

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA**

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ESTRESSE: SEGUNDO A PERCEPÇÃO
DOS COLABORADORES DE UM SUPERMERCADO JUINENSE.**

**Autora: Rosângela Leidentz
Orientador: Dr. Francisco Curbelo Bermúdez**

JUÍNA/2011

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ESTRESSE: SEGUNDO A PERCEPÇÃO
DOS COLABORADORES DE UM SUPERMERCADO JUINENSE**

**Autora: Rosângela Leidentz
Orientador: Dr. Francisco Curbelo Bermúdez**

“Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Administração, da Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.”

JUÍNA/2011

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA**

BANCA EXAMINADORA

Professora MS Márcia de Carvalho Lino

Professor MS Carlos Dutra

Orientador: Dr. Francisco Curbelo Bermúdez

DEDICATÓRIA

Dedico às pessoas que são responsáveis pela minha qualidade de vida e a Deus ser ao qual elevo minhas orações.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus a quem todas as noites em orações agradeço pela força, saúde e calma para conseguir vencer os caminhos que tenho que percorrer.

Aos meus pais que me ensinaram a ter fé e humildade para superar os obstáculos e atingir os meus objetivos.

Ao meu orientador Francisco Curbelo Bermúdez pela paciência, carinho, dedicação depositada em meus conhecimentos, sem sua importante ajuda não teria conseguido realizar meu importante trabalho.

A todos os professores do curso que por meio do conhecimento e experiências nos ensinaram muito e nos fizeram acreditar que tudo é possível com muito esforço e dedicação.

A família Doce Lar Supermercado pelo apoio e oportunidade de trabalho e incentivo que me deram em fazer o curso e me ajudar com as informações para a realização desse estudo.

Aos meus colegas que hoje já se tornaram amigos, que durante quatro anos estivemos juntos nessa jornada de luta, lembrando que cada um deles foi essencial em minha vida deixam um pouquinho de si comigo, como espero ter deixado muito de mim neles, que são: Josiane Aparecida Belmar, André Luis Gomes, Andréia Casarin da Silva, Michelli Freitas, Cristiane Zandona, Alexsandra R. dos Anjos, Marlon O. Pitton, Yoana L. da Luz, Edson dos Reis Dejalma dos S. Ribeiro.

Qualquer pessoa pode superar velhos limites, transpor a inércia e o medo, atingir níveis de realização que antes pareceriam impossíveis – atingir uma plenitude de opção, de liberdade, de aproximação humana. Qualquer um pode se tornar mais produtivo, confiante, confortável na insegurança. Problemas podem ser encarados como desafios, como oportunidades de renovação, mais do que como motivos de tensão. As habituais atitudes defensivas e preocupações podem cair por terra: tudo pode ser diferente.

Marilyn Ferguson (1980)

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho nos dias de hoje vem sendo percebida como fator de essencial relevância para o desenvolvimento de qualquer organização que em sua gestão se proponha a monitorar, diagnosticar e sanar situações de insatisfação gerada pelos fatores do estresse em seus colaboradores, pois o estresse ocorre quando há omissão dos gestores diante de situações e conflitos que ocorrem na empresa. O objetivo principal desta pesquisa é determinar quais fatores estão provocando estresse e prejudicando a qualidade de vida no trabalho. Segundo percepção dos colaboradores em um supermercado Juinense. Quanto à problemática apresentada, o estudo configura-se como sendo de modelo exploratório. E para elaboração e análise dos dados foi aplicado um questionário que retirou uma amostra de 13 (treze) colaboradores de dois setores distintos caixa e frente de caixa do Supermercado X. O resultado da pesquisa demonstra que os colaboradores percebem que a influencia do estresse no trabalho dos mesmos é grande, ocasionando o sentimento de não serem reconhecidos e valorizados pelos seus superiores. Eles vêem seu próprio estado de estresse como prejudicial com sintomas psicológicos negativos como ansiedade generalizada, raiva e preocupação, memória fraca, isolamento e introspecção, sentimento de perseguição, desmotivação, autoritarismo, irritabilidade e emotividade acentuada e quando a pessoa vivencia esse estado de estresse acha que esta sendo cobrado (a) o tempo todo não sabendo diferenciar o que é cobrança necessária do trabalho e/ou estresse.

PALAVRAS - CHAVE: Qualidade de vida no trabalho, Estresse e colaboradores.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - SEXO DOS COLABORADORES.....	42
GRÁFICO 2 - DEMONSTRA O ESTRESSE NO LOCAL DE TRABALHO.....	43
GRÁFICO 3 - DEMONSTRA OS FATORES DO ESTRESSE.	44
GRÁFICO 4 - DEMONSTRA OS SINTOMAS PSICOLÓGICOS NEGATIVOS.....	45
GRÁFICO 5 - DEMONSTRA OS SINTOMAS PSICOLÓGICOS NEGATIVOS.....	46
GRÁFICO 6 - DEMONSTRA JORNADA DE TRABALHO CANSATIVA E ESTRESSANTE.....	47
GRÁFICO 7 - DEMONSTRA SINAIS OU SINTOMAS DO ESTRESSE.....	48
GRÁFICO 8 - DEMONSTRA SINTOMAS RELACIONADOS A FATORES DO ESTRESSE.....	49
GRÁFICO 9 - DEMONSTRA OS SINTOMAS DE ESTRESSE E QVT.	50
GRÁFICO 10 - DEMONSTRA MINIMIZAÇÃO DO ESTRESSE.	51
GRÁFICO 11 - DEMONSTRA QUÃO SATISFEITO COM A QVT DA EMPRESA.....	52
GRÁFICO 12 - DEMONSTRA A CONTRIBUIÇÃO PARA A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO..	53
GRAFICO 13 - DEMONSTRA SIM, CONTRIBUI.....	54
GRÁFICO 14 - DEMONSTRA NÃO, CONTRIBUI.	55

LISTA DE FIGURAS

FIGURA. 1 - HIERARQUIA DAS NECESSIDADES HUMANAS.....	19
FIGURA. 2 - FATORES QUE DETERMINAM O ESTRESSE.....	31
FIGURA. 3 - O QUE OS SINTOMAS SINALIZAM	35

LISTA DE ABREVIATURAS

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

OSM – Organização Mundial de Saúde

CPCS – Centro Psicológico de Controle do Stress

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	12
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO	12
1.2	PROBLEMATIZAÇÃO	13
1.3	OBJETIVOS.....	13
1.3.1	OBJETIVO GERAL.....	13
1.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.4	DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	14
1.5	JUSTIFICATIVA.....	14
1.6	ESTRUTURA DO TRABALHO	15
2.	REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).....	16
2.1.1	FATORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	18
2.1.2	MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA.....	18
2.1.2.1	NECESSIDADES HUMANAS: HIERARQUIA DAS NECESSIDADES DE MASLOW.....	19
2.1.2.2	MODELO DE QVT DE NADLER E LAWLER	21
2.2	CLIMA ORGANIZACIONAL E QVT.....	23
2.2.1	A COMUNICAÇÃO COMO UM DOS PRINCIPAIS COMPONENTES DO CLIMA ORGANIZACIONAL	24
2.2.1.1	COMUNICAÇÃO VERTICAL	25
2.2.1.2	COMUNICAÇÃO LATERAL E INFORMAL	26
2.2.2	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E MOTIVAÇÃO.....	27
2.3	CONCEITO DE ESTRESSE E FATORES RELACIONADOS À QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	28
2.3.1	ESTRESSE OCUPACIONAL.....	29
2.3.1.1	FATORES QUE CAUSAM ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES.....	30
2.3.1.2	DOIS DIFERENTES TIPOS DE ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES	32
2.3.2	ESTUDOS PARA DETERMINAR NÍVEIS DE ESTRESSE, DIAGNÓSTICO	33
2.3.2.1	SINAIS OU SINTOMAS RELACIONADOS AO ESTRESSE	34
2.4	MINIMIZAÇÃO DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	36
3.	METODOLOGIA	39
3.1	TIPO DE PESQUISA.....	39
3.2	DELIMITAÇÃO E LIMITAÇÕES DO METODO DA PESQUISA.....	40
3.3	POPULAÇÃO E AMOSTRA	40
3.4	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	41
3.4.1	COLETA DE DADOS.....	41
4.	ANÁLISE E RESULTADOS.....	42
5.	CONCLUSÃO	57
6.	SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	59
	REFERÊNCIA.....	60
	APÊNDICE.....	64

1. INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O mundo vive hoje um momento de transição acelerado que se reflete na busca constante do progresso e da competitividade organizacional. Tal desafio, por sua vez, pode ser apontado como um dos principais aspectos da necessidade de busca de ações que promovam a melhoria na qualidade de vida no trabalho. Neste sentido, as sondagens de opinião interna são de importância vital para detectar a percepção que os colaboradores têm sobre influência que os diversos fatores dentro da organização que têm na qualidade de vida e na organização do trabalho.

Do ponto de vista das filosofias humanistas, a QVT busca o equilíbrio entre as expectativas e o mercado de trabalho que se tornou altamente competitivo aspecto que tem seu reflexo na qualidade de vida no trabalho.

Um dos aspectos resultantes disto é o estresse, popularmente conhecido por representar o maior vilão diante das situações vivenciadas no dia a dia dos colaboradores. É fácil encontrar um profissional que em algum momento sentiu estresse no ambiente de trabalho; ele está estreitamente relacionado com qualquer tipo de aflição ou cansaço do corpo e da mente, necessidades do indivíduo e da organização, através das interações das exigências de ambos, visando melhores resultados organizacionais.

Logo, em função de tudo o que deste trabalho consta, pode-se ressaltar que é preciso que as empresas busquem formas de atingir o bem estar do colaborador. A organização deve proporcionar renda compatível com o mercado e que de algum modo proporcione condições de suprir as necessidades básicas e sociais; orgulho de fazer parte da empresa; o estímulo a auto-estima, mostrando como é importante a sua colaboração; definição positiva da empresa perante a sociedade; proporcionando uma relação equilibrada entre trabalho e lazer com a família; de horários acessíveis e formas de labor sensatas; oferta de oportunidades de cargos por merecimento, dedicação, competências; utilizar o potencial que o colaborador detém e respeitar todos os direitos legais e sociais.

Diante do exposto, este trabalho procura refletir sobre possíveis formas de superação das grandes dificuldades enfrentadas pelos colaboradores no seu ambiente de trabalho, por meio de estudos sobre a influência do estresse na qualidade de vida no trabalho; visa auxiliar a sociedade que vive novos paradigmas de modos de vida dentro e fora das organizações.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Quais os fatores no ambiente organizacional de um supermercado que provocam estresse prejudicando a qualidade de vida no trabalho, segundo perspectivas dos colaboradores?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GERAL

Determinar quais fatores estão provocando estresse e prejudicando a qualidade de vida no trabalho segundo percepção dos colaboradores em um supermercado Juinense.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos são:

- determinar os indicadores relativos à Qualidade de Vida no Trabalho;
- identificar a percepção que os colaboradores do supermercado têm sobre a sua qualidade de vida no trabalho;
- verificar a percepção dos colaboradores do supermercado quanto a:
 - a) seu próprio estado de estresse;

- b) os fatores estressantes no seu trabalho.

1.4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Dentro da área de recursos humanos a influência do estresse na qualidade de vida é percebida como fator de grande relevância no meio organizacional nos dias atuais. Este trabalho visa avaliar a percepção que os colaboradores de um supermercado Juinense têm sobre a influência dos fatores estressantes na qualidade de vida no trabalho (QVT).

1.5 JUSTIFICATIVA

Se comparado com outros aspectos da vida corporativa, a qualidade de vida e o estresse no trabalho são um ramo ainda pouco estudado, mas que tem plena relevância no meio acadêmico e profissional, servindo como base para a tomada de decisões sobre as praticas de Administração de Recursos Humanos pelas organizações.

Sendo assim o trabalho torna-as relevante, pois a omissão por parte de algumas empresas em relação às necessidades individuais e/ou grupais de seus colaboradores tem sido fonte geradora de conflitos entre aquilo que a empresa quer, exige ou oferece e o que o colaborador realmente necessita ou está disposto a aceitar.

A pesquisa foi viável devido ao interesse da empresa em realizar a mesma para obter informações de seu desempenho quanto a QVT, comprometendo-se quanto ao fornecimento de informações, acesso aos dados e a disponibilidade da aplicação de questionários aos seus colaboradores.

Para a acadêmica, a pesquisa foi de grande valia, pois permitiu uma relação entre a parte teórica e prática agregando valores e conhecimento para um aperfeiçoamento pessoal e profissional indispensável.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está dividido em cinco capítulos. No primeiro deles, a título de contextualização, faz - se uma apresentação do tema a partir de uma abordagem sobre estresse e fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho, estabelecendo os objetivos geral e específicos e a delimitação do tema juntamente com justificativa e a estrutura da pesquisa. O segundo capítulo enfoca fatores ligados especificamente a estresse, e qualidade de vida no trabalho, investigando-se como essas variantes da vida profissional e as diversas abordagens contidas nas referencias bibliográficas utilizadas. O terceiro capítulo focaliza, à metodologia do conceito de pesquisa, o caráter de pesquisa estratégia de pesquisa coleta de dados, a descrição e estruturação do questionário análise dos dados limitação da pesquisa. O quarto capítulo aborda a análise e resultados dos dados obtidos a partir do questionário aplicado aos colaboradores, sendo demonstrados por meio das respostas obtidas. O quinto capítulo compreende as conclusões tiradas neste trabalho, visando à atenção para algumas recomendações que deverão servir de ponto de apoio e de partida para futuros trabalhos sobre a temática.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A sociedade moderna tem condições de vida que demandam muitas exigências individuais, social, culturais e políticas. Isso faz dos colaboradores o mais importante recurso das organizações.

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao colaborador na execução de sua tarefa (RODRIGUES, 1994, p. 76).

As empresas dependem das pessoas para proporcionar o planejamento necessário, para gerenciá-las. Desta forma a QVT é um conceito que visa facilitar e satisfazer as necessidades do colaborador ao desenvolver suas atividades na organização.

França e Rodrigues (2009, p. 167), dizem que, “A realidade gerencial no Brasil tem mostrado que, na prática, Qualidade de Vida no Trabalho tem sido compreendida de forma parcial e incompleta”.

