

O estresse nas empresas

The stress in the companies

José Nilson de Melo

Orlando Nunes Cosenza

Unibennett – Centro Universitário Metodista

RESUMO

As pessoas, geralmente, não se sentem somente ansiosas e estafadas pelo estresse no trabalho, ficam também desorientadas pela ampla variedade de pensamentos, emoções e alterações físicas que acontecem com elas. Caso não saibam identificar esses sintomas, podem reagir emocionalmente piorando seu estado de saúde. Para desenvolver estratégias de abordagem e identificação do problema é necessário que se entenda como o estresse atua no corpo e na mente. O organismo das pessoas experimenta uma ampla variedade de alterações quando se sujeita ao estresse nas empresas. Essas alterações orgânicas ocorrem como uma defesa das pessoas diante dos problemas.

O presente trabalho está baseado em estudo de caso e entrevista para referenciar não apenas a possibilidade do estresse se manifestar no indivíduo, mas também na própria organização.

Palavras Chave: sintomas de estresse; estresse individual; estresse organizacional.

ABSTRACT

People usually feel anxious, tired because of stress at work and also get disoriented due to several changes that happen to them. If they do not recognize those symptoms, they can emotionally react getting their health worse.

In order to identify and develop strategies for the comprehension of the stress mechanism in the body and mind it's necessary to understand the way stress acts in the body and in the mind.

The organism tries a wide variety of changes when submitted to environment stress. These organic changes happen as people defense toward their problems.

This work is based on interviews and researches to identify the stress manifestation in humans and in human's organization.

Key words: stress symptoms, individual stress, organizational stress.

INTRODUÇÃO

É muito comum se ouvir das pessoas frases do tipo “estou estressado”, mas quando isto acontece geralmente elas querem dizer que estão cansadas, que dormiram mal, que faltou dinheiro para pagar as contas, que estão com uma série de problemas etc., etc.

A expressiva mudança em todos os segmentos da sociedade passou a exigir do ser humano uma grande capacidade de adaptação física, mental e comportamental. Muitas vezes, a grande exigência imposta às pessoas pelas mudanças na vida moderna e, conseqüentemente, a necessidade imprescindível de se ajustar a tais mudanças, acabou expondo todos, empregados, patrões, pais, filhos, amigos, a uma freqüente situação de conflito, ansiedade, angústia e instabilidade emocional.

O estresse, geralmente, surge como uma conseqüência direta dos persistentes esforços adaptativos da pessoa a sua situação existencial. Ansiedade, estresse e esgotamento são termos de uso corrente entre as pessoas participantes daquilo que é chamado de “vida moderna”, que condiciona que se seja mais competitivo e melhor, para sobreviver num mercado cada vez mais desregulamentado e exigente.

Quando isto ocorre, gerando desequilíbrio e alterações no metabolismo, configura-se um quadro de estresse. O estresse já é considerado como uma epidemia do século XXI. Os seus efeitos são tão negativos para as pessoas, como para as empresas. As organizações, os grupos ou equipes estão propensos a ficarem estressados, embora exista um estigma de que o estresse pode significar fraqueza. A cultura ocidental, por ser uma cultura voltada para o mercado, ainda estimula este estigma, já que as pessoas parecem sentir medo ou vergonha de falar sobre o assunto. As diretrizes das empresas, por sua vez, não deixam margem para manifestações de reconhecimento do estresse.

O estresse no trabalho

Segundo especialistas, o estresse é indutor de fortes disfunções e elevados custos nas organizações em geral e nos indivíduos em particular. Dessa forma, em 1993, o estresse foi categorizado como uma epidemia global.

Estudos recentes concluem que 75% dos trabalhadores experienciam condições físicas ou mentais relacionadas com o estresse. E esses números exorbitam no Japão, onde se estima que cerca de trinta mil trabalhadores morrem por ano por excesso de trabalho.

A tarefa de procurar sinais de estresse numa empresa começa pela observação atenta de seus funcionários. Se o comportamento deles é marcado pela pressa, agressividade ou queda de produtividade, a empresa está estressada.

Considerando que o primeiro fator de estresse no mundo profissional está ligado às relações interpessoais, o estressado sofre redução da capacidade de comunicação com os profissionais com os quais se relaciona. Essa alteração pode assumir diversas formas. Uma delas é o isolamento. Outra característica comum e bem conhecida é a agressividade. Ela ocorre quando o indivíduo está submetido a grandes constrangimentos.

