

ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES E SUA INFLUÊNCIA NA PRODUTIVIDADE

ALANA VIEIRA DE OLIVEIRA

Discente do 4º período do Curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos das Faculdades Integradas de Três Lagoas-AEMS

ELISÂNGELA DE AGUIAR ALCALDE

Profª. MSc. Do Curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos das Faculdades Integradas de Três Lagoas - AEMS

LAIS MONTALVÃO DE ALMEIDA

Discente do 4º período do Curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos das Faculdades Integradas de Três Lagoas-AEMS

RAFAEL FURLAN LO GIUDICE

Prof. MSc. Do Curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos das Faculdades Integradas de Três Lagoas - AEMS

RESUMO

Este artigo tem por objetivo mostrar o impacto do estresse dentro das organizações e como este pode afetar a vida pessoal e a produtividade de cada membro atingido. A era atual é marcada pela competitividade entre profissionais e organizações, que cada vez mais não medem esforços para estarem sempre em destaque. Estes indivíduos vivem em uma constante batalha entre sua capacidade intelectual e as variáveis do mundo dos negócios, o âmbito social no qual estão inseridos lhes exigem de forma continuada, fazendo assim com que as informações de despendam de maneira veloz, implicando por sua vez o seu ritmo de absorção e aplicação de suas habilidades, tornando-os exaustos desta rotina contínua, o indivíduo modifica seu estado interno de como gerir o seu trabalho e passa a sentir-se pressionado e sobrecarregado, passando assim a adquirir barreiras psicológicas para adaptarem-se as variadas situações ocasionadas pelo trabalho sob pressão o que por sua vez acarreta na ineficácia de sua produtividade dentro da organização. Trabalhar sob pressão é algo detestável para o indivíduo e também para a organização, o desempenho fica totalmente comprometido, pois se concentra neste mesmo uma série de ações e sentimentos negativos, fazendo deste um ser incapaz de transpor suas habilidades e competências da forma correta. Este trabalho esta sendo referenciado por meio de livros com conhecimentos específicos no assunto abordado.

PALAVRAS-CHAVE: Estresse. Pressão. Produtividade.

1 INTRODUÇÃO

O estudo da saúde mental dos colaboradores nas organizações nos possibilita enxergar a realidade que os tempos atuais nos apresentam por conta da competitividade, o modo como são expostos e solicitados os resultados. O estresse elevado pode causar transtornos psicológicos, bem como desencadear doenças fisiológicas de amplitude gravíssima, entre tantos outros.

O indivíduo por não saber filtrar a diversidade de acontecimentos e situações que lhe exigem cada dia mais, torna-se um indivíduo com estresse contínuo, acabando por se deixar influenciar por fatores fisiológicos, psicológicos, comportamentais e cognitivos.

Indagaremos dentro do conceito o estresse que estamos expostos ao longo de nossas vidas profissionais e ainda como o meio em que vivemos influencia neste distúrbio, poderemos ainda perceber que quando canalizado o estresse pode vir a ser um fator favorável ao nosso meio.

Iremos apresentar quais os fatores que nos levam ao estresse com carga negativa ao ser humano, o distresse, como influencia a nossa capacidade produtiva e como administrar esse transtorno seja na vida profissional ou pessoal.

Este artigo tem com objetivo principal esclarecer os danos ocasionados ao indivíduo e seu ambiente de trabalho quando estiver em estado contínuo de estresse, desenvolvendo por sua vez o distresse, mostrar o papel dos recursos humanos frente a este termo que vem sendo tão presente no cotidiano das empresas e também quais os custos vivenciados pela organização enquanto passa por processo de afastamento de seus colaboradores.

A metodologia aplicada são pesquisas bibliográficas em livros escritos por autores com vasto conhecimento e abrangência em transtornos mentais entre outros assuntos de importância ao RH de uma organização.

2 CONCEITO DE ESTRESSE

O conceito deste termo chamado estresse não é novo, porém somente no século XX que foi alavancado estudos sobre os seus reais efeitos sobre o indivíduo, efeitos estes físicos e mentais.

Estresse são reações físicas e psicológicas que os indivíduos externam diante de uma diversidade de situações ocorridas no cotidiano, isso ocorre por estas mesmas situações exigirem mais de cada indivíduo. Stress é definido como uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrita, amedronta, excita ou confunde, ou mesmo que a faça imensamente feliz. É importante conceitualizar o stress como sendo um processo e não uma reação única (LIPP, 1996, p. 20).

Ele nos possibilitou conhecer os dois lados deste termo chamado estresse, o eustresse e o distresse. O eustresse significa que o indivíduo possui capacidades sejam elas físicas e mentais para enfrentar situações que lhes exigem mais, sente-se motivado para superar a si próprio já o distresse, ele amedronta o indivíduo, este por sua vez se sente incapaz para enfrentar a situação na qual está exposta.

O estresse pode ser entendido como um meio positivo e negativo, o fato é que o estresse passa a ser ruim ao nosso corpo e mente quando somos expostos a agentes estressores continuamente, estes agentes só se desencadearam devido ao fato de não sabermos filtrar e reagir a cada situação-problema, bem como estar exposto à diversidade do mundo atual, são vários fatores que influenciam para o surgimento deste transtorno. O estresse a nível elevado desencadeia distúrbios mentais como a depressão, podendo levar ao suicídio e doenças fisiológicas como o câncer, problemas de pressão, úlceras entre outras.