Para Quirino e Xavier (1987 p. 72), apud Rodrigues (2009, p. 103),

A qualidade de vida é uma abordagem que só recentemente tem sido aplicada à situação do trabalho. Ela tem representado, na literatura de organizações e de recursos humanos, o aspecto globalizante do que antes era abordado através de estudos de motivação, de fatores ambientais, ergonômicos e de satisfação do trabalho. (QUIRINO E XAVIER 1987, p. 72 apud RODRIGUES 2009, p. 103).

Ressalta-se que a qualidade de vida no trabalho é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida no trabalho, que incluem aspectos de bem estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal. (FRANÇA e RODRIGUES 2009, p. 166).

A qualidade de vida no trabalho, de acordo com CHIAVENATO (1999, p. 391), “representa em que grau os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio do seu trabalho na organização.”

Desta forma a qualidade de vida no trabalho orienta-se na premissa da sociedade do conhecimento: sobreviverão às empresas que apresentarem maior índice de produtividade para a valorização do colaborador, quebra de paradigmas organizacionais, maior autonomia aos colaboradores e aumento dos benefícios aos mesmos.

Sendo assim Chiavenato (1999, p. 391), afirma que “[...] a QVT envolve tanto os aspectos físicos, ambientais e os aspectos psicológicos do local de trabalho”. As tarefas realizadas devem ser elaboradas de modo que não gerem estresse e ansiedade às pessoas.

Bom Sucesso (1997, p. 31), define de maneira geral, que a qualidade de vida no trabalho pode ser obtida através de:

Renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais; orgulho pelo trabalho realizado; vida emocional satisfatória; auto-estima; imagem da empresa/instituição junto à opinião pública; equilíbrio entre trabalho e lazer; horários e condições de trabalho sensato; oportunidades e perspectivas de carreira; possibilidade de uso do potencial; respeito aos direitos; justiça nas recompensas. (BOM SUCESSO, 1997, p. 31).

França e Rodrigues (2009, p. 167), enfatizam que “nas ultimas décadas, a busca pela competência e modernização tem levado à adoção de diversos tipos de estratégias e programas de qualidade. O movimento pela qualidade, como ponto focal das políticas organizacionais, hoje é inevitável”.

Em meio a concepções ideológicas diversas, a QVT veio se desenvolvendo gradativamente, ganhando espaço em aplicações no cotidiano organizacional no mundo.

De acordo com Rossi, Perrewé e Sauter (2010, p. 4):

As organizações estão fazendo reengenharia em sua estrutura para se tornarem mais flexíveis e adaptáveis, espera-se que os indivíduos estejam abertos à mudança e aprendizagem contínuas. Espera-se que os trabalhadores façam um diagnóstico de suas habilidades saibam onde obter treinamento apropriado nas competências em que são deficientes saibam como estabelecer redes, sejam capazes de se apresentar junto às organizações de forma profissional e tolerar a ambigüidade e insegurança. (ROSSI, PERREWÉ e SAUTER, 2010, p. 4).

Tudo isso exige atitude atenta e capacitada dos gestores das organizações, pois as condições de qualidade de vida no trabalho nem sempre valorizadas fazem parte desse complexo organizacional e social. Tornando-se crucial a procura de alternativas e soluções para obter melhores condições de vida no trabalho.

2.1.1 FATORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O conceito de QVT é muito abrangente, e precisa ser definido com clareza, uma vez que as posições profissionais dos colaboradores dentro de uma organização são meios de satisfazerem suas necessidades de toda ordem.

Para Walton (1973, p. 11), apud Rodrigues (2009, p. 81), o conceito de QVT tem sido usado com frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

Eis que surgem, então, diferentes modelos para a qualidade de vida no trabalho sob a forma de modelos, os quais se alternam na proposição de dimensões que minimizem o efeito do conflito entre empregados e empregadores e gerem, conseqüentemente, maior desempenho individual e produtividade empresarial.

2.1.2 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA

Estudos sobre a qualidade de vida no trabalho foram desenvolvidos por vários pesquisadores, que fizeram análise relacionado às condições que interferem no trabalho humano dentro das organizações. Dentre eles podem ser citados, Maslow, Nadler e Lawler, Walton e por seguinte suas definições.

2.1.2.1 NECESSIDADES HUMANAS: HIERARQUIA DAS NECESSIDADES DE MASLOW

Maslow (1971), apud Rodrigues (1994, p. 40), define que “A hierarquia das necessidades humanas é composta de cinco necessidades fundamentais: fisiológicas, segurança, amor, estima e auto-realização”. As necessidades podem surgir de forma consciente e inconsciente. Sendo a ultima sempre a mais freqüente.

A FIG. 1 traz a Pirâmide da hierarquia das necessidades humanas de Maslow.

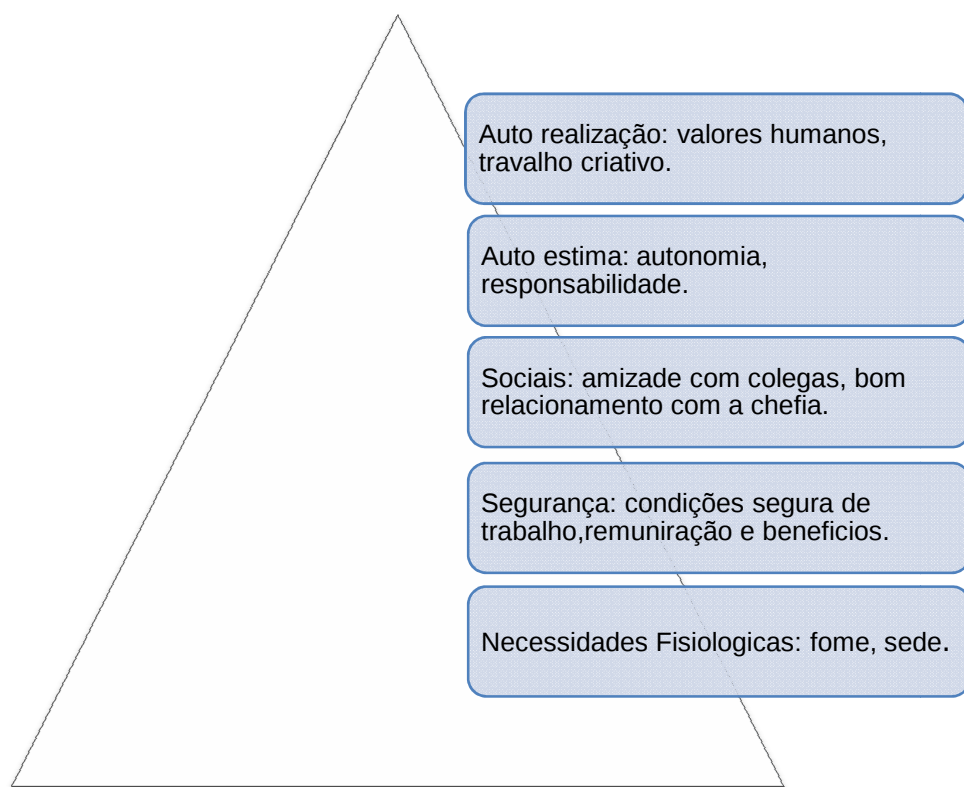


Figura. 1 - Hierarquia das necessidades humanas.
Fonte: Chiavenato, (100, p. 86).

Necessidades Fisiológicas:

São as necessidades inatas, sendo denominadas também como necessidades biológicas ou básicas e exigem satisfação cíclica e reiterada a fim de garantir a sobrevivência do indivíduo, orientando a vida humana desde o momento do nascimento.

Alguns exemplos desta categoria são: alimentação (água e comida), respiração, reprodução, descanso, abrigo, vestimenta.

Necessidades de segurança:

As necessidades de segurança têm grande importância, pois são a busca da proteção contra a ameaça ou privação, a fuga do perigo, a busca por um mundo ordenado e previsível.

Dentre as necessidades de segurança pode-se exemplificar: segurança física pessoal, financeira, de saúde e bem-estar e rede de proteção contra imprevistos

Necessidades sociais (amor/relacionamento):

São as necessidades de associação. Incluem aspectos que envolvem relacionamentos baseados na emoção, pois seres humanos precisam sentir-se aceitos e fazendo parte de algo, a necessidade de dar e receber afeto são uma importante ativadora do comportamento humano. Alguns exemplos destas necessidades são: relacionamento, aceitação, amizade, compreensão, amor consideração, família etc.

A ausência destes elementos torna as pessoas suscetíveis à solidão, ansiedade e depressão.

Necessidades de Estima:

Essa necessidade é a auto-avaliação, ou seja, a maneira pela qual a pessoa se vê e se avalia, a satisfação dessa necessidade conduz a sentimentos de autoconfiança, valor, força, prestígio, poder, capacidade e utilidade, já a sua frustração pode conduzir a sentimento de frustração, depressão e sentimento de inferioridade.

Necessidade de Auto-Realização:

Encontra-se no topo da hierarquia, são as necessidades humanas mais elevadas, levando cada pessoa a tentar realizar suas próprias potenciais e se desenvolver continuamente, como ser humano e profissional ao longo de toda a sua vida. Torna-se diferente das outras quatro necessidades por ser totalmente voltada para o “Eu” enquanto as outras dependem de fatores externos.

As necessidades humanas apresentadas por Maslow interligam-se ou justificam-se a visão do colaborador nos diversos níveis de crescimento, que influenciam a seu agir hoje.

Maslow (1971, p. 383), apud Rodrigues (1994, p. 40), esclarece que:

[...] as necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou premência, quer dizer, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação previa de outra, mais importante ou premente. o homem é um animal que sempre deseja. Não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada; toda necessidade se relaciona com o estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades. (MASLOW, 1971, p. 383 apud RODRIGUES, 1994, p. 40).

Diante desta realidade uma das dificuldades para se atingir a qualidade de vida nas organizações reside na diversidade de pessoas, das preferências humanas e diferenças individuais e o grau de importância que cada colaborador dá as suas necessidades.

2.1.2.2 MODELO DE QVT DE NADLER E LAWLER

Nadler e Lawler apud Chiavenato (2004, p. 450), explicam que a QVT esta fundamentada em quatro aspectos:

- 1 - participação dos funcionários nas decisões, espaço para expor suas idéias na empresa onde trabalha;
- 2 - reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
- 3 - inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;
- 4 - melhorias no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho, etc.

Na medida em que esses quatro aspectos forem aplicados, haverá uma melhoria na qualidade de vida no trabalho. Percebem-se assim a importância de a organização valorizar seus colaboradores, dando ênfase as condições físicas e psicológicas dos mesmos, dando oportunidades de estarem em sintonia com os

objetivos da empresa. Investindo em melhores condições de vida no trabalho e do colaborador, a organização estará investindo indiretamente na elaboração do desenvolvimento da empresa e dos colaboradores.

2.1.2.3 O MODELO DE QVT DE WALTON

Baseado nessa descrição para Walton apud Chiavenato (2004, p. 451), existe oito fatores que determinam a qualidade de vida no trabalho, a saber:

1. compensação justa e adequada: salário justo e adequado a realidade da empresa;
2. condição de segurança e saúde no trabalho: jornada de trabalho, ambiente físico, seguro e saudável;
3. utilização e desenvolvimento de capacidades: autonomia para resolver problemas, variedades de habilidades, identidade e domínio de tarefas;
4. oportunidade de crescimento continua e segurança: crescimento profissional, possibilidade de carreira na empresa;
5. integração social na organização: busca-se a extinção das barreiras de hierarquias, comunicação social e ausência de preconceitos;
6. constitucionalismo: são as normas e regras da organização, direito e deveres do colaborador;
7. trabalho e espaço total de vida: coerência entre o trabalho e vida pessoal;
8. relevância social da vida no trabalho: responsabilidade social pelos colaboradores, produtos e serviços prestados;

Os modelos demonstram a importância das organizações estarem enfatizando o colaborador como elemento fundamental para a gestão da empresa deve ser visto como um todo e ter claro a importância que ele tem para organização no cumprimento de seus objetivos.

2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL E QVT

O Clima Organizacional para qualquer empresa tem como objetivo maximizar, diariamente, suas relações com os colaboradores proporcionando condições de trabalho adequadas, oportunidades de desenvolvimento e estabelecendo um ótimo ambiente de trabalho, o que proporcionará o alcance e a superação dos objetivos definidos pela organização. Ou seja, atentar para a qualidade de vida no trabalho.

De forma ampla Chiavenato diz que, (2006, p. 107-108), o clima organizacional depende de seis dimensões:

- a) **estrutura da organização**: que afeta o sentimento das pessoas sobre as restrições em sua situação de trabalho, como regras excessivas, regulamentos, comportamentos e cultura da empresa etc.;
- b) **responsabilidade**: poder tomar decisões na empresa sem a consulta de um superior apresentando somente os resultados alcançados;
- c) **riscos**: enfrentar desafios aos quais não se sente preparado;
- d) **recompensas**: conduzem ao sentimento de ser recompensado por um trabalho bem feito, uma gratificação ou aumento de salário;
- e) **calor e apoio**: o sentimento interação e cooperação do grupo na organização;
- f) **conflito**: o sentimento de que a administração não teme diferentes opiniões ou conflitos.

Quando o clima organizacional não é satisfatório para o colaborador, o indivíduo passa a depreciar seu trabalho e a senti-lo como um peso e não como fonte de satisfação. O objetivo torna-se apenas a remuneração e a manutenção de suas condições físicas e de higiene. O trabalho é sentido como desinteressante e não envolvente, de forma que as satisfações só são encontradas fora do local de trabalho. (FRANÇA e RODRIGUES, 2009, p. 160).

O clima organizacional, que segundo Chiavenato (1999, p. 323), “constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica, característica em cada

organização. O clima organizacional está ligado à moral e à satisfação das necessidades humanas dos participantes”.

O objetivo principal da compreensão do clima organizacional para qualquer empresa é maximizar, cada vez mais, suas relações com os colaboradores oferecendo condições de trabalho adequadas, proporcionando oportunidades de desenvolvimento e estabelecendo um ótimo ambiente de trabalho, o que proporcionará o alcance e a superação dos objetivos definidos pela diretoria. Ou seja, atentar para a Qualidade de Vida no Trabalho.

2.2.1 A COMUNICAÇÃO COMO UM DOS PRINCIPAIS COMPONENTES DO CLIMA ORGANIZACIONAL

A comunicação entre os setores e o fluxo de informações e auxilia na tomada de decisões e o clima organizacional é determinante na relação dos colaboradores.

