

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS
FACULDADE DE MEDICINA
CURSO BACHARELADO DE PSICOLOGIA



**O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO E NA
QUALIDADE DE VIDA**

PRISCILA OLIVESKI

PELOTAS
JULHO /2019

Priscila Oliveski

**O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO E NA
QUALIDADE DE VIDA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado para a Faculdade de Medicina, Psicologia e Terapia Ocupacional da Universidade Federal de Pelotas, como requisito parcial à obtenção de título de Bacharel em Psicologia.

Orientadora: Ana Laura Cruzeiro Szortyka

Pelotas, 2019

Priscila Oliveski

**O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO E NA
QUALIDADE DE VIDA**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado, como requisito parcial, para obtenção do grau de Bacharel em Psicologia, pela Faculdade de Medicina, Psicologia e Terapia Ocupacional, da Universidade Federal de Pelotas.

Defesa em 15 de julho de 2019.

Banca examinadora:

Prof. Ana Laura Cruzeiro Szortyka (orientadora), Doutora em saúde e comportamento pela Universidade Católica de Pelotas (UCPEL), Pelotas-RS.

Prof. Maria Teresa Duarte Nogueira (docente), pela Universidade Federal de Pelotas (UFPel), Pelotas-RS.

Dedico à Deus e a minha família

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus, por cuidar de mim e renovar as minhas forças a cada dia.

Aos meus pais, Eloiza e Jorge que sempre estiveram ao meu lado me apoiando ao longo de toda minha trajetória

Ao meu esposo Bruno, por me motivar, e principalmente por toda compreensão nos vários momentos em que estive ausente

À minha orientadora Ana Laura, eu agradeço a orientação incansável que ajudaram a tornar possível este sonho tão especial, obrigado pela paciência, pela dedicação. E acima de tudo, pelo incentivo, pois muitas vezes foi o estímulo que precisava.

E a todos que participaram de alguma forma da minha vida acadêmica, minha eterna gratidão.

RESUMO

OLIVESKI, Priscila. **ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO E NA QUALIDADE DE VIDA.** 2019. 20fls. Trabalho de conclusão de curso () – FACULDADE DE MEDICINA, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2019.

O estresse e seus impactos no ambiente de trabalho e na qualidade de vida. OLIVESKI Priscila. O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO E NA QUALIDADE DE VIDA, 2019. Trabalho de conclusão de curso, Curso de Psicologia e Terapia Ocupacional, Universidade Federal de Pelotas. O modo de vida contemporâneo, junto com os avanços tecnológicos tendem a tornar cada vez mais desafiador que o indivíduo consiga conciliar as exigências do trabalho e da vida pessoal, mantendo em ambos qualidade de vida. As empresas buscam profissionais capacitados, que tenham foco em resultados, estipulam metas a curto prazo, o que acarreta transtornos como o estresse, que trazem várias consequências para o colaborador e para a empresa. O trabalho ocupa um espaço muito importante na vida das pessoas, já que grande parte da vida é passada em organização. Trata-se de uma revisão bibliográfica que teve como objetivo buscar artigos que exemplificassem e descrevessem como o Estresse impacta no ambiente de trabalho e na qualidade de vida dos indivíduos. Para coleta de dados foram utilizadas as bases SCIELO e PEPSIC.

Palavras-chave: Estresse; Ambiente de trabalho; Qualidade de vida.

ABSTRACT

OLIVESKI, Priscila. **STRESS AND ITS IMPACTS ON THE WORK ENVIRONMENT AND QUALITY OF LIFE. 2019.** 20fls. Work of conclusion of course () - FACULTY OF MEDICINE, Federal University of Pelotas, Pelotas, 2019.

Stress and its impacts on the work environment and quality of life. OLIVESKI Priscila. **STRESS AND ITS IMPACTS IN THE WORK ENVIRONMENT AND QUALITY OF LIFE, 2019.** Graduation work, Psychology and Occupational Therapy Course, Federal University of Pelotas. The contemporary way of life together with technological advances tend to make it increasingly challenging for the individual to be able to reconcile work and personal demands while maintaining a quality of life. Companies seek trained professionals, who focus on results, stipulate short-term goals, which leads to disorders such as stress, which have several consequences for the employee and the company. Work occupies a very important place in people's lives, since much of life is, spent in organization. It is a bibliographical review that aimed to find articles that exemplify and describe how Stress impacts the work environment and the quality of life of individuals. The SCIELO and PEPSIC databases were used for data collection.