Uma das qualidades do bom administrador é, exatamente, ser capaz de absorver o estresse, mas, para que isso aconteça, ele precisa ter o próprio estresse sob controle.

Para Coleman, “um empregado médio perde, durante a vida, um ano e meio de trabalho devido a doenças provocadas pelo estresse”. Afirma, ainda, que por mais que as empresas invistam em equipamentos de alta tecnologia, dificilmente poderão melhorar sua eficiência e rentabilidade. Ao contrário, somente com a investigação do material humano que dispõe é que poderá reduzir sua exposição ao estresse, elevando em contrapartida os ganhos desejados. Para Coleman, o maior patrimônio oculto de uma empresa são os seus próprios empregados.

Características Físicas do Ambiente de Trabalho

Em um ambiente em que há poluição atmosférica ou sonora, temperatura desagradável, umidade, “design” inadequado etc., há uma probabilidade maior de desgaste físico e emocional entre os empregados. Outros fatores relacionados ao tempo também entram na lista dos elementos estressantes, são eles: mudanças de fuso horário, prolongamento das jornadas de trabalho, trabalho por turnos, tarefas com prazos curtos etc.

Características Organizacionais, Sociais e Enquadramento

As diretorias gestoras de conteúdos administrativos ressaltam alguns fatores que devem ser evitados em nível organizacional:

- Os ritmos acelerados;
- A sobrecarga de trabalho;
- A monotonia;
- A ausência de participação;
- A falta de equiparação nas recompensas salariais;
- A impossibilidade de progresso na carreira;
- As funções com elevado nível de complexidade;
- A incerteza quanto ao futuro da organização;
- A ambigüidade nas orientações da chefia;
- A ausência de autonomia;
- A má qualidade das relações interpessoais.

Outra ressalva importante está em Liz e Brian O' NEILL, “não há organizações isentas - escolas, empresas, órgãos públicos, gabinetes de governo, instituições beneficentes, institutos - todas são afetadas pelo estresse e muito deve ser feito para torná-las melhores”.

SOLUÇÕES

Apesar das situações de estresse terem se tornado inevitáveis neste mundo conhecido por globalizado, e suas soluções não serem necessariamente triviais,

existem várias saídas eficazes, como as descritas no ítem 3.1, que podem ser empregadas independentemente ou em conjunto, para o controle e erradicação do estresse físico e mental nas empresas, como o exemplo a seguir sugere:

Um dos principais causadores do estresse, apontado por Gaudêncio, é o perfeccionismo. Estimular desafios buscando a excelência dos empregados, mas reconhecendo as imperfeições humanas, é uma fórmula de felicidade, pela motivação que causa e pela alegria proporcionada pelo reconhecimento de um trabalho bem feito.

Auto-Conhecimento

Trata-se de um princípio fundamental para progredir na vida, pois somente através do conhecimento de nós mesmos é que podemos saber quais as nossas limitações e o nosso potencial. É possível desenvolver o autoconhecimento através de testes, dinâmicas e terapias em grupo.

A conscientização corporal é uma das estratégias para se desenvolver o autoconhecimento. Os programas de exercícios nas empresas estão sendo implementados por diversas corporações. Estes são orientados por professores de educação física ou por fisioterapeuta. Nesse tipo de programa costuma haver a predominância de exercícios de alongamento e exercícios aeróbicos leves.

Administração do tempo

É aconselhável fazer um cronograma e segui-lo rigorosamente, onde se encontram enumeradas todas as atividades a serem controladas, de maneira que não haja desperdício involuntário do tempo. Planejar melhor as atividades para evitar o acúmulo de trabalho faz com que se tenha mais tempo para o lazer, tão necessário e desejado por todos.

Avaliação Médica Periódica

Uma das providências mais importantes para manter a saúde é o “check-up” anual, ou semestral dependendo da faixa etária. A manutenção da saúde física garantirá a possibilidade de desempenho das demais atividades.

Ambiente de trabalho personalizado

O estresse não é uma doença individual e não afeta apenas a vida privada das pessoas; logo, sua prevenção e tratamento devem estar em uma escala de importância suficientemente abrangente, a fim de solucionar um problema que caracteriza nossa era.