De acordo com Chiavenato, (1997, p. 99), “A comunicação é o ponto que liga as pessoas para que compartilhem sentimentos e conhecimentos”. Pessoas que pensam e agem de forma diferente e que precisam diariamente conviver de forma pacífica e organizada.

Davel e Vergara (2008, p. 151), comentam que: “A comunicação na empresa continuara a ser uma questão difícil. Em primeiro lugar porque formas muito diferentes e contraditórias de comunicação convivem na empresa”.

De acordo com Chiavenato, (1997, p. 102):

O conceito de comunicação está, porém, sujeito a algumas complicações adicionais quando se trata de comunicação humana. É que cada pessoa tem seu próprio sistema cognitivo, suas percepções, seus valores pessoais e suas motivações, constituindo um padrão pessoal de referencia que torna bastante pessoal e singular sua interpretação das coisas. (CHIAVENATO, 1997, p. 102).

Para Maximiano (2006, p. 349), “A comunicação nas organizações depende da qualidade da comunicação pessoal. Se as pessoas de uma organização comunicam-se eficazmente, os processos organizacionais de comunicação tendem a ser eficazes também”.

Segundo Bowditch e Buono (1999, p. 88):

Sob o ponto de vista organizacional, a comunicação pode ser analisada em termos de três funções amplas: (1) produção e controle (comunicação dirigida à realização do trabalho e ao cumprimento de objetivos de produção da organização, tais como controle da qualidade,); (2) inovação (mensagens sobre novas idéias e mudanças de procedimentos que ajudam a firma a se adaptar e responder ao seu meio ambiente); (3) socialização e manutenção (comunicação voltada para os meios de realização do trabalho e não o trabalho em si, e para o envolvimento pessoal, as relações interpessoais e a motivação das pessoas na empresa). (BOWDITCH e BUONO, 1999, p. 88).

Tem-se a comunicação como uma função por meio da qual os colaboradores e a organização se relacionam havendo influência mútua e transformação de fatos em informação, pois através dela articula e integram-se as diversas partes da empresa e a mantêm se estruturada.

Neste sentido Stoner e Freeman (1994, p. 396), dizem que as organizações projetam suas redes de comunicação, ou estruturas de varias formas. “Algumas redes de comunicação são rigidamente projetadas: os empregados são desencorajados de falar com qualquer pessoa que não seja seu supervisor imediato”.

Na estrutura organizacional ocorrem diferentes formas de comunicação e para lidar com essas barreiras é necessário reconhecer que é um processo inerentemente e complexo.

2.2.1.1 COMUNICAÇÃO VERTICAL

A comunicação vertical consiste na comunicação para cima e para baixo na cadeia de comando da organização.

Nesse sentido a comunicação de cima para baixo tem caráter definido. São ordens e informações sobre políticas e programas que a administração pretende implantar, ou modificações na linha de produtos e nos métodos de trabalho. (MAXIMIANO, 2004, p. 349).

O problema de comunicação de cima para baixo são quando os administradores não dão aos subordinados as informações de que eles precisam para a realização de suas tarefas eficazmente essa comunicação é às vezes

deliberada quando as informações são sonegadas aos trabalhadores para mantê-los dependentes da organização. (STONER e FREEMAN, 1994, p. 397).

2.2.1.2 COMUNICAÇÃO LATERAL E INFORMAL

A comunicação lateral ocorre entre departamentos de uma mesma organização, geralmente seguindo o fluxo de trabalho, proporcionando um canal direto para coordenação e a solução de problemas.

Stoner e Freeman (1994, p. 398), ressaltam que com frequência essa comunicação ocorre com o conhecimento, à aprovação e o encorajamento dos superiores que compreendem que a comunicação lateral costuma aliviar seu volume e também que reduz a inexactidão por colocar pessoas relevantes em contato umas com as outras.

A comunicação informal é a rede de boatos, ou ainda informação de bastidores. A rede de boatos não deve ser confundida com informações legítimas que a organização busca transmitir oralmente.

Entretanto, quando essas informações são transmitidas oralmente é menos improvável que os colaboradores de nível mais baixo a recebam corretamente. Dessa forma pode tornar uma informação sem a exatidão necessária criando redes de boatos, fofocas, probabilidades. Por isso os administradores que desejam garantir que todos recebam as informações de forma correta devem comunicá-las por escrito. (STONER e FREEMAN, 1994, p. 398).

A dificuldade na comunicação nas organizações gera prejuízos e também podem gerar conflitos e estes provocam o estresse.

2.2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E MOTIVAÇÃO

A qualidade de vida no trabalho está ligada à motivação dos colaboradores. O resultado de um sistema eficaz de comportamento organizacional é a motivação que

quando combinada com as habilidades e capacidades do colaborador, resulta na produtividade humana.

Segundo Davis e Newstron (1991, p. 47), embora não haja respostas simples para a questão da motivação um importante ponto de partida reside na compreensão das necessidades do colaborador. Dizer às pessoas que se espera que elas façam o melhor significa que estas são consideradas capazes de alcançar altos padrões sobre os quais concordam estando dispostas a realizar suas tarefas.

De acordo com Chiavenato (2004, p. 63), a motivação pode ser provocada por um estímulo externo (provindo do ambiente) e pode também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo. Sendo assim aos poucos se torna viável entender que não é possível motivar a todos da mesma maneira.

Steers e Porter (1983, p. 4), apud Bergamini (1997, p. 31), “propõe que a motivação seja uma cadeia de eventos baseada no desejo de reduzir um estado interno de desequilíbrio tendo como base a crença de que certas ações deveriam servir a esse propósito”. É muito importante que se leve em consideração a existência de diferenças individuais e culturais entre as pessoas quando se fala em motivação.

Infelizmente em muitas organizações que não oferecem qualidade de vida no trabalho e comum encontrar um grande contingente de pessoas que nutrem a menor motivação por aquilo que fazem. Esses trabalhadores não experimentam, portanto, nenhuma satisfação ou realização pessoal gerada por aquilo que fazem em seu trabalho. (BERGAMINI, 1997, p. 35).

Se a motivação é a energia que as pessoas necessitam para serem mais produtivas e satisfeitas em seu ambiente de trabalho, é essencial a presença de lideranças capazes de fomentar de alguma forma essa energia, seja através do exemplo ou de ações mais direcionadas aos seus liderados, o líder é responsável por influenciar e buscar os resultados junto a sua equipe.

2.3 CONCEITO DE ESTRESSE E FATORES RELACIONADOS À QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O estresse ainda não é considerado uma doença pela Organização Mundial de Saúde (OMS) ¹, mas diante da realidade que cerca de 90% da população mundial já sofreu sofre ou irá sofrer desse mal, a entidade já alertou para uma epidemia global. Hoje em dia o estresse é visto, pela maior parte da comunidade médica tradicional, como um conjunto de sintomas físicos e emocionais que pode levar a outras patologias.

Andrade e Okabe (1996, p. 25-26), apud Bergamini (2006 p. 143), definem o estresse:

A qualquer estímulo ou mudança no meio externo ou interno gerador de tensão, que ameaça a integridade sociopsicossomática da pessoa, seja diretamente, por suas propriedades físico-química, biológicas ou psicossociais seja indiretamente, devido a seu significado simbólico. Assim ele pode ser considerado como um aspecto próprio da vida do dia-a-dia que nasce da interação que o indivíduo experimenta ao meio em que vive. (ANDRADE e OKABE 1996, p. 25-26 apud BERGAMINI 2006 p. 143).

A pessoa experimenta uma gangorra emocional o corpo começa a enviar mensagens de alerta que se ouvidas e compreendidas podem auxiliar imensamente sobre como agir diante desse risco ocupacional.

De acordo com França e Rodrigues (2009, p. 63), “Diferentemente de outros riscos ocupacionais, em geral relacionados a trabalhos específicos, o estresse associa-se de formas variadas a todos os tipos de trabalho, prejudicando não só a saúde, mas também o desempenho dos trabalhadores”.

Gonzáles (2001, p.19-20), cita que:

O termo estresse tem sua origem na física. No final do século XVII, Robert Hook descreveu a lei que explicava como uma mudança na forma de um corpo elástico era proporcional a forma da deformante, no entanto foram necessários cem anos mais para que Thomas Young formulasse esta lei e definisse o conceito de Estresse. Dessa forma, do ponto de vista físico, o estresse é uma resposta dentro do objeto, que é inerente a sua estrutura e é provocado pela força externa. (GONZÁLES, 2001 p. 19-20).

¹ <http://saude.ig.com.br/bemestar/cuidado+com+o+estresse/n1237563891090.html>

O estresse gera um aumento na adrenalina, prejudica a concentração, piora o desempenho e causa problemas de saúde com alterações de humor e comportamento do indivíduo, mas ele só causa essas reações quando se torna excessivo comprovando que não é somente uma reação do corpo, mas sim um contexto geral que envolve reações físicas e psicológicas.

De acordo com França e Rodrigues (2009, p. 30), “Podemos hoje compreender melhor o fenômeno estresse. E sabemos que ele, em si, não é bom nem ruim. E que é impossível e indesejável erradicá-lo”. Ao contrario ele pode ser um recurso importante e útil para uma pessoa fazer frente às situações de vida que ela enfrenta no cotidiano.

2.3.1 ESTRESSE OCUPACIONAL

O estresse ocupacional pode ter conseqüências organizacionais e pessoais, se torna um problema de natureza perceptiva, resultante da incapacidade de lidar com as pressões diárias do trabalho.

Nas palavras de Spink (1992), apud França e Rodrigues (2009, p. 133),

O que muitas empresas têm de desumano é o seu próprio modelo de trabalho, um modelo que, diariamente, sistematicamente, violenta e restringe as reais capacidades de uma pessoa dentro de um escritório ou de uma fabrica. Muito provavelmente estas reais capacidades estão ligadas a potencialidades intelectuais e emotivas, que sofrem constantes negações e sansões a partir de interações pessoais que, embora em nome da produtividade, pouco tem a ver com ela. (SPINK, 1992 apud FRANÇA E RODRIGUES, 2009, p. 133).

Nem todas as exigências de trabalho são indesejáveis, no entanto algumas atividades ou situações causam efeitos e reações indesejadas tais como diminuição no desenvolvimento e empenho no trabalho, sintomas físicos e tensões emocionais que podem ocasionar doenças.

Maximiano, (2004, p. 87), diz que:

Saúde não é apenas ausência de doença, mas também o completo bem estar biológico, psicológico e social. Esta definição, adotada pela Organização Mundial de Saúde em 1986, abre espaço significativo para a compreensão e administração de fatores psicossociais na vida moderno, especialmente no ambiente de trabalho. Um desses é o estresse. (MAXIMIANO, 2004, p. 87).

O estresse ocupacional designa estímulos que são gerados no trabalho e têm consequências físicas e/ou psicológicas negativas para um grande número de pessoas expostas a eles.

Segundo França e Rodrigues (2009, p. 36),

O estresse relacionado ao trabalho, ele é definido como as situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador as suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou a sua saúde físico e mental, prejudicando a interação desta com o trabalho e com o ambiente de trabalho, à medida que esse ambiente contém demandas excessivas a ela, ou que ela não contém recursos adequados para enfrentar tais situações. (FRANÇA e RODRIGUES 2009, p. 36).

O estresse ocupacional afeta a prestação de serviço e a qualidade de vida no trabalho oferecido, gerando conflitos e afetando toda a organização. Nos dias de hoje não basta só viver longamente é muito mais importante ter qualidade em todos os aspectos como vida social, profissional e familiar.

2.3.1.1 FATORES QUE CAUSAM ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES

A Psicóloga especialista em gestão de pessoas, Juliana Cherobino de Rezende², afirmam que vários fatores podem fazer com que o trabalho se torne uma fonte de estresse, como os fatores sociais, políticos, falta de lazer, excesso de atividades no trabalho, dificuldade em dividir as tarefas entre os colegas, e autoritarismo dos líderes.

Seria difícil descrever todos os fatores que causam o estresse já que cada colaborador o desenvolve por motivos individuais e diferenciados diz respeito ao que cada um pensa ou sente, mas pode-se destacar uma categoria ligada explicitamente com o tipo de relação dos colaboradores podem desenvolver em seu trabalho.

² <http://www.porta730.com.br/noticias/saude/21703-psicologa-aponta-fatores-que-provocam-stress-no-trabalho.html>

A FIG. 2 demonstra alguns fatores que determinam o estresse nas organizações.



Figura. 2 - Fatores que determinam o estresse nas organizações

Fonte: França e Rodrigues, 2009 p. 49

A figura define alguns fatores que estão diretamente ligados a organização e aos colaboradores tornando-se fonte geradora de estresse.

Sendo assim França e Rodrigues (2009, p. 49-51), definem alguns indicadores que podem ajudar na detecção da ação dos agentes estressores que determinam o comprometimento do desempenho do colaborador.

1 - Individuais: queda de eficiência; ausências repetidas; insegurança nas decisões; protelação na tomada de decisão; sobrecarga voluntária de trabalho; uso abusivo de medicamentos; irritabilidade constante; explosão emocional fácil; grande nível de tensão; sentimento de frustração; sentimentos de onipotência; desconfiança; eclosão ou agravamento de doenças. 2 – Grupos: competição não saudável; politicagem; comportamento hostil com as pessoas; perda de tempo com discussões inúteis; pouca contribuição ao trabalho; trabalho isolado dos membros; não-compartilhamento de problemas comuns; alto nível de insegurança; grande dependência do líder. 3 – Organizações: greves; atrasos constantes nos prazos; ociosidade, sabotagem, absenteísmo; alta rotatividade de funcionários; altas taxas de doenças; baixo nível de esforço; vínculos empobrecidos; relacionamento entre funcionários caracterizado por: rivalidade, desconfiança, desrespeito, desqualificação. (FRANÇA e RODRIGUES, 2009, p. 49-51).

Os fatores que causam estresse nas organizações tornam-se complexos e difíceis de serem analisados e controlados como um todo, mas se a pressão sobre o colaborador devido a esses fatores for intenso, o resultado será um desempenho insuficiente e penoso para os indivíduos. O trabalho pode gerar como em outros ambientes o eustresse e o distresse, dois diferentes tipos/níveis de estresse.