Keywords: Stress; Workplace; Quality of life.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

OMS	Organização Mundial da Saúde
PEPSIC	Eletronic Journals in Psychology
SCIELO	Scientific Eletronic Library On Line
SGA	Síndrome Geral de Adaptação
QV	Qualidade de Vida
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 METODOS	12
3 RESULTADOS E DISCUSSÕES	13
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
5 REFERÊNCIAS.....	20

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos tempos, podemos observar o crescimento exponencial sobre o estresse no ambiente de trabalho, em nosso país isso ainda é mais perceptível. De acordo com a pesquisa da *International Stress Management Association* (Associação Internacional do Controle do Estresse) mostra que o Brasil é o segundo país do mundo com o maior nível de estresse no trabalho, perdendo apenas para o Japão.

Isso mostra que o modo de vida imposto aos trabalhadores, na tentativa de se adequar ao ritmo acelerado e as constantes mudanças nos processos de trabalho, entra em conflito com os ritmos biológicos, refletindo diretamente na saúde do trabalhador gerando grandes desgastes físicos e emocionais.

Este contexto no século XXI produz nos trabalhadores, incertezas, fluidez, constante controle, cobrança sob pressão, o que vem contribuindo para diminuição das condições trabalhistas. Atualmente o contexto de trabalho é marcado pelo mal-estar experienciado e isso tem transformado o ambiente laboral numa fonte de sofrimento para o indivíduo, provocando uma baixa na qualidade de vida.

O trabalho é importante na vida do ser humano, tendo em vista o mundo capitalista no qual estamos inseridos, mas é considerado fonte de diferentes riscos à saúde dos trabalhadores. Dentre esses, o estresse laboral é um dos riscos que compromete o bem-estar do indivíduo (I. T. A. P. Koltermann, Tomasi, Horta & A. P. Koltermann, 2011).

Para que as pessoas consigam enfrentar de uma maneira eficaz as mudanças que surgem em seu dia a dia, elas precisam identificar maneiras que facilitem a adaptação a esse ritmo imposto pelo ambiente que estão inseridos.

O estresse laboral pode provocar grandes perdas tanto para o trabalhador quanto para a empresa: licenças médicas e absenteísmo, queda de produtividade, desmotivação, irritabilidade, dificuldades nas relações interpessoais, falta de engajamento no trabalho e dependência de

medicamentos são algumas das consequências negativas ocasionadas pelo estresse.

Tendo em vista o cenário atual das empresas, em uma busca competitiva no mercado de trabalho para acompanhar as constantes evoluções tecnológicas, gerando um ambiente estressor para trabalhadores impactando na sua qualidade de vida, investigar os efeitos de fatores psicossociais na saúde e no bem-estar dos trabalhadores, e como as empresas, através dos setores de Recursos Humanos podem combater o estresse no ambiente corporativo e propor métodos para amenizar estes problemas.

O projeto tem por objetivo através da revisão bibliográfica identificar os impactos na vida do trabalhador causado pelo estresse no ambiente de trabalho, levantando os principais agentes causadores, bem como os profissionais afetados pelo problema para encontrar alternativas de melhorias ambientais, psicológicas e sociais.

Este trabalho foi desenvolvido em cinco capítulos. No primeiro é apresentada a introdução deste estudo. No segundo capítulo é apresentada a metodologia utilizada para o desenvolvimento do estudo. No terceiro capítulo são abordados resultados e discussões, entre conceito de estresse de forma geral; o estresse e a relação com o trabalho; impacto do estresse na qualidade de vida, e sugestões de como combater o estresse no trabalho. O quarto capítulo é pautado pelas considerações finais, e em seguida as referências utilizadas no desenvolvimento deste trabalho.

2 METODOS

Este estudo constitui uma revisão bibliográfica a respeito do Estresse e seus impactos no Ambiente de trabalho e na Qualidade de vida. Para a construção do trabalho foi realizada um levantamento bibliográfico, leituras e análises, utilizou-se para a pesquisa as bases de dados *Scientific Eletronic Library Online* (SCIELO) e a Periódicos Eletrônicos em Psicologia (PEPSIC).

Será realizada uma revisão bibliográfica de trabalhos, artigos, reportagens, relacionados ao tema, bem como estatísticas de como este problema vem aumentando exponencialmente ao longo dos anos.

Será efetuado um tipo de abordagem exploratória no qual visa identificar exemplos do tema escolhido através da revisão bibliográfica, levantar dados gerais do estresse e seus impactos no ambiente de trabalho e na qualidade de vida e descobrir quais os possíveis métodos de tratamento.