No trabalho, que é onde vivemos grande parte de nossa vida, tudo o que nos satisfaz ou que nos aflige se torna muito evidente.

Sendo assim, é imprescindível estender toda a boa-vontade e a simplicidade complexa do leque de soluções ora proposto, ao ambiente profissional, já que a harmonia no trabalho precisa ser sempre cultivada.

Para isso, um pouco de criatividade pode ser o suficiente. Pelo preço de alguns quadros de aviso e tachinhas é possível financiar o conagraçamento entre pessoas que trabalham juntas. Basta incentivá-las a usar os quadros de aviso para anunciar coisas à venda, serviços realizados nas horas vagas ou trocas de plantão. Nascimentos, casamentos e conquistas pessoais, também entram na lista de coisas anunciáveis.

Mas esta é apenas uma entre tantas alternativas que poderiam ser mencionadas aqui, todas com um mesmo fim – incentivar o companheirismo entre colegas de trabalho, aumentar o bem estar durante a permanência no local de trabalho e, com isso, reduzir as tensões prevenindo o estresse.

Esta sugestão, feita por Coleman, foi escolhida para ser mencionada devido a sua singeleza e seu baixo custo de implantação.

METODOLOGIA

Estudo de Caso

Os referenciais apresentados no estudo de caso estão baseados em entrevista feita na PUC-Rio, cujos parâmetros serviram para estabelecer os perfis descritos na pesquisa.

A pesquisa

A Pesquisa foi realizada com 180 funcionários dos diversos Departamentos da PUC-Rio, 50% Masculino e 50% Feminino. Foi aplicado um questionário de 20 perguntas, conforme o modelo que se segue. Neste questionário, existem questões com abordagem envolvendo os sintomas psicossomáticos, físicos e comportamentais do estresse.

Sintomas Psicossomáticos, Físicos e Comportamentais.

PSICOSSOMÁTICOS	FÍSICOS	COMPORTAMENTAIS
------------------------	----------------	------------------------

Pessimismo	Dores de cabeça	Insônia
Falta de memória	Dores nas costas	Irritabilidade
Tédio	Tensão nos ombros	Autoritarismo
Indecisão	Diarréia	Propensão a acidentes
Impaciência	Insônia	Isolamento social
Depressão	Fadiga	Agressividade
Ansiedade	Indigestão	Mau humor
Incoerência	Pouco apetite	Perda de controle
Apatia	Resfriados freqüentes	Fuga da realidade
Isolamento	Problemas estomacais	Falta de confiança
Rigidez / pensamento	Respiração superficial	Pouca capacidade de trabalho

Pesquisa Realizada com Funcionários da PUC-Rio

Conheça o Seu Nível de Estresse

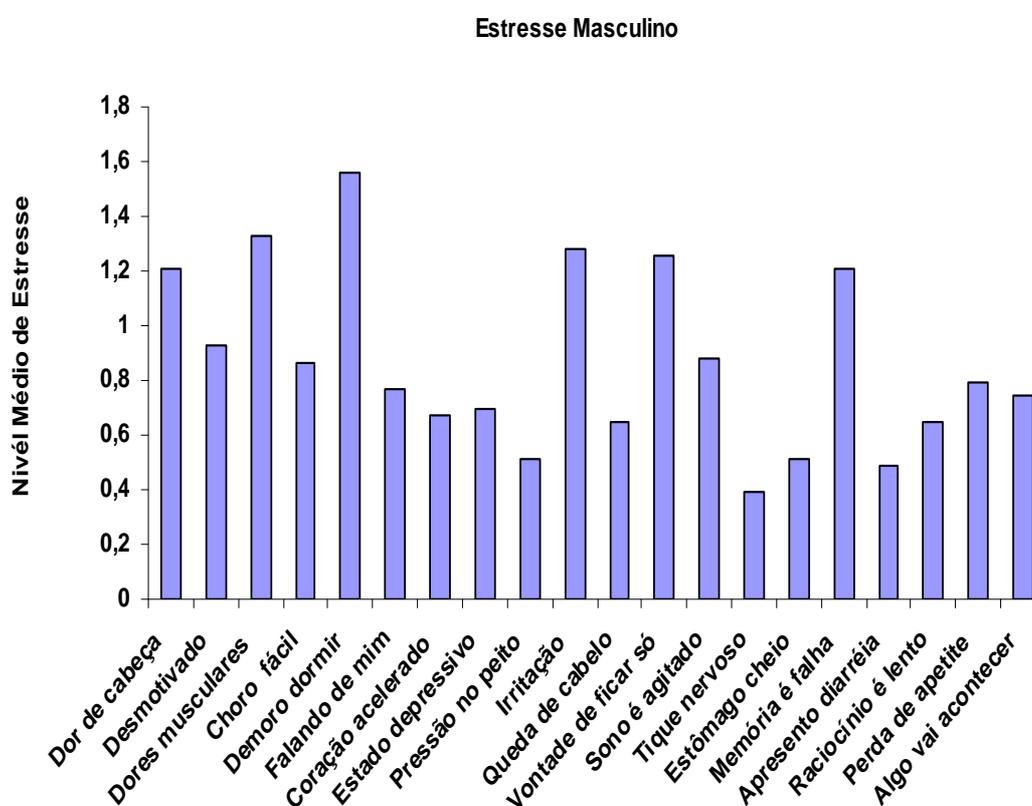
Os sintomas relacionados abaixo fazem parte do nosso dia-a-dia. A intensidade com que se manifestam indicará o seu nível de estresse. Coloque em cada item o número correspondente que melhor reflete o quanto os problemas abaixo estão se manifestando em você atualmente.