2.3.1.2 DOIS DIFERENTES TIPOS DE ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES

Avaliar a presença do estresse nos locais de trabalho, não é uma tarefa fácil. Há uma multiplicidade de reações, conceitos que cada colaborador desenvolve ao longo dos anos e o estresse pode ser positivo ou negativo. Conhecidos como o eustresse e o distresse.

Ao contrário do que muitos pensam o estresse não tem apenas uma conotação negativa; trata-se de uma reação de defesa natural do organismo, uma resposta não específica a um estímulo externo de grande importância para a vida.

França e Rodrigues (2009, p.133-134), esclarecem que o eustresse se desdobra em fascínio do estresse, tensão de competitividade, revigoramento, engajamento social e atitude empreendedora. Reações positivas que movem as pessoas que apresentam uma intensidade tolerável e adequada aumentado à produtividade do indivíduo. Já o distresse, manifesta-se de forma negativa no sistema nervoso com a eclosão de doenças, sobrecarga pessoal e profissional, envelhecimento precoce, desorganização do projeto de vida como cansaço, alteração do sono gera tensão podendo levar ao desanimo e a depressão.

Distinção de Selye (1974) apud Teixeira (2001, p.27):

Entre o eustresse e o distresse, ou seja, entre o estresse bom e/ou ruim, pressupõe que certa de quantidade de estresse é favorável, no entanto uma dose excessiva é prejudicial, embora o autor não esclarecesse os limites e as condições nas quais se efetua esta mudança. (SELYE, 1974 apud TEIXEIRA, 2001, p. 27).

Atualmente são muitas as pesquisas que buscam identificar a relação estresse e desempenho no trabalho. Isso porque se sabe que o estresse positivo

estimula a pessoa e aumentam a capacidade de reação, já o negativo gera transtornos tanto para o colaborador como para a organização.

2.3.2 ESTUDOS PARA DETERMINAR NÍVEIS DE ESTRESSE, DIAGNÓSTICO

Podem-se conceituar estresse como uma combinação de reações fisiológicas e comportamentais que as pessoas apresentam em resposta aos eventos que as ameaçam ou desafiam, caracterizando-se como um processo dinâmico, o qual se manifesta através de sintomas físicos, psicológicos e/ou comportamentais.

Para se diagnosticar os níveis de estresse pode se basear-se no processo desenvolvido em três fases que Selye desenvolveu em 1936, (1976), apud (GONZÁLEZ, 2001, p. 23), considerado "o pai do stress", denominou de Síndrome de Adaptação Geral – SAG;

1. Fase de Alarme - caracterizam-se pelas reações que o corpo apresenta quando o agente estressor é reconhecido e aquele se mobiliza para lutar ou fugir;
2. Fase de Resistência - caso o agente estressor mantenha sua ação, o corpo se esforça para resistir aos efeitos da fase anterior e voltar ao seu estado de equilíbrio;
3. Fase de Exaustão - essa fase ocorre somente se o estresse permanecer por mais tempo que o corpo pode resistir e representa muitas vezes a falha dos mecanismos de adaptação. (GONZÁLEZ, p. 23 2001).

É muito difícil diagnosticar na empresa em que fase se encontra o nível de estresse de cada colaborador já que cada indivíduo reage de forma diferente a cada situação essa avaliação precisa, é necessária ser feita por um médico.

Raramente um estressor apenas é suficiente para causar o estado de estresse, normalmente é a combinação de vários fatores que causam os sintomas, e nem sempre resultam em doença imediata. O impacto de um agente estressor dependerá da maneira pela qual, a pessoa em questão, reagirá. Isto determinará o nível do estresse. (FRANÇA e RODRIGUES, 2009, p. 89).

Após 15 anos de pesquisa Marilda Lipp³ psicóloga do Centro Psicológico de Controle do Stress (CPCS) com sede em Campinas - SP propôs um modelo quadrifásico para o estresse, expandindo o modelo trifásico estabelecido até então,

³ http://www.estresse.com.br/novidades/press_release2.htm

criado por Hans Selye em 1936. Marilda Lipp foi à responsável pela padronização do inventário de Sintomas do Stress para adultos, com o qual é possível medir o nível de stress nas pessoas, o que facilita para estabelecer o tratamento para cada caso.

Neste inventário, Lipp (2005, p. 74), incluiu a fase de “quase-exaustão”. No passado, considerava-se que o estresse se desenvolvia apenas em três fases: alerta, resistência e exaustão. A fase de quase-exaustão situa-se entre a fase da resistência e a fase da exaustão.

De acordo com Lipp (2005, p. 69), quando a carga estressante ultrapassa o limite da pessoa, ela terá estresse. Tem-se na realidade, verificado um dado interessante nas pessoas estressadas. De todo modo, quando se trata de alguém com estresse é importante compreender qual o tipo de pessoa que esta se tratando antes de diagnosticar e não somente o estresse que ela tem. Pois existe uma relação absolutamente perfeita entre o corpo e a mente no que se refere a ele.

2.3.2.1 SINAIS OU SINTOMAS RELACIONADOS AO ESTRESSE

França e Rodrigues (2009, p. 169), explicam que quando surge o estresse e seus sinais ou sintomas, esses sinalizam pressões que precisam ser compreendidas e gerenciadas para atingir o bem estar e desempenho adequado no trabalho. A compreensão desses sinais ou sintomas pode significar aspectos organizacionais e pessoais importantes como, por exemplo, falta de disposição para o trabalho e ou ainda demonstração de desânimo e sofrimento.

De acordo com Rossi, Perrewé e Sauter, (2010, p. 91):

Um dia ruim no trabalho - bem todos passam por isso. Aquele dia em que nada parece dar certo. Um dia que uma inexplicável nuvem preta paira sobre todas as facetas do trabalho. as tarefas do trabalho são desagradáveis e feitas com pouco entusiasmo. Alguns chegam a classificar o trabalho em “dias ruins” como simplesmente insuportáveis. (ROSSI, PERREWÉ e SAUTER 2010, p. 91).

De forma rápida e inflexível os sinais e sintomas do estresse podem transformar dias em semanas ruins de trabalho o que leva o colaborador a uma atitude negativa e desanimadora em relação ao seu trabalho apresentando dificuldade em lidar com os estímulos estressores.

Na FIG. 3 – Tráz o que os sintomas sinalizam em uma situação de estresse.

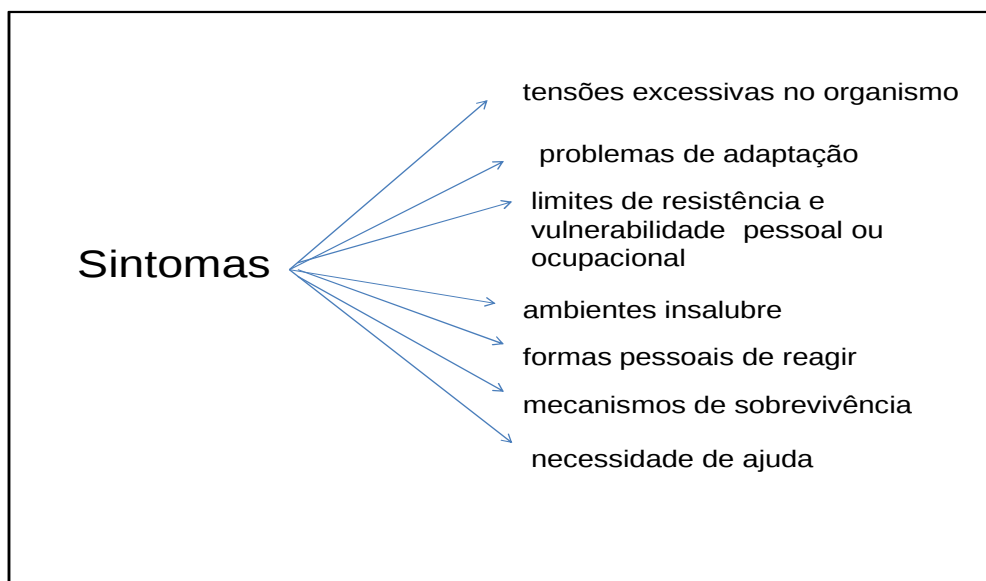


Figura. 3 - O que os sintomas sinalizam

Fonte: França e Rodrigues, (2009, p. 169).

Os sintomas significam um sinal de alerta para revisão das condições de vida no trabalho. Essa busca séria e desafiadora de condições entre expectativas individuais e organizacionais.

Segundo Coleman (1992), apud Dias e Di Lascio (2003, p. 4), o estresse pode aparecer com os seguintes sinais e sintomas:

1. Uma mudança aparente de personalidade ou comportamento;
2. Workiholic (doente pelo trabalho);
3. sinais de doença física ou mental. As mais associadas são: a) tremores ou sensação de fraqueza, b) tensão ou dor muscular, c) inquietação, d) fadiga fácil, e) falta de ar ou sensação de fôlego curto, f) palpitações, g) sudorese mãos frias e úmidas, h) boca seca, i) vertigens e tonturas, j) náuseas e diarreia, k) rubor ou calafrios, l) polaciúria (aumento no número de urinas), m) bolo na garganta, n) impaciência, o) resposta exagerada a surpresa, p) dificuldade de concentração ou memória prejudicada, q) dificuldade em conciliar ou manter o sono e r) irritabilidade;
4. Observar o modo com que as pessoas caminham se movem e se sentam e
5. Toxicomania. (COLEMAN 1992 apud DIAS e DI LASCIO 2003, p. 4).

Esses sinais e sintomas podem ultrapassar o limite de tolerância de uma pessoa em relação a eles, havendo a possibilidade de depressão e ansiedade permanente. A tendência para se estressar constitui-se de uma forma inadequada

de pensar e ver os eventos da vida e os sinais e sintomas tornam-se consequência desse comportamento.

2.4 MINIMIZAÇÃO DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

A prevenção pode ser específica ou genérica, ou seja, podendo partir tanto do colaborador como da própria organização o ideal seria que os dois trabalhassem juntos para minimização do estresse.

França e Rodrigues (2009, p. 173-174), demonstram alguns recursos para lidar com o estresse físico, psíquicos e sociais:

Físico podem se utilizar de técnicas de relaxamento, alimentação adequada, exercícios físicos, repouso, lazer, diversão, dormir bem e as horas necessárias para o descanso do corpo e medicação se necessário e somente sobre prescrição médica; Já os psíquicos devem ser amenizados com processos que favoreçam o autoconhecimento, estrutura de tempo livre para atividades ativas e prazerosas, avaliação e prática de qualidade de vida e busca de convivência sem conflitos com pares e grupos de trabalho; Os sociais deve - se fazer uma revisão e do que deseja melhorar em seu trabalho, melhorias nas condições socioeconômicas, investimento na formação pessoal e profissional entre outras. (FRANÇA e RODRIGUES 2009, p.173-174).

De acordo com a revista científica New Scientists⁴, de Londres algumas sugestões para minimizar o estresse no trabalho são:

- primeiramente, o seu ambiente de trabalho precisa ser organizado, limpo e aconchegante. por isso, separe um cantinho você deve pensar em todos os detalhes com carinho: cadeira, iluminação, mesa, etc.
- tenha controle sobre sua carreira. De acordo com os especialistas, é extremamente importante que o colaborador possa negociar os melhores horários e seus dias de folga dentro das regras da empresa. Outra orientação é contar com o apoio dos colegas, é muito importante ter pessoas com quem possa contar dentro da empresa.

⁴ <http://007blog.net/como-diminuir-o-estresse-no-trabalho/>

- evite o uso de comunicadores instantâneos, redes sociais ou de aparelhos portáteis de uso pessoal. Isso pode ser tornar um vício e atrapalhar o seu rendimento.
- ande pela empresa para manter sua mente tranqüila e alerta, além de ficar informado sobre o que esta acontecendo a sua volta, você pode conversar com seus colegas e descontrair para poder voltar sua atividade mais calma (o). Verifique os ruídos em seu trabalho e busque meios para reduzi-los.
- reduza o tempo em que concentra a sua atenção. Delegue rotina e não fique muito tempo lidando com problemas desagradáveis.
- conhecer a si próprio, respeitando os limites do seu corpo. E conheça sua equipe de trabalho, quanto mais amigável for à mesma será muito mais fácil de trabalhar.
- ao final do dia, reflita sobre o que foi alcançado ao invés de se preocupar com futuras tarefas. não seja rigoroso demais consigo mesmo e lembre-se de viver um dia de cada vez.

Segundo Chiavenato (2004, p. 436), o estresse pode ser reduzido, mediante as seguintes providencias:

- planejamento: relacionar seus objetivos com as da sua organização;
- exercício físico: fazer caminhadas, andar de bicicleta, freqüentar uma academia, fazer natação etc.;
- dieta, reorganizar seus hábitos alimentares, comer mais frutas e verdura;
- meditação e relaxamento: proporciona uma serie de benefícios ajuda a relaxar o corpo e a mente;
- psicoterapia: recurso para ajudar a entender melhor a si mesmo, às pessoas ao seu redor e aos seus problemas e pode auxiliá-lo a encontrar maneiras de resolver problemas.

Primeiramente o colaborador precisa saber se o que esta sentindo é estresse ou simplesmente cansaço por isso precisa procurar um profissional da área da saúde que poderá fazer alguns testes e exames que possam comprovar o que realmente está acontecendo e assim buscar um auxilio para minimizar os fatores que causam o estresse.

O primeiro passo da organização deve ser o de identificar, a incidência, a prevalência, a gravidade e as tendências em relação às exposições a estressores relacionados ao trabalho e suas causas e conseqüências para o colaborador.

De acordo com Rossi, Perrewé e Sauter, (2010, p. 171). Argumentam que muitas das melhorias podem ser alcançadas através de mudanças organizacionais, por exemplo:

Permitir tempo adequado para o trabalhador realizar seu trabalho do modo satisfatório; Dar ao colaborador uma descrição clara do trabalho; recompensar o colaborador por um bom desempenho no trabalho; Proporcionar meios para o colaborador fazer queixas, fazendo com que as mesmas sejam tratadas com seriedade e rapidez; Harmonizar a responsabilidade e a autoridade do colaborador; esclarecer os objetivos e os valores da empresa e adaptá-los a objetivos e valores dos colaboradores, sempre que possível; promover o controle do colaborador, e seu orgulho, em relação ao produto final de seu trabalho; Promover a tolerância, a segurança e a justiça no local de trabalho; Eliminar exposições físicas prejudiciais; Identificar fracassos e sucessos e suas causas e conseqüências em ações de saúde anteriores e futuras no local de trabalho; Aprender como evitar os fracassos e como promover os sucessos, para uma melhoria contínua do ambiente e de saúde ocupacional. (ROSSI, PERREWÉ e SAUTER, 2010, p. 171).