Foi definido como critério de busca: artigos publicados nos últimos cinco anos, para que tornar uma revisão mais recente, e uma que pudéssemos obter uma visão geral do cenário atual. Foram incluídos nesta busca na base de dados as palavras chaves (Estresse, Estresse e qualidade de vida, Estresse e Ambiente de trabalho).

Inicialmente a busca de artigos científicos com os descritor Estresse, como resultado, foram obtidos 744 artigos na SCIELO e 412 artigos na PEPSIC. Em seguida, foram utilizados descritores Estresse e qualidade de vida, onde foram encontrados 52 artigos na SCIELO e 18 na PEPSIC, e por fim foi pesquisado pelos descritores Estresse e ambiente de trabalho, sendo encontrados na base de dados da SCIELO 56 artigos e 1 artigo na PEPSIC.

Após a seleção de artigos conforme os critérios definidos, foram seguidos os seguintes passos: leitura dinâmica e exploratória, escolha dos artigos que se adequem ao tema escolhido, finalizando com a interpretação e a escrita.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Estresse, no senso comum significa um estado de impaciência, nervosismo e até mesmo irritação, como forma de reação de uma pessoa em virtude de uma situação de pressão e tensão específica, ou de mais tempo.

A definição da palavra estresse segundo dicionário, indica um estado físico e psicológico provocado por agressões que excitam e perturbam emocionalmente o indivíduo, levando o organismo a um nível de tensão e desequilíbrio.

No senso comum ou não, o estresse vem sendo estudado há muitos anos. O conceito surgiu inicialmente por Hans Selye, primeiro estudioso a definir estresse em 1959, o estresse produz modificações biológicas e químicas do corpo, o que faz ser um elemento peculiar a todas as doenças.

O estresse, para ele, é o estado manifestado pela Síndrome Geral de Adaptação (SGA), que se caracteriza como uma resposta do organismo às situações adversas, sendo uma reação natural de defesa. O autor ainda define o estresse como “conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para a adaptação” (LIMONGI,1997).

Outra definição de estresse é apresentada pelos autores: Uma combinação particular entre um indivíduo, o ambiente no qual está inserido e os afazeres diários, que é avaliada pelo indivíduo como uma ameaça ou algo que exige dele além de suas forças e põe à prova o seu bem-estar (LIMONGI,1997). Conquistar rendimento profissional sem prejudicar a saúde vem sendo um dos maiores desafios do indivíduo moderno.

Segundo Chiavenato, que define estresse da seguinte forma: “estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa a estímulos ou estressores no ambiente. É uma condição dinâmica, na qual uma pessoa é

confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja” (CHIAVENATO,1999).

Já Rodrigues, defende que o estresse pode ser um elemento físico, psicológico ou social, e que o mesmo pode ser proveniente de uma relação particular de uma pessoa, a partir do ambiente em que vive, que é percebido como uma ameaça ou algo que exige dela um esforço demasiado e coloca em risco o seu bem-estar, trazendo assim frequentemente efeitos danosos, esta visão considera que os estímulos estressores podem ser tanto externos, de ordem física, como o ambiente de trabalho, quanto interno, pensamentos, sentimentos de angústia, medo e etc. (RODRIGUES,1997).

Um evento torna-se estressor quando é percebido como uma ameaça, ou quando o indivíduo avalia que seus recursos não são suficientes para lidar com a situação, para que se caracterize estresse é necessário que o indivíduo perceba e avalie os eventos do trabalho como estressores.

A percepção do indivíduo tem papel central no processo do estresse, pois atua como mediadora do impacto do ambiente de trabalho (PASCHOAL,2004).

O aumento do estresse no ambiente de trabalho é uma consequência do atual modelo de gestão, ligado à exigência total da capacidade humana, em que o trabalhador ideal seria àquele, multitarefas, criativo e que assume responsabilidades e riscos. No entanto, o estresse não seria considerado um problema, mas uma questão consequente e natural da busca dessa excelência. Neste caso, cada indivíduo deve aprender a gerenciar o seu nível de estresse, e buscar a auto superação. (GAULEJAC,2007)

Atualmente o estresse está relacionado à vários tipos de doenças, sendo um dos principais causadores o modo de vida contemporâneo. As inúmeras atribuições diárias do ser humano, acabam causando seu adoecimento e por consequência perda na sua qualidade de vida, sendo assim a busca por auto superação conforme citado anteriormente torna uma tarefa árdua e dolorosa.

Sabemos que, em meados da década de 70, Campbell tentou explicitar as dificuldades para a conceituação do termo qualidade de vida: “qualidade de vida

é uma vaga e etérea entidade, algo sobre a qual muita gente fala, mas que ninguém sabe claramente o que é” (VORUGANTI,2000).