Conhecendo melhor seu nível de estresse, você pode se prevenir de vários problemas e transtornos causados por ele. Marque 1 para “nunca”, 2 para “às vezes” e 3 para “constantemente”

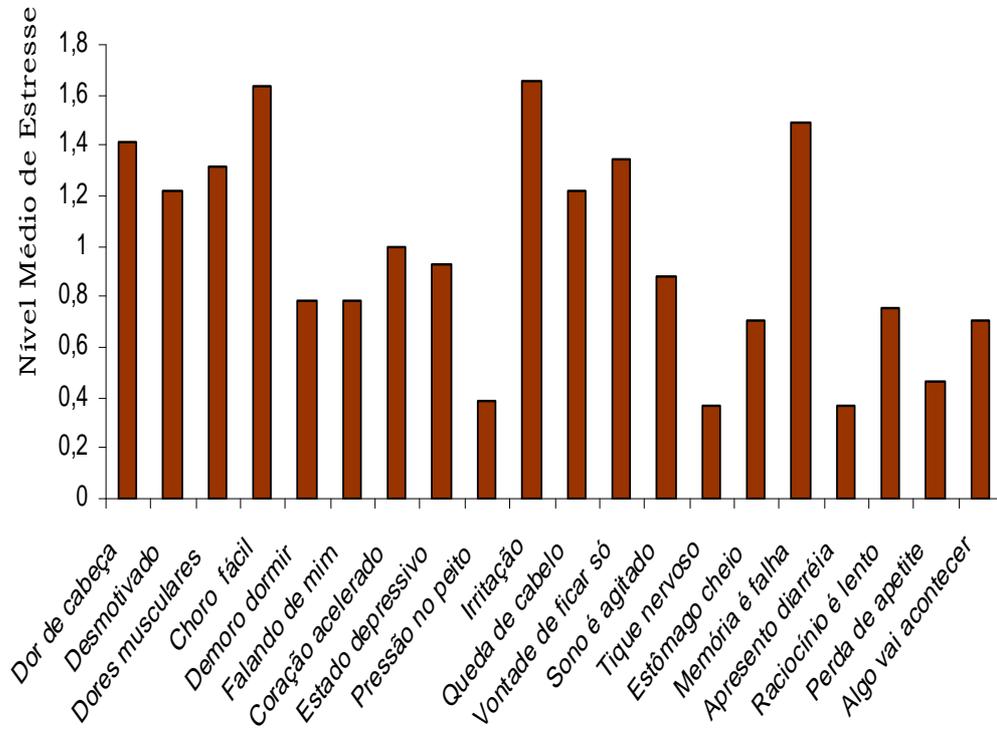
01	Dor de cabeça
02	Sinto-me desmotivado
03	Dores musculares
04	Choro com facilidade
05	Demoro a adormecer
06	Penso que as pessoas estão falando de mim
07	Batimento rápido do coração
08	Estado de espírito depressivo
09	Dor no peito
10	Não tenho paciência e fico irritado
11	Queda de cabelo acentuada
12	Vontade de ficar só
13	Sono agitado e interrompido
14	Algum tique nervoso
15	Sensação de estômago cheio
16	Memória falha
17	Apresento diarreia
18	Raciocínio é lento para responder aos estímulos
19	Perda de apetite
20	Penso que algo terrível vai acontecer