De acordo com Chiavenato (2004, p. 435), sugere as seguintes medidas para reduzir o estresse:

- relações cooperativas, recompensadoras e agradáveis com os colegas;
- não tentar obter mais do que cada um pode fazer;
- relações construtivas e eficazes com o gerente;
- compreender os problemas do chefe e ajudá-lo a compreender os seus;
- negociar com o gerente metas realísticas para o seu trabalho. Esteja preparado para propor metas, apesar daquelas que foram impostas;
- estude o futuro e aprenda como se defrontar com eventos possíveis.

Há uma necessidade de que essas medidas preventivas sejam utilizadas diariamente em todos os setores e níveis da sociedade das organizações, objetivando-se promoção do conceito “trabalho saudável” e a humanização da reestrutura organizacional.

3. METODOLOGIA

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos, ou seja, os métodos e as técnicas que foram utilizados na elaboração da pesquisa.

3.1 TIPO DE PESQUISA

O estudo quanto à natureza dos dados, classifica-se como pesquisa qualitativa. De acordo Figueiredo (2004, p. 107), “as pesquisas qualitativas com dados não quantificáveis, coletam e analisam materiais pouco estruturados e narrativos, que não necessitam tanto de uma estrutura, mas em compensação requerem envolvimento do pesquisador ao máximo.”

Já, quanto à problemática apresentada, o estudo configura-se como sendo de modelo exploratório. De acordo com Cerro e Bervian (2002, p. 69), “a pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre elementos componentes da mesma”.

A pesquisa exploratória não elabora hipóteses a serem testadas e sim vem para definir objetivos e buscar mais informações sobre o assunto estudado, requer um planejamento bastante flexível para possibilitar os mais diversos aspectos de um problema. (CERRO e BERVIAN 2002, p. 69). A pesquisa exploratória é um estudo preliminar realizado com a finalidade de melhor adequar o instrumento de medida à realidade que se pretende conhecer.

E em relação aos procedimentos técnicos foi realizado um estudo de caso. É importante ressaltar que a pesquisa nunca se fecha, ou seja, é um processo de trabalho contínuo que começa com um problema ou uma pergunta e termina com um produto provisório capaz de dar origem a novas interrogações. O estudo de caso se fundamenta na idéia de que a análise de uma unidade de determinado universo possibilita a compreensão da generalidade do mesmo ou, pelo menos, o estabelecimento de bases para uma investigação posterior, mais sistemática e precisa. (Gil, 1994, p. 79).

Para Acevedo (2007, p.50), o estudo de caso “caracteriza-se pela análise em profundidade de um objeto ou um grupo de objetos, que podem ser divididos em indivíduos ou organizações”.

Para este trabalho o estudo de caso representa uma estratégia de investigação que examina um fenômeno em seu estado natural, empregando múltiplos métodos de recolha e tratamento de dados sobre uma ou algumas entidades (pessoas, grupos ou organizações).

Utilizou-se de questionário, para investigar as opiniões dos colaboradores do supermercado no que se refere a influencia dos fatores do estresse na qualidade de vida do trabalho.

3.2 DELIMITAÇÃO E LIMITAÇÕES DO METODO DA PESQUISA

Este estudo realizado considerou apenas os resultados coletados no Supermercado X, em Juina, portanto as conclusões obtidas são limitadas a esta empresa, não podendo ser generalizada para outros supermercados.

A pesquisa adota o questionário como instrumento de coleta de dados, que se constitui em um procedimento rápido e prático. Nele foram utilizadas perguntas estruturadas e semi estruturadas.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população para este estudo constituiu-se de 52 (cinquenta e dois) colaboradores de um supermercado X da cidade de Juina – MT. Devidamente registrados na empresa, de ambos os sexos. Foi excluída a identificação do funcionário, como nome. Idade, para que assim houvesse a possibilidade de uma contribuição mais fidedigna.

O questionário permitiu recolher informação sobre a percepção dos colaboradores sobre os fatores que causam estresse no trabalho e sua influencia na

qualidade de vida dos mesmos. Também permitiu recolher de informações sobre a percepção dos mesmos sobre seu estado de estresse no trabalho.

E para a realização do trabalho retirou-se uma amostra de 13 (treze) colaboradores de dois setores distintos caixa e frente de caixa da empresa para a elaboração do mesmo.

3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados foi um questionário com 10 perguntas, semi estruturadas, que visaram obter informações sobre a influência do estresse na qualidade de vida no trabalho. O questionário foi elaborado pela discente seguindo o modelo da versão resumida **Job Stress Scale** adaptação para o português.

3.4.1 COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados com autorização prévia da empresa e a comunicação aos colaboradores sobre os objetivos da pesquisa e mediante a identificação da profissional pesquisadora.

Os dados que são primários foram obtidos por meio de um estudo de caso na empresa X do ramo supermercadista, que foi desenvolvido através de um questionário semi-estruturado contendo 10 (dez) questões, aplicado em seu quadro de colaboradores de dois setores distintos caixa e frente de caixa, nos dias 24, 25 e 26 de setembro. Os dados obtidos foram analisados e discutidos, considerando a visão de alguns autores contemplados na literatura estudada; com o objetivo de se obter um maior conhecimento sobre a pesquisa quanto aos seus objetivos.

4. ANÁLISE E RESULTADOS

Realizou-se um estudo de caso, onde foi aplicado um questionário que encontra no apêndice deste trabalho para os colaboradores do Supermercado X. Procurando saber quais são os fatores causadores de estresse nos colaboradores e qual é a influência na qualidade de vida no trabalho segundo a percepção dos mesmos.

4.1 PERGUNTAS RESPONDIDAS PELOS COLABORADORES

Segue abaixo as perguntas e respostas dos colaboradores ao questionário que foi apresentado e aplicado a eles:

Sexo dos colaboradores.

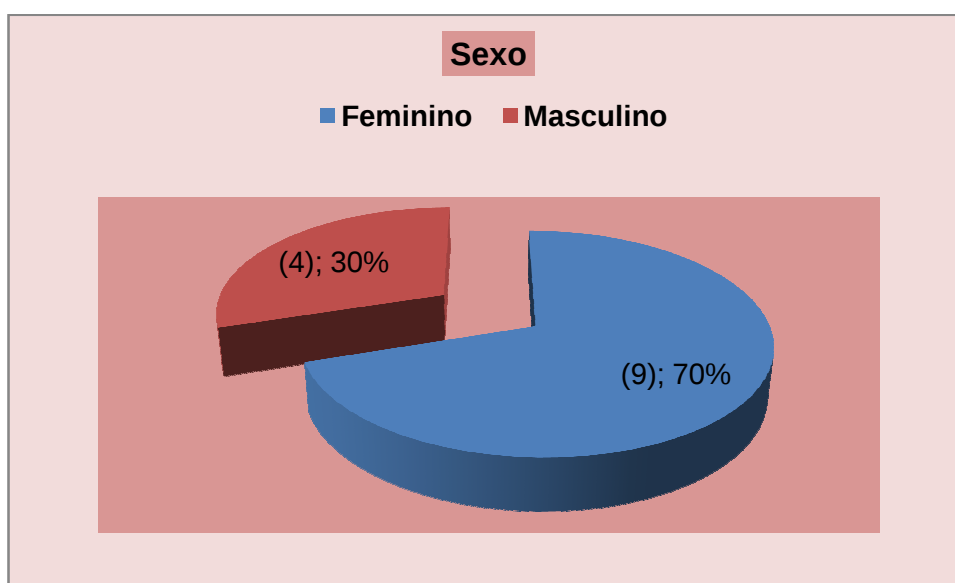


Gráfico 1 – Sexo dos colaboradores.
Fonte questionário respondido.

Com relação à variável sexo constatou-se que 70% dos colaboradores são do sexo feminino e 30% do sexo masculino. Isso demonstra que a empresa tem a maioria dos colaboradores do sexo feminino e na análise dos dados não haverá

distinção por sexo, ou seja, os resultados que são apresentados demonstram amostra total dos colaboradores.

Quando perguntado aos colaboradores se eles se sentem estressado no seu local de trabalho.

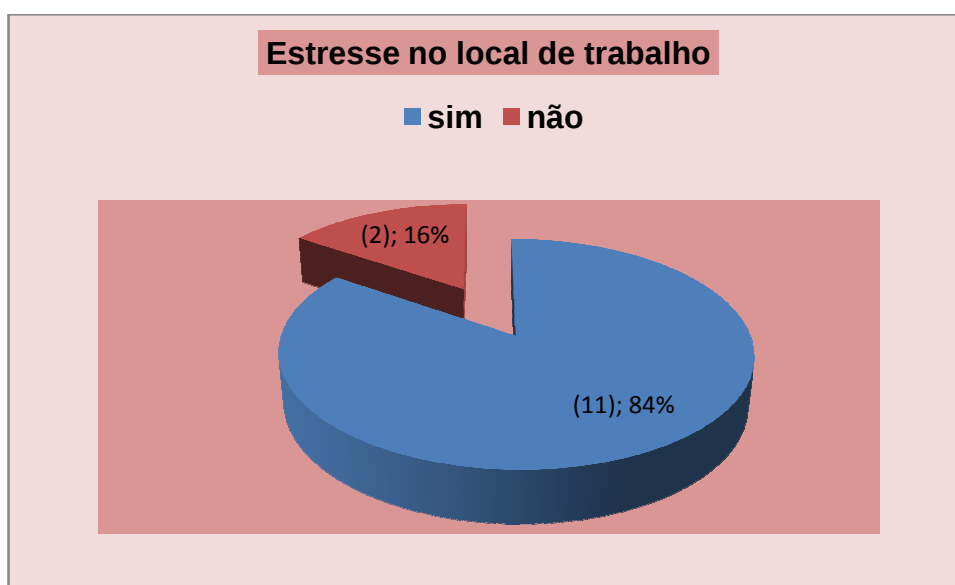


Gráfico 2 – O estresse no local de trabalho.

Fonte: questionário respondido.

De acordo com GRAF. 2, verifica-se que 84% dos colaboradores se sentem estressados no local de trabalho; e que 16% não sentem estresse. Esse percentual de 84% dos colaboradores que sentem estresse no trabalho representa a maior parte da amostra entrevistada e torna-se um problema tanto para os colaboradores como para a empresa, pois o estresse é um complexo de sintomas físicos e psicológicos que refletem as dificuldades vividas no ambiente de trabalho.

E foi perguntado se a resposta for sim, que se assinale 3 (três) fatores que mais ocasionam essa sensação.



Gráfico 3 – Os fatores do estresse (três).

Fonte: questionário respondido

Com relação a fatores estressantes os quais apresentam maior frequência são: falta de estímulos 46%; responsabilidade por valores materiais 31%; responsabilidade por outras pessoas 23%. A falta de estímulos pode gerar desinteresse nos colaboradores em realizar suas tarefas diárias e quando o ambiente exige demandas superiores à psíquica que o indivíduo é capaz de suportar evidencia-se o estresse.

Na terceira questão foi perguntado se os colaboradores tem sentido nas ultimas semanas efeitos (sintomas) psicológicos negativos, devido a fatores de estresse relacionados ao seu trabalho?



Gráfico 4 – Os sintomas psicológicos negativos.
Fonte questionário respondido

Conforme dados apresentados no gráfico acima a maioria dos colaboradores tem sentido nas ultimas semanas efeitos psicológicos negativos com 70%, devido a fatores de estresse relacionado ao seu trabalho, já um percentual menor dos colaboradores não sentem nenhum efeito devido a estes fatores que correspondem a 30%.

Foi perguntado aos colaboradores, se sim, que marcassem três sintomas que mais o afetam psicologicamente no ambiente de trabalho.

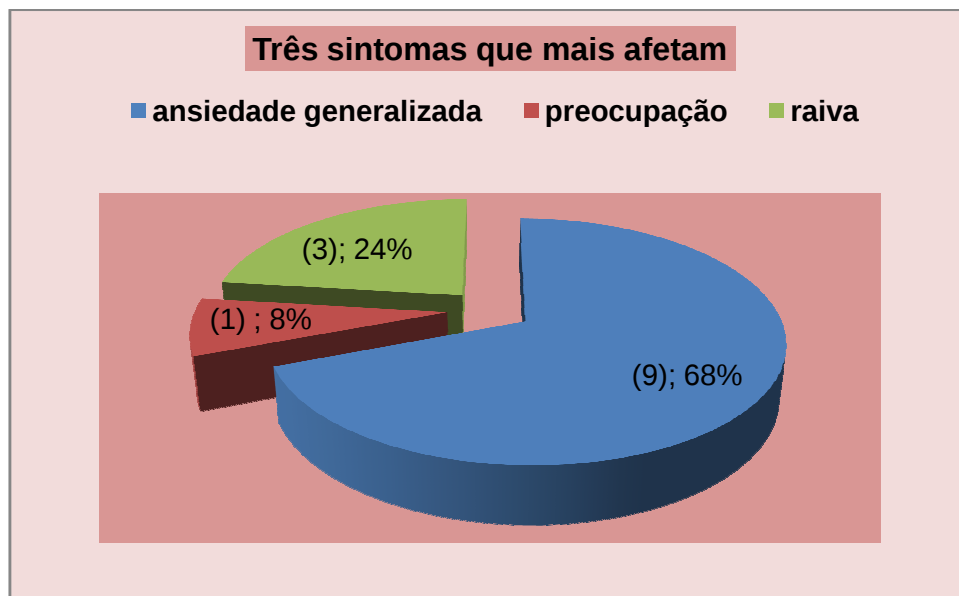


Gráfico 5 – Três sintomas que mais afetam.

Fonte questionário respondido

Conforme o GRAF. 5, os sintomas que mais afetam no trabalho foram: ansiedade generalizada 68%; raiva 24% e preocupação 8 %. A ansiedade, raiva e a preocupação representam a resposta do corpo diante de ameaças, torna-se um sinal de alerta, que adverte o indivíduo sobre preocupações ou perigo eminentes.

Foi questionado na 4ª questão se considera a jornada de trabalho cansativa e estressante.