De acordo com Ramos, Qualidade de Vida entendendo-a como um conjunto harmonioso e estável de realização em todos os sentidos, como: saúde, trabalho, lazer, sexo, família e desenvolvimento espiritual. Entendemos que a qualidade de vida é um dos principais objetivos que se tem buscado nos dias atuais, e em todas as áreas da vida (RAMOS,1995).

Não podemos esquecer de que falar em qualidade de vida, é também focar no campo da motivação humana, buscando com isso, identificar as necessidades para sua realização (MATOS,1996).

Nahas, qualidade de vida está alinhada com a visão de bem-estar que reflete um conjunto de fatores individuais, socioculturais e ambientais que evidenciam as condições em que vive o ser humano (NAHAS,2006). Logo classificamos a Qualidade de Vida, em dois aspectos: objetivo e subjetivo.

O objetivo avaliamos a partir das coisas mais concretas, daquilo que podemos mensurar e analisar, bem como condições de saúde física, ambiente de trabalho, e o subjetivo diz respeito sobre os sentimentos, emoções e percepções das experiências vividas, o eu interior.

As exigências e pressões decorrentes das Instituições Organizacionais são eminentemente desestabilizadoras para a saúde mental do trabalhador. Soma-se a essas atribuições, o estresse no ambiente de trabalho sendo um dos principais responsáveis por afastamentos, de acordo com o ministério da previdência social, nos últimos dez anos obteve-se um aumento de aproximadamente vinte vezes o número de concessões por auxílio doença. (DEJOURS,1992)

Doenças relacionadas ao estresse vem sendo a segunda maior causa de afastamentos e por sua consequência uma decadência significativa na qualidade de vida do trabalhador, esses dados confirmam a importância que o tema deve ser tratado pelas organizações.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) em reunião com vários especialistas de origens distintas, definiram Qualidade de Vida como “a

percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (WHOQOL GROUP, 1995, p. 1405, citado por FLECK et al., 1999).

A qualidade de vida sempre foi um objeto de busca constante por parte do ser humano, e é determinante para que o trabalhador sinta se bem e desenvolva melhor suas atividades, e ao longo dos anos vem se tornando cada vez mais difícil devido ao volume de tarefas diárias. No campo organizacional é importante identificar quais são os impactos que o estresse causa no ambiente de trabalho e na qualidade de vida.

A sobrecarga de trabalho, busca intensiva por resultados em menor tempo, acúmulo de tarefas, dificuldades no relacionamento interpessoal, nervosismo e inquietude resultam em sérias consequências para o trabalhador e para organização. Ainda de acordo com o autor, as principais fontes de estresse no trabalho denominam-se: causas ambientais e causas pessoais. Sendo as ambientais, oriundas da própria Organização, ambiente com condições ruins de trabalho, acúmulo de tarefas, e as causas pessoais variam de acordo com cada indivíduo, como insegurança, preocupação excessiva, maus hábitos de alimentação. (CHIAVENATO,2010)

Os impactos do estresse no trabalho também podem levar a problemas comportamentais, como distúrbios de sono e alimentares, tabagismo, indisposição física e mental. Por outro lado, a Organização tende a perder produtividade e competitividade, levando em consideração os fatores acima.

De acordo com Abreu, a Qualidade de vida é considerada uma grande aliada na melhoria do desempenho do trabalhador, por meio de programas e implementações de qualidade de vida no trabalho realizadas pelas Empresas, observa-se uma melhora na produtividade individual e em grupo, e uma relação saudável entre trabalhador e Empresa, atenuando a satisfação do colaborador. (ABREU,2017)

Os estudos sobre o estresse ocupacional começaram a surgir na década de 1970, o estresse ocupacional é decorrente das “relações complexas entre condições de trabalho, condições externas ao trabalho e características do

trabalhador, nas quais a demanda de trabalho excede as habilidades do trabalhador para enfrentá-las”. (BARROS,2013)

As mudanças tecnológicas e a reorganização do trabalho na sociedade permitiram às empresas o aumento da produtividade e, por consequência disso, a busca pela acumulação de capital e lucro. Percebe-se, contudo, que por um lado não há como parar esta engrenagem organizacional, baseada em giro de capital, por outro lado é fundamental a mão de obra do trabalhador, para que esta engrenagem possa funcionar, então o desafio atual é fomentar este mercado com possibilidades que sejam adequadas e pertinentes tanto para organização, quanto para o trabalhador.