TOTAL	
-------	--

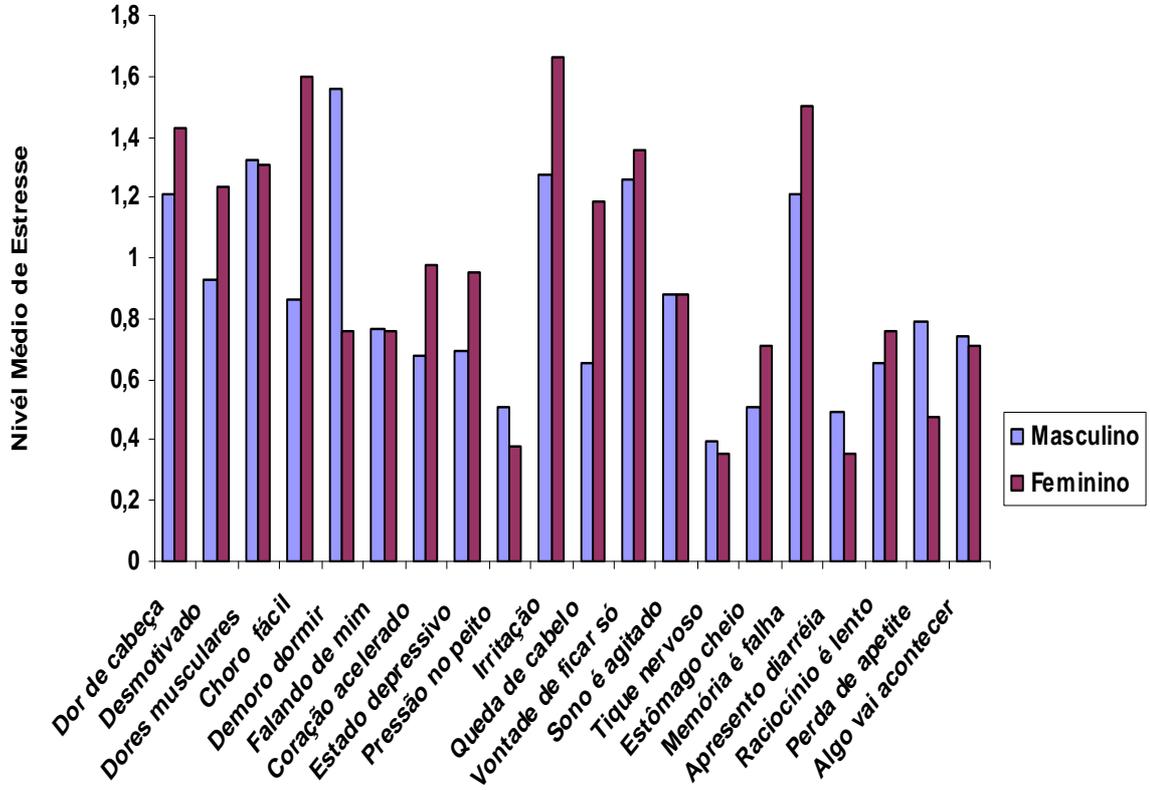
Gráficos 1



Estresse Feminino



Estresse Masculino X Feminino



Análise dos Gráficos da Pesquisa

01	Dor de cabeça	H < M
02	Sinto-me desmotivado e apático	H < M
03	Tenho dores musculares	H > M
04	Choro com facilidade	H < M
05	Demoro a adormecer	H > M
06	Penso que as pessoas estão falando de mim	H = M
07	Batimento mais rápido do coração	H < M
08	Estado de espírito depressivo	H < M
09	Dor ou pressão no peito	H > M
10	Não tenho paciência e fico irritado	H < M
11	Queda acentuada de cabelo	H < M
12	Tenho vontade de ficar só	H < M
13	Sono agitado e interrompido	H = M
14	Algum tipo de tique nervoso	H > M
15	Sensação de estômago cheio	H < M
16	Memória falha	H < M
17	Apresento diarreia	H > M
18	Raciocínio lento	H < M
19	Perda do apetite	H > M
20	Algo terrível vai acontecer	H > M

Segundo a análise dos dados contidos nesta pesquisa de campo, observou-se que o nível de estresse feminino é 5% maior que o observado nos homens.