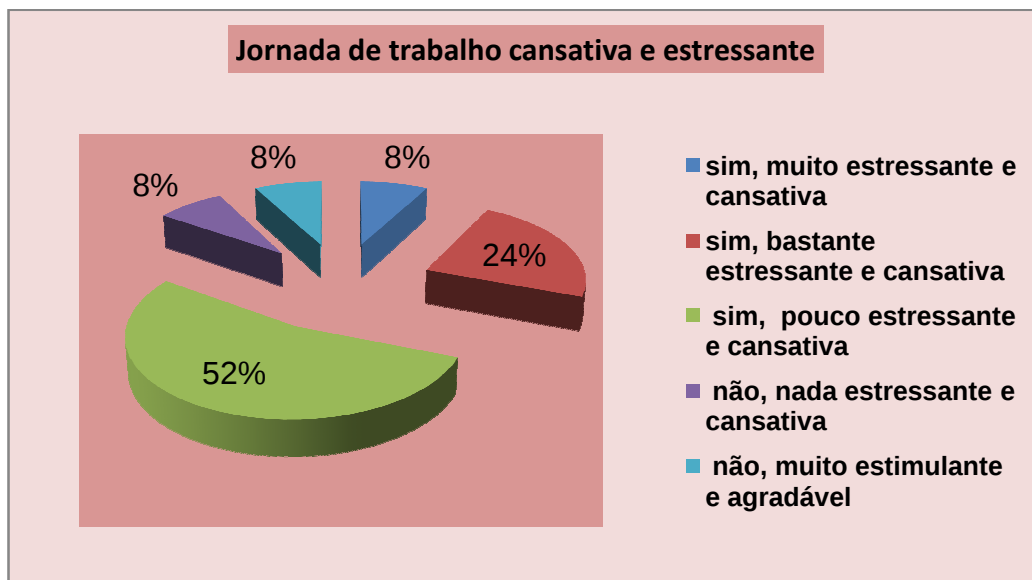


Gráfico 6 – Jornada de trabalho cansativa e estressante.

Fonte questionário respondido

A maioria dos colaboradores selecionou a categoria sim, pouco estressante e cansativa com 52% para representar como se sentem em relação à jornada de trabalho.

Quando questionados o porquê sua jornada de trabalho se torna cansativa e estressante, as respostas mais frequentes são as que definem o fator de lidar com várias pessoas ao mesmo tempo, falta de interesse da equipe em cooperar, o trabalho exige muito responsabilidade e atenção, horário de trabalho após as 18h00min horas, domingos e feriados.

Foi perguntado aos colaboradores que indicassem sinais e sintomas do estresse que são mais intensos.

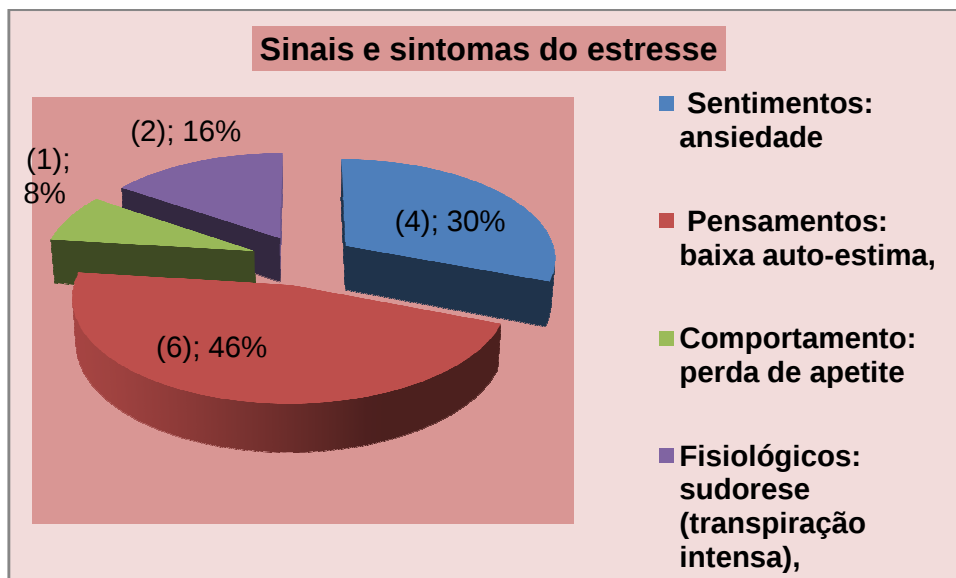


Gráfico 7 - Sinais ou sintomas do estresse.

Fonte: questionário respondido

Pelos resultados expostos no GRAF. 7, os sinais e sintomas do estresse que se tornam mais intensos nos colaboradores são: Pensamentos de baixa auto-estima 46%; Sentimentos de ansiedade 30%. Esses sinais e sintomas negativos fazem com que o indivíduo passe dos seus limites e não consiga uma adaptação adequada a novas situações que surgem.

Foi questionado quais os sintomas relacionados a fatores do estresse foram percebidas na rotina de trabalho nos últimos seis meses?

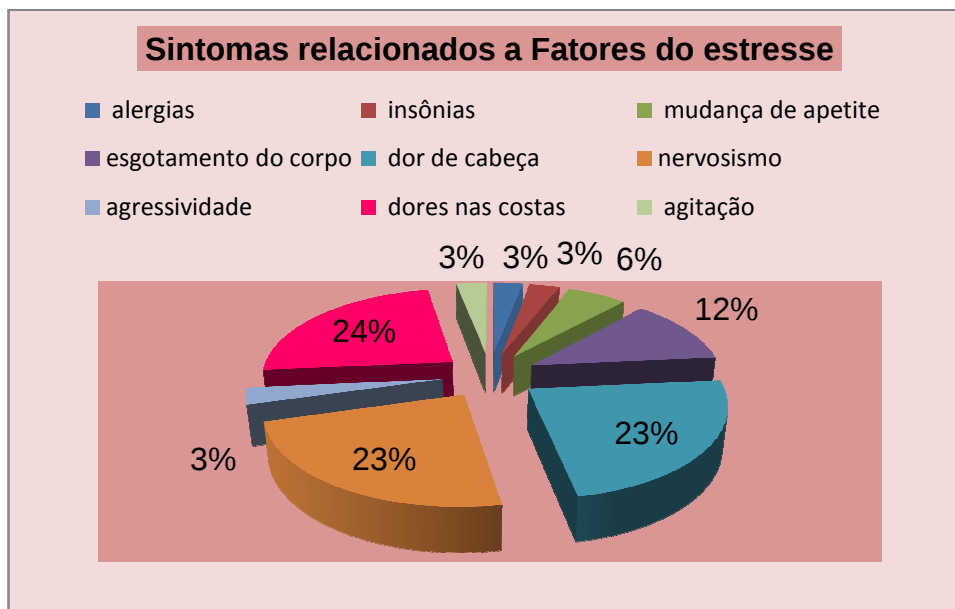


Gráfico 8 – Sintomas relacionados a fatores do estresse.

Fonte: questionário respondido

Conforme o GRAF. 8, os sintomas relacionados ao estresse que são sentidos com mais intensidade e frequência são: dores nas costas com 24%; dor de cabeça com 23%, juntamente com o nervosismo 23%. Esses sintomas demonstram o quão estressado se encontram. Os distúrbios causados pelo estresse, devido ao desgaste físico ou psicológico trarão consequências graves para o indivíduo, se ele uma vez consciente das alterações ocorridas no seu organismo, não tomar iniciativa para controlar os agentes estressores. Ressalta-se que, as informações apresentadas não dizem respeito somente aos colaboradores é imprescindível que a própria organização se atenha ao fato do estresse gerado pelas atividades desenvolvidas estão prejudicando a produção e o desenvolvimento de seus colaboradores, dessa forma a empresa deve buscar meios de diminuir ou até reter os fatores que causam estresse, assim haverá uma redução de colaboradores com sintomas de estresse desenvolvidos por atividades do trabalho,

Na questão 7 foi perguntado quais os sintomas ocasionados por fatores do estresse que mais influenciam de forma negativa na sua qualidade de vida no trabalho?

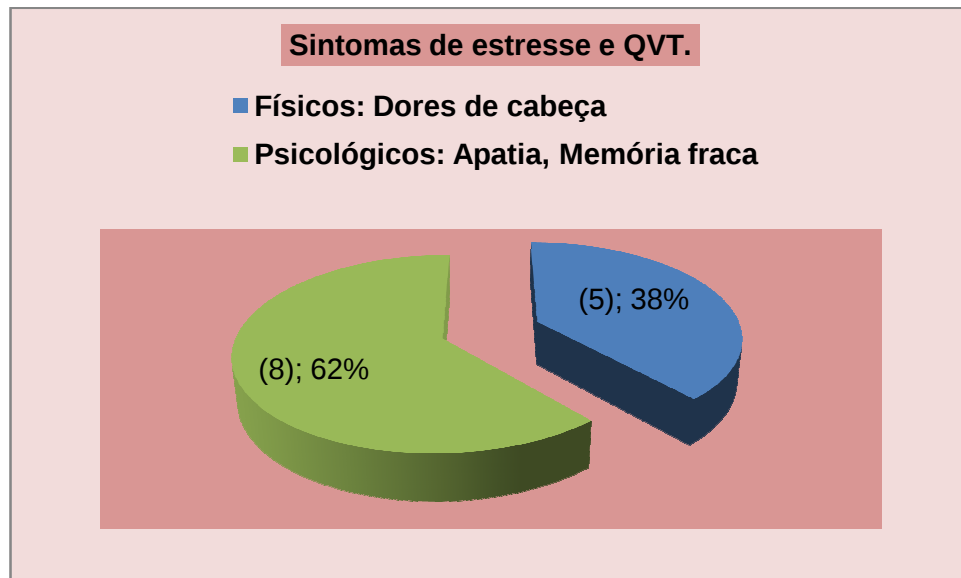


Gráfico 9 – Sintomas de estresse e QVT.

Fonte questionário respondido

De acordo com os resultados apresentados no gráfico, os sintomas psicológicos do estresse são os que mais influenciam de forma negativa na qualidade de vida no trabalho segundo a percepção dos colaboradores com 62% esses sintomas são: Apatia, Memória fraca, Isolamento e Introspecção, Sentimento de perseguição, Desmotivação, Autoritarismo, Irritabilidade e Emotividade acentuada.

Já os sintomas físicos representam 38% dessa influencia negativa sendo representados por: Dores de cabeça, Taquicardia, Alergias, Insônia, Queda de cabelo, Mudança de apetite, Gastrite, Dermatoses e Dores musculares.

Foi questionado se a empresa contribui para minimização do estresse no ambiente de trabalho.

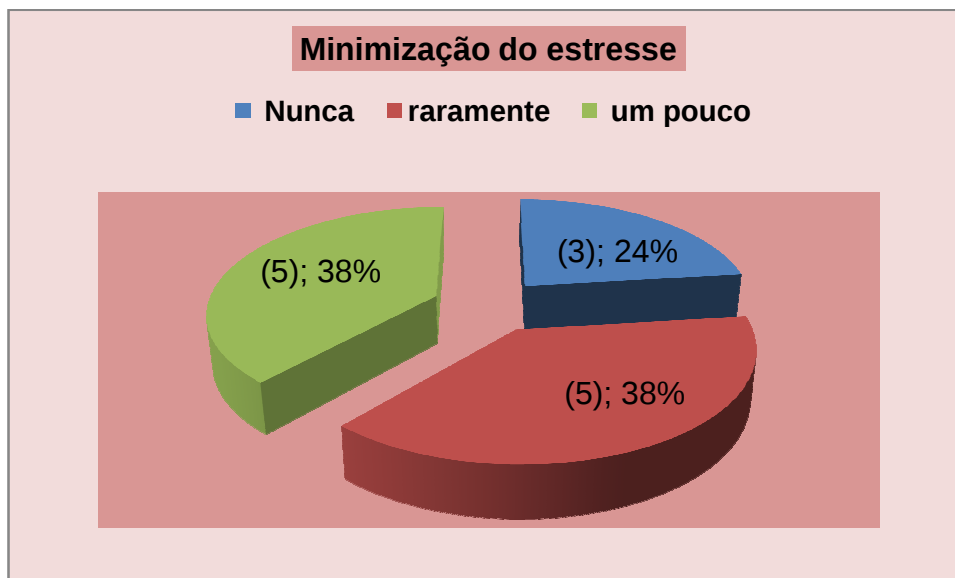


Gráfico 10 – Minimização do estresse.

Fonte: questionário respondido

Conforme a percepção de alguns colaboradores a empresa raramente contribui para a minimização do estresse isso fica evidente no percentual de 38%.

E a questão pede o porquê dessa não contribuição da empresa para minimizar o estresse. As respostas mais freqüentes e de maior importância para a definição da visão dos colaboradores quanto a questionamento: foram que: a empresa valoriza somente o fator produção e não há valorização no fator humano, ou seja, dar importância ao que seus colaboradores precisam, sentem ou pensam, carga horária extensa e cansativa, o salário não condiz com as responsabilidades, falta de investimento na capacitação dos colaboradores.

Por outro lado a mesma quantidade de colaboradores disse que a empresa contribui um pouco para a minimização do estresse representando 38%, e quando questionados o porquê, ou seja, de que forma a empresa faz com que isso fique evidente as respostas foram: sempre que necessito da contribuição da empresa sou atendido, bom ambiente, tenho a oportunidade de expor minhas dificuldades e ter auxílio para resolver.

E quanto aos que responderam que a empresa nunca contribui 24%, não manifestaram suas repostas do porque ter esta visão e/ou percepção da empresa.

Um dos indicadores da qualidade de Vida no Trabalho é corresponder às expectativas tanto do trabalhador quanto da empresa, isso é necessário para que haja satisfação no serviço. Foi perguntado quão satisfeito você está com QVT na sua empresa?