De acordo com França, Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha à empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa” Assim consideremos uma via de duas mãos, é importante que o colaborador é importante esteja no controle de suas ações, sentidos e emoções em relação ao seu ambiente de trabalho, melhor será sua saúde e seu bem-estar, e tende a sofrer menos estresse, estudos mostram que não há dúvidas que as ações da empresa são fundamentais, o sucesso organizacional está diretamente ligado a satisfação das pessoas que trabalham na organização. (FRANÇA,1997)

Algumas empresas desenvolvem ações através de projetos, visando auxiliar os colaboradores maneiras de fazer gestão de situações que podem causar estresse no ambiente de trabalho, como promover melhores condições laborais, através de palestras sobre administração do tempo, apresentação de plano de carreiras bem definido, instruções sobre técnicas de relaxamento, trabalhar a capacidade de ouvir, resiliência, estas técnicas são desenvolvidas para minimizar o padrão de tensão no ambiente laboral e ajuda no controle emocional do trabalhador (SNELL; BOHLANDER, 2009). Apesar das vantagens

estarem claras, algumas empresas encontram dificuldades em implantar mudanças ou ações, seja pelo aspecto cultural da empresa, perfil da gestão, ou ainda setor financeiro ao exigir redução de custos, sendo assim, se faz necessário que a implantação de ações de qualidade de vida aconteça de maneira fragmentada, com o objetivo de minimizar a resistência a novas mudanças.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A vida é um processo dinâmico, permitindo sempre novas formas de adaptação, onde o indivíduo busca incansavelmente o alinhamento entre o campo de trabalho e a vida pessoal, do qual o exige tanto de recursos físicos quanto psíquicos e emocionais, e atrelado a isso a constante busca pela qualidade de vida, preservando o bem-estar e a saúde.

O estresse está presente nas organizações de trabalho, é fundamental que as organizações conheçam as necessidades reais dos colaboradores, a gestão do estresse no ambiente de trabalho deve ter como principal objetivo a melhoria da qualidade de vida e isso deve estar ligado com política de recursos humanos da empresa, através de ações que identifiquem as problemáticas existentes e auxilie oferecendo ou encaminhando os trabalhadores com sinais de estresse a tratamentos alternativos, através de programas de controle do estresse visando ensinar os seus colaboradores maneiras de minimizar os efeitos do estresse no trabalho, com planos de benefícios, realizando feedback sobre seus desempenhos, estabelecendo metas específicas e reais, conceder apoio psicológico, possibilitar planos de carreira, entre outras atividades.

Desta forma, o colaborador tende a sentir-se bem no ambiente de trabalho, continuará realizando suas atividades, com tolerância maior a situações de estresse e aumento qualidade de vida, melhoram seu desempenho e aumentam a lucratividade da empresa.

REFERÊNCIAS

Abreu, A. (13 de Fev de 2017). Acesso em 7 de Mai de 2019, disponível em Revista Conexão Eletrônica: <http://revistaconexao.aems.edu.br/wp-content/plugins/download-attachments/includes/download.php?id=1921>

Barros, I. C. (09 de Set de 2013). *Repositório*. Acesso em 2 de Mai de 2019, disponível em Repositório: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/6957>

Chiavenato, I. (1999). *Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Manole.

Chiavenato, I. (2010). *Gestão de pessoas* (2 ed.). Manole.

Dejours, C. ... (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho* (5 ed.). Acesso em 11 de Abr de 2019

França, L. A. (20 de Jun de 1997). *Associação Educacional Dom Bosco*. Acesso em 3 de Abr de 2019, disponível em AEDB: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/681664.pdf>

Gaulejac, V. (2007). Acesso em 20 de Abr de 2019, disponível em PEPSIC: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2359-07692016000100004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt

Limongi, A. C. (1997). *Stress e trabalho: Guia básico com abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas S.A.

Matos, R. A. (1996). *Qualidade de vida no trabalho à moda brasileira*. (4 ed.).

Nahas, M. V. (2006). *Atividade física, saúde e qualidade de vida: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo*. Markus V. Nahas.

Paschoal, T. &. (2004). Acesso em 20 de Abr de 2019, disponível em PEPSIC: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572019000100004

Sepé, A. C. (2011). Acesso em 14 de Jun de 2019, disponível em Unifil: <http://web.unifil.br/pergamum/vinculos/000006/00000697.pdf>

Voruganti, L. A. (2000). Acesso em 2 de Mar de 2019, disponível em Scielo: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000103&pid=S0102-311X200400020002700008&lng=en