Dos 180 entrevistados, 30% das mulheres demonstraram altos índices de estresse, enquanto os mesmo índices foram detectados em 25% dos homens.

Mas isto não significa que as mulheres superaram os homens em todos os itens estudados. Dos itens analisados, 55% das mulheres demonstraram maior quantidade de sintomas que os homens, empatando nos itens 6 e 13, o que demonstra que para ambos os sexos existe uma certa desconfiança em relação aos colegas, exatamente o que poderia justificar a agitação e a interrupção do sono com relativa freqüência. A maior pontuação das mulheres foi para os itens 1,2,7,8,10,11 e 16, ou seja, dor de cabeça, desmotivação e apatia, palpitações, depressão, impaciência e irritação, queda de cabelo e esquecimento. No que se refere aos homens, destacam-se os itens 3,5,9,17 e 19, dor muscular, insônia, pressão no peito, diarreia e perda de apetite. Os demais itens não apresentaram nenhum destaque especial.

CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Para cumprir a promessa do título, “Como o Estresse se Manifesta nas Pessoas dentro das Empresas”, efetuou-se uma pesquisa sobre os efeitos do estresse na atualidade.

Designado como um conjunto de reações do organismo a agressões de origens diversas, capazes de perturbar-lhe o equilíbrio interno, o estresse também foi apontado como essencial à sobrevivência, tanto do homem primitivo – escapando das feras – quanto do homem moderno (Hodierno) – encarando desafios que exigem novas competências.

Foram apresentadas inúmeras técnicas de redução e controle do estresse negativo, causado pelos excessos de competitividade, insegurança e violência da vida nos grandes centros urbanos.

Todavia o foco dessa pesquisa, voltada para a questão do estresse no ambiente de trabalho, tencionou demonstrar o quanto perdem as empresas com esta epidemia moderna. E, ainda, quem investir na qualidade de vida dos funcionários é, antes de um gesto humanitário, uma visão de empreendedorismo que toda a empresa moderna necessita em prol dos próprios lucros.

Está provado, sem sombra de dúvida, que há meios de se induzir um determinado comportamento nas pessoas. Se não houvesse, todos os psicólogos e sociolinguístas treinadores de empresas estariam desempregados. Existem métodos instituídos para incitar várias emoções e para transformar o comportamento das pessoas.

Os resultados obtidos com a implantação de programas de combate ao estresse em organizações governamentais, universidades, associações de profissionais, empresas, etc., vêm comprovar que realmente é possível realizar mudanças em padrões de comportamento.

Realiza-se essa complexa tarefa compreendendo principalmente as necessidades e motivações básicas de uma pessoa para, em seguida, atendê-la.

Através da observação das características físicas do ambiente de trabalho e das características organizacionais, é possível se diagnosticar como está a saúde da empresa. E, em linguagem bem atual, saúde empresarial é igual a inteligência empresarial.

REFERÊNCIAS

COLEMAN, Vermon. Técnica de Controle do Estresse – Como Administrar a Saúde das Pessoas para Aumentar os Lucros. Rio de Janeiro: Imago Editora, 1992.

O' NEILL, Liz e O' NEILL Brian. Teste sua Resistência ao Estresse. São Paulo: Publifolhas, 2002.

ARDEN, John B. Sobrevivendo ao Estresse do Trabalho – Como Superar as Pressões do dia-a-dia. Rio de Janeiro: Edições Altas Books, 2003.

WAERLAND ARE. MANUAL WAERLAND DA SAUDE. Rio de janeiro: Edições Germinal, 1961.

HIPP, Earl. O Tigre Invisível: Um Guia para o Jovem Domar o Estresse / Earl Hipp; tradução de Lorraine Muir. São Paulo: Editora Gente, 1995.

BONS FLUIDOS. São Paulo: Editora Abril, outubro de 2000.

LIPP, Marilda Novaes. www.estresse.com.br

PIERROTTI, José Antonio. www.equilibrioestetico.med.br

GAUDÊNCIO, Paulo. www.vencer.com.br