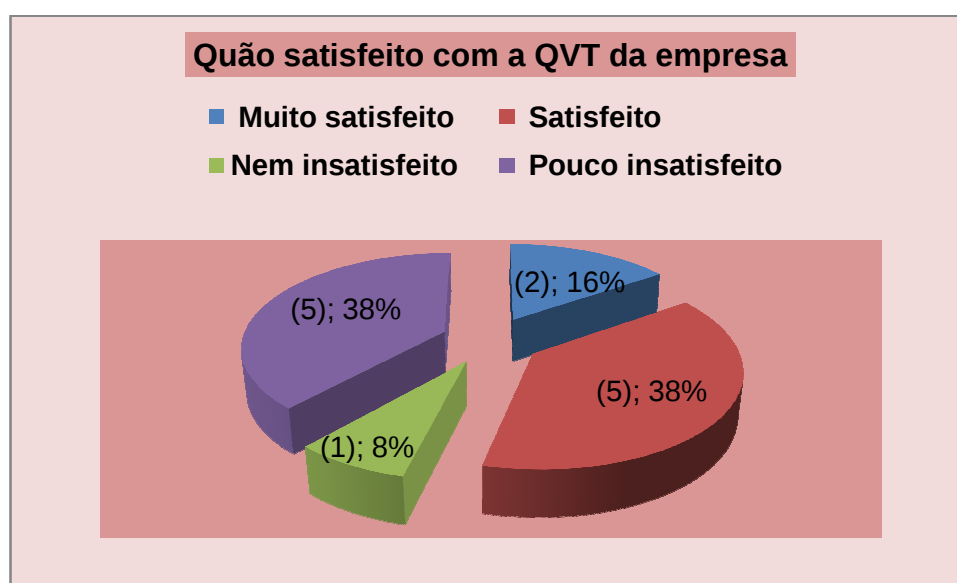


Gráfico 11 – Quão satisfeito com a QVT da empresa.

Fonte: questionário respondido

Conforme o gráfico acima fica evidente que 38% está satisfeito com a QVT na empresa e quando pedido que explicasse o porquê às respostas foram as mais freqüentes: Gosto de trabalhar na empresa, sou respeitado e valorizado.

Mas também verificou – se que 38% dos colaboradores sentem-se pouco insatisfeitos e as explicações diante desta escolha foram: questões salariais e mau relacionamento com outros colaboradores, não me sinto valorizado por superiores pelo que faço

Por outro lado 16% dos colaboradores disseram sentir-se muito satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho da empresa e explicam com os seguintes argumentos: que por meio deste trabalho estão se abrindo outras portas para o

futuro além de poder pagar um curso superior. Ou seja, um total de X ($16\% + 38\% = 54\%$) de colaboradores sente satisfação positiva com a QVT, em quanto que só Y colaboradores (15%) se sentem insatisfeitos.

Foi questionado se a empresa contribui para a sua qualidade de vida no trabalho.

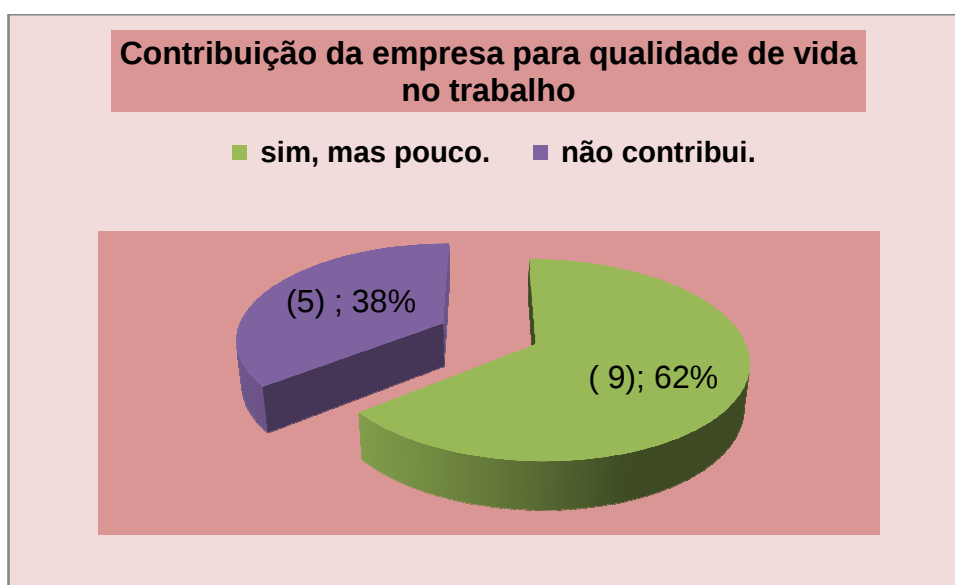


Gráfico 12 - Contribuição para a qualidade de vida no trabalho.

Fonte: questionário respondido

Conforme o gráfico 12 representa que 62% dos colaboradores percebem que a empresa contribui sim, mas pouco para a qualidade de vida no trabalho.

Por outro lado 38% dos colaboradores responderam que a empresa não contribui para a qualidade de vida no trabalho dos mesmos.

Foram questionados o Por quê? De que forma? Destacando 2 (dois) principais fatores. Se, sim.

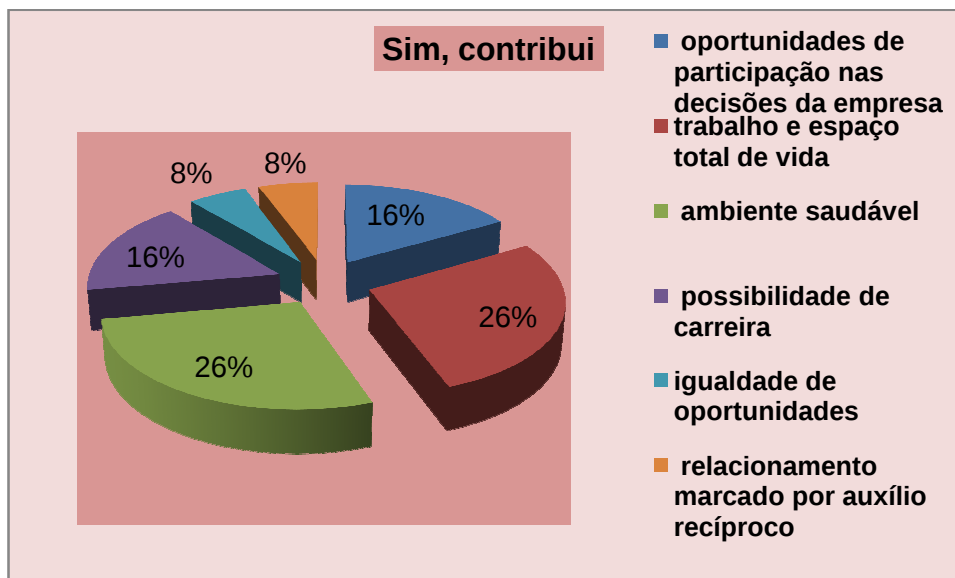


Gráfico 13 - Sim, contribui.

Fonte: questionário respondido

Conforme o gráfico acima que representa a resposta sim de que a empresa contribui para a QVT, as respostas mais frequentes para esta contribuição foram: ambiente saudável 26% juntamente com trabalho e espaço total de vida 26%. Em segundo lugar possibilidade de carreira 16% e Oportunidades de participação dos nas decisões da empresa 16%.

Foram questionados o Por quê? De que forma? Destacando 2 (dois) principais fatores. Se, não

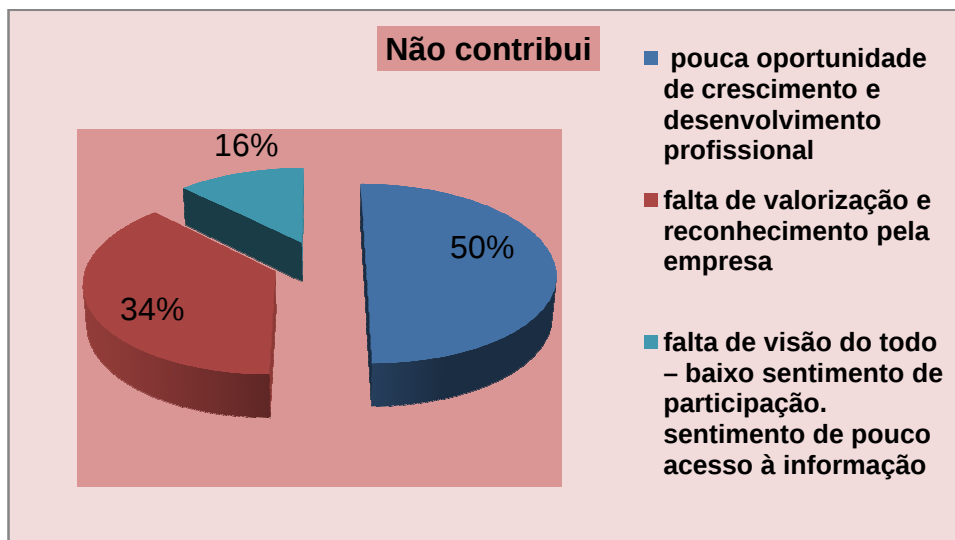


Gráfico 14 – Não, contribui.

Fonte: Questionário respondido

De acordo com o gráfico acima, representando a resposta dos colaboradores de que a empresa não contribui para a qualidade de vida no trabalho, os mesmos responderam que não contribui porque na empresa há pouca oportunidade de crescimento e desenvolvimento profissional 50%; para outros falta de valorização e reconhecimento pela empresa 34%.

Por meio dos GRAF. 13 fica evidente que a empresa se preocupa muito com o fator produção, ou seja, em dar um ambiente físico confortável e agradável para seus colaboradores produzam sempre mais e melhor, pois 68% disseram que a empresa colabora para a QVT, mas pouco, ou seja, a empresa atende as necessidades básicas para o desenvolvimento diário de trabalho de seus colaboradores. Já o GRAF. 14 demonstra que na percepção dos colaboradores os seguintes dados: que a empresa não contribui para a QVT colocando como fator de preponderância pouca oportunidade de crescimento e desenvolvimento profissional 50%; para outros falta de valorização e reconhecimento pela empresa 34%. Dessa forma comprova que é necessária que a empresa entenda que seus colaboradores agem, pensam e sentem de forma diferente uns dos outros, que as crises impulsionam a importantes realizações e modificações na vida das pessoas, a partir

daí investir nas competências e capacidades pessoais, fortalecendo-se física, psíquica e socialmente e se permitindo oferecer aos seus colaboradores uma melhor qualidade de vida no trabalho.

5. CONCLUSÃO

No início deste estudo de caso foi levantada a seguinte pergunta: **Quais os fatores no ambiente organizacional de um supermercado que provocam estresse prejudicando a qualidade de vida no trabalho, segundo perspectivas dos colaboradores?** Essa questão foi respondida mediante a realização de um estudo de caso no Supermercado X.

A partir da análise dos objetivos e resultados da pesquisa chegou-se às seguintes conclusões:

Os indicadores da QVT que tiveram avaliação negativa foram: falta de estímulos, responsabilidade por valores materiais e responsabilidade por outras pessoas. O ambiente organizacional se comporta como um conjunto de elementos que dependem de coordenação e participação de todos a fim de que os objetivos organizacionais sejam alcançados.

Verifica-se que as maiorias dos colaboradores se sentem estressados e consideram que a empresa contribui, mas pouco para a minimização do estresse. Já na visão de uma menor quantidade de colaboradores a empresa não contribui, pois há pouca oportunidade de crescimento e desenvolvimento profissional, falta de valorização e reconhecimento pela empresa

Os colaboradores percebem que a influencia do estresse no trabalho dos mesmos é grande, ocasionando o sentimento de não serem reconhecidos e valorizados pelos seus superiores. Eles vêem seu próprio estado de estresse como prejudicial com sintomas psicológicos negativos como ansiedade generalizada, raiva e preocupação, memória fraca, isolamento e introspecção, sentimento de perseguição, desmotivação, autoritarismo, irritabilidade e emotividade acentuada e quando a pessoa vivencia esse estado de estresse acha que esta sendo cobrado (a) o tempo todo não sabendo diferenciar o que é cobrança necessária do trabalho e/ou estresse. No aspecto físico sentem dores nas costas, dor de cabeça e nervosismo gerando um cansaço físico muito grande.

Apesar de a maioria dos colaboradores estudados estarem satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho que a empresa oferece, existem colaboradores que não se encontram satisfeitos, pois para eles na empresa há pouca oportunidade de

crescimento e desenvolvimento profissional, falta de valorização e reconhecimento pela empresa. É importante salientar que os indicadores relativos à qualidade de vida no trabalho com base nos resultados da pesquisa foram: ambiente saudável, trabalho e espaço total de vida possibilidade de carreira e oportunidades de participação nas decisões da empresa verifica-se que a grande maioria dos indicadores de QVT foram avaliadas de forma satisfatória, mas a empresa a fim de elevar a satisfação da população da pesquisa, deve priorizar aqueles que registraram os mais baixos índices de satisfação com a qualidade de vida no trabalho.

Faz-se necessário que cada vez mais haja uma preocupação no modo de conduzir os processos de mudanças que ocorrem na empresa e que se desenvolva um meio contínuo de oferecer qualidade de vida no trabalho, de forma inovadora e rápida, atentar para o fato de ter um bom clima organizacional, uma comunicação flexível e transparente, para que os colaboradores sintam-se bem e tenham maior produtividade e atribua importância ao que fazem, sabendo o quão importantes são para o funcionamento da empresa.

Acredita-se que dessa forma haverá uma redução na presença dos fatores que estão provocando estresse e prejudicando a qualidade de vida no trabalho. Pessoas felizes com seu trabalho produzem mais e melhor.

Conclui-se e espera-se que a realização deste estudo de caso, possa contribuir para a gestão mais eficiente e eficaz da organização. Porém, mesmo que o trabalho consiga apenas suscitar reflexão acerca da importância da qualidade de vida no trabalho para o desempenho das organizações, acreditasse justificada sua realização.

6. SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Com base no trabalho desenvolvido, diversas vertentes de trabalhos futuros podem ser desenvolvidas. Dessa forma, novas pesquisas podem ser sugeridas, dando continuidade ao trabalho em questão.

Como possíveis trabalhos futuros, pode-se apontar:

Qualidade de vida no trabalho, implementação de programas de QVT nas organizações: O conceito de qualidade de vida é muito amplo, podendo ser analisado em dois aspectos, do ponto de vista das pessoas e no ambiente empresarial.

Do ponto de vista das pessoas, qualidade de vida é a percepção de bem estar a partir das necessidades de cada indivíduo, do ambiente social e econômico e das expectativas de vida representando, a valorização no significado do trabalho e do cargo ocupado.

