta negativamente a organização, ao interferir na quantidade e qualidade do trabalho, no aumento do absenteísmo e rotatividade e na predisposição a queixas, reclamações, insatisfação e greves.

Observa-se então a importância da satisfação no trabalho para a auto realização pessoal e profissional de uma pessoa. Um colaborador insatisfeito, pode levar problemas para o seu ambiente familiar trazendo insegurança para o local de trabalho.

O estresse no trabalho pode ser reduzido, segundo Chiavenato (2010) existem algumas maneiras de diminuir o estresse, e entre elas estão: convivências agradáveis com os colegas de trabalho, se relacionar de forma eficaz e construtiva com o gerente, redução de cargas excessivas de trabalho, fazer exercícios físicos com frequência, ambiente de trabalho adequado e higienizado.

O estresse no trabalho pode ser evitado através de um ajustamento funcional, da promoção da autoconfiança, da progressão e promoção na carreira e de um apoio social eficaz.(CHIAVENATO, 2010)

Pode-se constatar então, que a o trabalho excessivo, o nível de instabilidade no emprego e a competição exagerada no ambiente de trabalho irá provocar um

aumento de estresse no trabalhador, trazendo graves consequências para a saúde do trabalhador.

### **3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS**

Estresse é um termo popularmente conhecido, porém existem várias definições sobre ele. O estresse é classificado como uma doença mental que atinge muitos trabalhadores sem que saibam disso.

Antes do detalhamento de conceitos gerais sobre estresse é necessário o entendimento básico de conceitos relacionados à doenças mentais.

Doenças mentais são basicamente fatores psíquicos que interferem no comportamento do indivíduo, gerando grandes consequências a ele e a sociedade. A doença mental, possui uma forte relação com a alteração do comportamento e com as ações do indivíduo. A sociedade, as crenças, a classe social, entre tantos fatores externos, são considerados pontos determinantes para a saúde mental do ser humano.

O estresse, quando diagnosticado em um alto nível, é considerado uma doença mental, e foi uma das doenças mentais que mais se popularizou no mundo, justificado pela falta de especificação sobre este termo, ele acaba se encaixando na maioria dos problemas pessoais e interpessoais do cotidiano do ser humano.

Por uma visão geral e conceitual, ele pode ser definido de uma forma unânime como transtorno mental que desencadeia comportamentos fora da normalidade, causado por diversos fatores.

O estresse possui uma forte relação com o ambiente de trabalho, pois é nele que as pessoas passam a maioria do seu tempo e é através dele que surgem cobranças, pressões, grandes cargas de trabalho, insatisfação, medo, insegurança, entre outros fatores que podem ser responsáveis pelo surgimento ou pelo aumento do estresse no cotidiano do funcionário.

Em um mundo cada vez mais globalizado, com maiores cobranças e necessidades das instituições se manterem no mercado, as empresas acabam

cobrando demais de seus funcionários, conseqüentemente despertando neles um nível maior de estresse.

Nota-se a unanimidade dos autores em diagnosticarem como causas do estresse no ambiente de trabalho os chamados estressores, exemplos: sobrecarga de trabalho, complexidade nas tarefas, conflitos, assédio, promoções rápidas, nível de produtividade esperado, prazos estabelecidos para término de trabalho, insatisfação, falta de diálogo, cobranças, dificuldades na realização de tarefas diárias, ansiedade, frustrações. etc.

São considerados como sintomas mais comuns do estresse: artrite, distúrbios do sono, distúrbios do apetite, distúrbios sexuais, problemas gastrintestinais, aumento da transpiração, palpitações, problemas respiratórios e cardiovasculares, dores de barriga, nó na garganta, dores de cabeça e estômago. Em alguns casos mais graves cita-se o pânico que possuem sintomas como: falta de ar, palpitações, aceleração do ritmo cardíaco, transpiração, dores no tórax e náuseas.

Apesar de as conseqüências ao longo prazo do estresse para a saúde não serem ainda claras acredita-se que o estresse pode afetar a saúde e o bem estar dos funcionários, interferindo na quantidade e qualidade do trabalho, além de interferir no seu estado físico e psicológico podendo gerar desconfortos e grande irritabilidade.

A necessidade em sentir-se bem no ambiente de trabalho é cada vez maior, pois a insatisfação pode interferir na vida pessoal e profissional do funcionário. Observa-se então a importância da satisfação no trabalho para a sua realização pessoal e profissional. Um colaborador insatisfeito, pode levar problemas para o seu ambiente familiar trazendo insegurança para o local de trabalho.

Verifica-se então que há meios de um funcionário ser diagnosticado com estresse dentro das organizações quando se há conhecimento das causas e sintomas, e este conhecimento faz que o colaborador se sinta bem realizado para que o trabalho seja gratificante, e não um problema.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os objetivos desta pesquisa foram atendidos, pois conseguiu-se o entendimento conceitual, do estresse e foi possível notar os principais sintomas, causas, os tipos de estresse, as consequências, os fatores que levam ao desenvolvimento desta doença e a relação que existe entre elas.