No ambiente empresarial, nos dias atuais representa a necessidade de valorização nas condições de trabalho como: ambiente físico, matéria-prima, equipamentos, suporte organizacional e instrumentos adequados. Condições essas que tem o intuito de satisfazer as necessidades dos colaboradores, gerando o bem-estar.

Síndrome de Burnout: uma doença do trabalho. O termo síndrome de Burnout resultou da junção, queima e exterior, caracterizando um tipo de estresse ocupacional, durante o qual a pessoa consome-se física e emocionalmente, resultando em exaustão e em um comportamento agressivo e irritadiço.

Estresse no trabalho e na vida pessoal: O estresse não é propriamente uma doença e sim, um estado do organismo quando submetido ao esforço e à tensão. Numa situação estressante, o corpo sofre reações químicas normais que preparam o organismo para enfrentar a situação. O prejuízo, entretanto acontece, quando as situações estressantes são contínuas e o organismo começa a sofrer com as constantes reações químicas que se sucedem, sem que haja tempo para a eliminação dessas substâncias e sem o tempo necessário para o descanso e recuperação física e emocional.

REFERÊNCIA

ACEVEDO, Claudia Rosa. **Monografia no curso de administração: guia completo de conteúdo e forma: inclui normas atualizadas da ABNT, TCC, TGI, trabalhos de estágio, MBA, dissertações e teses.** São Paulo: Atlas, 2007.

BATEMAN, Thomas S. **Administração: Construindo Vantagem Competitiva/** Scott A. Snell. São Paulo: Atlas, 1998.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas Organizações.** Editado Atlas. São Paulo. 2006.

_____ **Liderança Administração do Sentido.** São Paulo. Editora Atlas, 1994.

_____ **Motivação nas Organizações.** São Paulo. Editora Atlas, 1997.

BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e qualidade de vida.** Rio de Janeiro: Dunya Editora, 1997.

BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional.** Editora Pioneira. São paulo 1999.

CAMELO S. H. H.; ANGERAMI E. L. S. **Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família.** Revista Latino-Americana Enfermagem. Rio de Janeiro, 2004.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica.** São Paulo 2002.

_____ **A. Metodologia científica.** São Paulo, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas.** São Paulo: Makron books, 1994.

_____ **Recursos Humanos.** Editora Atlas, São Paulo, 1997.

_____ **Gestão de Pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____ **Introdução à Teoria Geral da Administração.** São

Paulo: Makron Bools, 1999.

_____ **Administração de Recursos Humanos.** São Paulo Editora Atlas, 2006.

DAVEL. Eduardo; VERGARA. Sylvia Constant. **Gestão com Pessoas e Subjetividade.** São Paulo. Editora Atlas 2008.

DAVIS, K. e NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho – Uma abordagem psicológica.** São Paulo: Pioneira, 1992.

FRANÇA. Ana Cristina Limonge; RODRIGUES. Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: Uma Abordagem Psicossomática.** Editora Atlas, São Paulo 2009.

FIGUEIREDO, Antonio Macedo de, SOUZA, Soraia Riva Goudinho. **Como elaborar Projetos, Monografias, Dissertações e Teses.** Rio de Janeiro, Editora Lumen Juris. 2010.

FIGUEIREDO, Maria Almeida. **Método e metodologia na pesquisa científica.** Editora Difusão, 2004.

GONZÁLEZ, Miguel A. Alvarez. **Stress Temas de Psiconeuroendocrinologia.** Robe Editorial. São Paulo. 2001 – (Traduzido por TEIXEIRA, Maria Cristina Triguero Veloz).

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo, Editora Atlas, 1994.

_____ **Como elaborar projetos de Pesquisa.** São Paulo, Editora Atlas, 2008.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Stress e o turbilhão da raiva.** São Paulo, Casa do psicólogo, 2005.

MINAYO, Maria Cecília (org.). **Pesquisa social: teoria método e criatividade.** Petrópolis - RJ: Vozes, 1997.

MAXIMIANO, Antonio Cezar Amaru. **Introdução á Administração.** São Paulo, Editora, 2004.

____ **Introdução á Administração.** São Paulo, Editora Atlas, 2006.

MIGUEL. A. Alvarez González. **Stress e Trabalho:** Uma Abordagem Psicossomática, Editora Atlas, São Paulo, 2009.

RODRIGUES, Marcus Vinicuis. **Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise no nível Gerencial.** Editora Vozes, Rio de Janeiro, 1994.

ROSSI. Ana Maria; PERREWÉ. Pâmela L. e SAUTER. Steven L. **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho, Perspectivas atuais da saúde ocupacional.** São Paulo, Editora Atlas, 2010.

STONER, James A F; FREEMAN, R Edward. **Administração.** Rio de Janeiro: LTC Editora, 1994.

SUCESSO, E. de P. Bom. **Trabalho e Qualidade de Vida.** Rio de Janeiro: Qualitymark Editora e Dunya Editora, 1998.

ZAVAGLIA, Tercia. **Gestão de pessoas, Desafios, tendências e expectativas.** São Paulo. Editora Alínea, 2006.

DIAS, Renata V. de Oliveira ; DI LASCIO, Raphael Henrique C. **Conhecendo e Monitorando o estresse no trabalho.** 2003 15 f...(Artigo apresentado para a aprovação do curso de Psicologia) disponível em: www.psicologia.com.pt.

JARCEN, Cynthia Guimarães, SINTRAE - MS **Opção de lazer aos trabalhadores da rede particular de ensino de MS.** 2006. 50 f...(Pós-Graduação em Gestão avançada de Recursos Humanos), Universidade Católica Dom Bosco Campo Grande/MS, 2006. Disponível em:

<<http://www.sintraems.org.br/arquivos/monografia%20Cynthia.pdf>>. Acessado em 30 de agosto de 2011.

<http://www.ceismael.com.br/oratoria/Importancia-da-comunicacao.htm>, acesso em: 22 de julho de 2011.

PASCHOAL; Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Ergonomia, **Estresse e trabalho. Validação da escala de estresse no trabalho.** Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>>. Acessado em: 20 de julho de 2011.

WWW.roberthalf.com.br/ Acessado; em 20 de julho de 2011, as 09h10min horas.

_____. ORSINI. Silvana Investe News . **Estresse, Como transformá-lo em benefícios**. Setembro de 2004. Disponível em:

<www.ecos-ecos.com.br/pdf/estresseinvestnews.pdf >acesso em 18 de agosto de 2011.

LOMBARDI, M. A, **A importância da comunicação**, 2006, disponível em: <http://www.ceismael.com.br/oratoria/Importancia-da-comunicacao.htm>, acesso em: 22 de julho de 2011.

<http://007blog.net/como-diminuir-o-estresse-no-trabalho/> acessado em 07 de agosto de 2011.

<http://saude.ig.com.br/bemestar/cuidado+com+o+estresse/n1237563891090.html> acessado em 07 de agosto de 2011.

<http://www.portal730.com.br/noticias/saude/21703-psicologa-aponta-fatores-que-provocam-stress-no-trabalho.html>. Postado Quinta, 28/07/2011 15h55. Acessado em 31 de agosto de 2011.

<http://www.ecos-ecos.com.br/pdf/estresseinvestnews.pdf> acessado em 14 de agosto de 2011.

http://www.estresse.com.br/novidades/press_release2.htm. Acessado em 02 de setembro de 2011.

APÊNDICE



O presente questionário faz parte do trabalho de Conclusão de Rosângela Leidentz, sob a orientação do Professor Francisco C. Bermudez e este voltado ao estudo sobre a influência do estresse na qualidade de vida no trabalho no seguimento docente, no âmbito da instituição Ajes Faculdade do Vale do Juruena.

Sua contribuição é muito importante para o êxito deste estudo. Agradecemos antecipadamente pela sua participação

De acordo com sua avaliação, marque com um X o que corresponde à resposta que lhe parecer mais adequada. E responda com suas palavras as que forem necessários.

Para responder às questões, pense sobre a realidade vivida por você, atualmente, na empresa em que trabalha. Analise também o quanto cada um dos fatores do estresse apontados pelo questionário tem influência direta em sua qualidade de vida no trabalho (QVT) neste momento de sua vida. Não há a necessidade que você se identifique e não há repostas certas ou erradas, simplesmente seja o mais sincero e preciso possível em suas respostas e evite em deixar questões em branco. Todas as informações aqui contidas serão usadas tão somente para a realização do estudo de caso deste trabalho.

RESPONDA

1. Sexo ☐ F ☐ M

2. Você se sente estressado no seu local de trabalho?

☐ SIM

☐ NÃO

Se a resposta for sim assinale 3 (três) fatores que mais ocasionam essa sensação.

- () Sobrecarga: ocorre em um estado no qual as exigências do ambiente excedem sua capacidade. Ex: urgência de tempo ou falta de apoio;
- () Falta de estímulos: causando tédio, sensação de nulidade(falta de valor) e/ ou solidão;
- () ruídos: barulhos excessivos provocando irritabilidade e diminuindo seu poder de concentração;
- () alterações do sono: dificuldade em conciliar e manter o sono;
- () mudanças constantes: que despertam novos problemas em um ciclo vicioso, as quais exigem constantemente sua atenção;
- () falta de perspectivas: nunca sabe se amanhã será melhor que hoje, ou se amanhã ou daqui um mês estará trabalhando na empresa;
- () Responsabilidade por valores materiais: Significa trabalhar com equipamento caro ou lidar com numerário (dinheiro);
- () mudanças a novas tecnologias: substituição por sistemas mais modernos;
- () responsabilidade por outras pessoas: Inclui decisões que podem afetar a vida dos outros, erros ao lidar com outras pessoas que podem ter conseqüências.

3. Você tem sentido nos ultimas semanas efeitos psicológicos negativos, devido a fatores de estresse relacionados ao seu trabalho?

() SIM

() NÃO

Se sim, marque de 1 a 3 aquela(s) que você tem sentido: 1 para mais 3 para menos

() - **Ansiedade generalizada:** Funciona como um sistema de alarme para ajudar o indivíduo a concentrar-se na causa e elaborá-la. A ansiedade torna-se um problema quando fica intensa, persistente e assume existência própria interferindo no trabalho e na vida pessoal. As sensações físicas incluem aceleração cardíaca, tontura, dor de cabeça, formigamento, suor nas mãos e pés e dores musculares nos ombros, costas e pescoço.

() – **Preocupação:** 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. A solução é canalizar suas preocupações para que não desperdice sua energia.

() – **Raiva:** A raiva é identificada por estudiosos como um problema emocional. A raiva causa uma constante atividade em excesso do sistema nervoso e cardiovascular.

() **Outra:** _____

4. Você considera sua jornada de trabalho cansativa e estressante? Assinale com um X a que considerar.

- ☐ sim, muito estressante e cansativa
- ☐ sim, bastante estressante e cansativa
- ☐ sim, pouco estressante e cansativa
- ☐ não, nada estressante e cansativa
- ☐ não, estimulante, agradável, relaxante
- ☐ não, muito estimulante e agradável

Por quê?

5. Indique quais sinais e sintomas do estresse são mais intensos? Assinale somente uma das respostas que é mais intensa em você.

- () Sentimentos: ansiedade, preocupação, irritabilidade, instabilidade emocional, depressão;
- () Pensamentos: baixa auto-estima, medo de falhar, inabilidade de concentrar-se, preocupação excessiva com o futuro, preocupação excessiva com tarefas, “brancos”;
- () Comportamento: perda de apetite ou comer demais;
- () Fisiológicos: sudorese (transpiração intensa), taquicardia (aceleração da frequência cardíaca), tremor, tiques nervosos, cansaço fácil, urinar com frequência, insônia, diarreia, indigestão, vômitos, cefaléia(dores de cabeça), dispnéia, tontura, diminuição da libido.

6. Qual desses sintomas relacionados a fatores do estresse você já apresentou devido a sua rotina diária de trabalho nos últimos 6 (seis) meses?

- () alergias;
- () insônias;
- () mudança de apetite;
- () esgotamento do corpo
- () gastrite (cl clinicamente diagnosticado)
- () dor de cabeça
- () nervosismo
- () agressividade
- () dores nas costas
- () agitação

7. Quais os sintomas ocasionados por fatores do estresse que mais influenciam de forma negativa na sua qualidade de vida no trabalho?

- () Físicos: Dores de cabeça, Taquicardia, Alergias, Insônia, Queda de cabelo, Mudança de apetite, Gastrite, Dermatoses e Dores musculares.
- () Psicológicos: Apatia, Memória fraca, Isolamento e Introspecção, Sentimento de perseguição, Desmotivação, Autoritarismo, Irritabilidade e Emotividade acentuada.

8. A empresa contribui para a minimização do estresse no ambiente de trabalho?

- () Nunca
- () raramente
- () um pouco
- () bastante
- () o tempo todo

Se contribuir de que forma isso fica mais evidente para você?

9. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é corresponder às expectativas tanto do trabalhador quanto da empresa, isso é necessário para que haja satisfação no serviço. Quão satisfeito você esta com QVT na sua empresa?

- () Muito satisfeito
- () Satisfeito
- () Nem insatisfeito
- () Pouco insatisfeito
- () Muito insatisfeito

Por quê?

10. A empresa contribui para a sua qualidade de vida no trabalho?

- () sim, muito
 () sim bastante
 () sim, mas pouco.
 () não contribui.

Por quê? , De que forma? Destacando 2 (dois) principais fatores:

Sim, contribui	Não contribui
() oportunidades de participação das decisões da empresa, contribuindo com críticas e sugestões para seu melhor desempenho.	() pouca oportunidade de crescimento e desenvolvimento profissional
() trabalho e espaço total de vida, liberdade de expressão, vida pessoal preservada, horários previsíveis.	() falta de valorização e reconhecimento pela empresa
() ambiente saudável, local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde em relação aos riscos de injúria ou doenças.	() falta de autonomia para a realização das suas atividades
() possibilidade de carreira. viabilidade de oportunizar avanços na empresa e na carreira se sente reconhecida(o) por colegas, membros da família, comunidade.	() salário insuficiente
() igualdade de oportunidades, grau de ausência de estratificação na organização de trabalho, em termos de símbolos "status" ou estruturas hierárquicas íngremes; e de discriminação quanto à raça, sexo, credo, origens, estilos de vida e aparência.	() falta de visão do todo – baixo sentimento de participação. sentimento de pouco acesso à informação
() relacionamento marcado por auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades.	() projetos e desejos profissionais não realizados