Durante a realização desta pesquisa considera-se que lidar com pessoas em um grau avançado de estresse é um problema que envolve grandes desafios dentro de uma organização.

Pode-se observar que o colaborador necessita estar bem, tanto na vida pessoal como profissional, para o bom andamento de uma organização. A participação da empresa diretamente ou indiretamente aos seus colaboradores faz com que os mesmos sintam-se capazes de desenvolver bem suas tarefas. Acredita-se que conhecer o que se passa com essas pessoas pode contribuir, em parte, para lutar por melhorias na qualidade de vida desses profissionais.

Este artigo pretendeu-se alertar os profissionais de RH, a respeito das consequências quando não identificado o estresse no funcionário. Ele pode desenvolver transtornos psíquicos de ansiedade, depressão, angústia e transtornos físicos também, como distúrbio gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo, acidentes, entre outros. Na organização o estresse pode interferir tanto na quantidade de trabalho, quanto na qualidade de trabalho, e pode interferir também na saúde física e mental do trabalhador.

Sugere-se então algumas atitudes que podem ser tomadas para minimizar o aparecimento deste problema no ambiente de trabalho, como: a realização de testes psicológicos individuais feito por um especialista contratado ou terceirizado na empresa; entrevistas específicas antes da contratação de um novo funcionário; implantação de avaliações por um setor responsável (possivelmente RH) que identifique, avalie e ajude no tratamento de funcionários que tiverem diagnóstico confirmado e implantação de campanhas educativas e informativas que ajudem o próprio funcionário a se identificar e procurar ajuda especializada, dentro ou fora da instituição.

Acredita-se também que a ampliação do ambiente físico e sua consequente reestruturação, somadas à contratação de novos funcionários estará contribuindo

para que o grau de estresse dos funcionários diminua e estes possam desenvolver com mais qualidade as suas atividades proporcionando ao usuário um serviço de saúde melhor e mais eficiente.

Ao final deste trabalho sugere-se a continuidade do estudo do tema para que medidas possam ser tomadas para melhoria da saúde do trabalhador visando diminuir ou prevenir os níveis de estresse no ambiente de trabalho.

## 5. REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida. Introdução à Metodologia do trabalho científico. 2. ed. São Paulo. Ed Atlas, 1997.

BALONNE, G.J. Relatório sobre saúde mental no mundo- organização panamericana da saúde - organização mundial de saúde ONU. **Psiquiatria geral**, 2001. Disponível em: <[www.psisqweb.med.br/acad/omsl.html](http://www.psisqweb.med.br/acad/omsl.html)> Acesso em: 27 Nov. 2013.

CAMPOS, Pedro Humberto F.; SOARES, Carlene Borges. Representação da sobrecarga familiar e adesão aos serviços alternativos em saúde mental. **Psicologia em Revista**. Belo Horizonte, v.1, n. 18, fevereiro, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas. Rio de Janeiro. Ed Elsevier, 2010.

CODO, Wanderley; SAMPAIO, José Jackson; HITOMI Alberto. Indivíduo, trabalho e sofrimento. Petrópolis. Ed Atlas. 1994.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Praticas de Recursos Humanos. São Paulo, Ed. Atlas, 2007.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas. 2011.

GONÇALVES, A.M.; SENA, R.R. A Reforma Psiquiátrica no Brasil. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 9, n. 2, março/2001.

GREENBERG, JS. **Administração do Estresse**. São Paulo. Ed Manole. 2002.

MORIM, Estelle M.; AUBE, Caroline. **Psicologia e gestão**. São Paulo. Ed Atlas, 2009.

ROSSI, Ana Maria, etc.al(org). **Stress e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo. Ed. Atlas, 2010.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo. Ed. Cortez, 2007.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo. Ed Saraiva, 2002.

\_\_\_\_\_ **Psicologia nas organizações**. 3ª Ed. São Paulo. Ed Saraiva, 2010.

\_\_\_\_\_ **Psicologia nas organizações.** 4ª Ed. São Paulo. Ed Saraiva, 2012.

STEPHEN, Robbin. P. **Comportamento Organizacional.** São Paulo. Ed. Afiliada, 2001.

TOWNSEND, M. C. **Enfermagem Psiquiátrica:** conceitos de cuidados. Rio de Janeiro, Ed. Atlas, 2002.

ZANELLI, J.C; ANDRADE, J.E; BASTOS, A.V.B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.** São Paulo, Ed. Artmed, 2004.

**ABSTRACT:** This article deals with a related to stress in the workplace study, specifically in the male/work/mental health. The aim of this study was to report what damage stress in the workplace and by detailing the concepts of mental illness and stress, the article brings the understanding of the causes, symptoms, and major types of stress. Stress and mental health have a strong relationship with the working environment, it is where you spend most of your time and it is through him that arise charges, pressures, and other factors that may be responsible for the appearance or the increase of stress in daily life of the employee. Regarding methodological aspects, it is a literature search. Through this study, it is noticed that the stress levels at work when too high, can cause losses in work performance and consequences such as lack of performance in productivity. It is concluded that stress when treated is important for human beings try to conquer your goals with persistence and willingness.

**Keywords:** Stress. Work. Mental Health.