Estresse, segundo Selye (1993 *apud* CARVALHO; SERAFIM, 1995, p.123) é “um conjunto de relações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para adaptação”. O conceito sobre o termo designado estresse é abrangente alguns afirmam que partem do modo como cada um filtra as atividades e informações cedidas, há quem diga que o principal causador do estresse são as organizações e ainda há quem concilia e soma ambos os lados, tendo cada qual o seu peso individual. O estresse em si não se trata de um termo meramente negativo, mas sim um estado de euforia que cabe a cada meio e indivíduo externar de maneira usual a todos envolvido.

Segundo Limongi-França e Rodrigues (1996, p 24), “o stress relacionado ao trabalho é definido como aquelas situações em que as pessoas percebem seu ambiente de trabalho como ameaçador”

3 ESTRESSE, DISTRESSE OCUPACIONAL, SUAS PRINCIPAIS CAUSAS E REAÇÕES

Na atualidade é comum a competitividade na área profissional tornando assim o indivíduo vulnerável a predisposições. São diversas as causas apontadas com princípio do estresse. Estas predisposições tratam-se de acontecimentos rotineiros dentro do ambiente de trabalho, acumula-se sentimentos, como medo de ser demitido, pressão por parte da organização, frustração, carga excessiva ou monótona, descontentamento com o salário, é comum dentro das organizações situações e pessoas que passam por esta fase emocional abalada.

Nos dizeres de Bernal (2010, p. 145), “Na realidade, o mau não é estar submetido ao estresse em certas ocasiões, mas que a situação de estresse perdure no tempo ou que tenhamos recursos para lutar contra ela.”

Parte do processo de estresse se dá mediante a falta de organização e planejamento sobre a rotina do trabalho e a vida pessoal, os indivíduos cumprem hoje dupla jornada, tendem-se a dedicarem ao trabalho e sua vida social como um todo, onde ambas no decorrer do tempo possuem agentes estressores que podem acumular-se e desenvolver atritos uma com a outra. A falta da preparação teórica e prática para exercer atividades rotineiras exigem mais de cada indivíduo e de forma diferente para cada um, têm haver com a questão de quantidade e qualidade, muitas organizações dão ênfase na quantidade, não se preocupando com o bem estar do colaborador e assim o deixa com carga excessiva de atividades, cansaço físico, outras enfatizam a qualidade onde se exige mais do que compete ao indivíduo que executa as tarefas, ou ainda se atribuem os dois pontos, tanto qualidade como quantidade, tornando o desempenho das atividades exaustivas tanto para o corpo, como para a mente.

Os colaboradores que estão enfrentando o distresse acabam não expondo o seu problema a organização, pelo receio de como o assunto será interpretado, tornando-o assim indivíduo uma ainda mais descontente e de certa forma se sentindo lesado, quando na verdade o dever da organização é mostra-se a frente deste colaborador para saber a real causa desse distúrbio, compreender e disponibilizar meios e pessoas capacitadas para dar ajuda ao seu colaborador.

Sabe-se que o estresse esta presente no cotidiano das organizações e sabe-se ainda que o distresse depende-se freqüentemente junto as equipes, apesar

disso algumas organizações não tomam partido, e uma vez que o colaborador sintasse incapaz todo o processo no qual dependa dele ficará comprometido. A produtividade do colaborador cai, refletindo por sua vez na organização.

Embora algumas empresas estejam caminhando em prol a saúde de seu colaborador nem todas conhecem a maneira correta de como apoiar seu colaborador, negligenciando etapas do convívio entre a equipe. Etapas estas que podem ser o princípio do processo de estresse contínuo. Além da sobrecarga no trabalho o convívio entre a equipe como um todo é de suma importância, pois sabemos que o estresse se despende de várias reações cotidianas e um bom relacionamento irá ao menos amenizar ou não ocasionar o desfecho do distresse.

Administradores devem estar atentos a esta questão. Gerentes, muitas vezes não valorizam reclamações a respeito de “picuinhas” do trabalho - insignificantes para eles, constituem pequenas “pedras no sapato” dos colaboradores. Ao longo do tempo ferem dolorosamente e cronificam-se na forma de indesejáveis calosidades (FIORELLI, 2008, p 277).

Segundo Carvalho; Serafim (1995, p. 122), “embora os interesses entre capital e trabalho não sejam necessariamente os mesmos, o atual contexto social e econômico do país obriga empregados a buscarem o diálogo e a negociação”.

Declara Kopolow (1992 *apud* FIORELLI, 2008, p. 276) que “fatores capazes de provocar estresse encontram-se no cotidiano, provenientes da atividade física, mental ou emocional; trata-se de algo tão individual [...]”.

Cabe a cada um exercer o seu papel de forma pertinente a atualidade, de modo que a organização não possa comprometer a saúde física e mental de seus colaboradores, bem como os colaboradores deverão saber reter as informações não comprometendo a produtividade e andamento dos serviços/produtos da organização. É complexo o sistema que cada um deve desenvolver para si próprio, cada qual deve buscar modelos de planejamento para uma boa execução de seus serviços, isso se desenvolve juntamente com a organização e sua área de apoio ao colaborador.

[...] “o estresse do trabalho não é um acontecimento isolado, mas sim um processo, complexo e frequentemente de longa duração” [...] (ARDID; ZARCO, 2002 *apud* BERNAL, 2010, p. 149).

[...] “Pesquisadores dividiram os tipos de desgaste em três categorias: reações psicológicas; reações físicas; reações comportamentais” (SPECTOR, 2010, p. 431). Desta forma segue abaixo os exemplos de desgastes ocasionados pelo estresse contínuo.

Quadro 1- Exemplos de desgastes

Desgaste no Trabalho	Exemplos de Consequências Específicas
Reações Psicológicas	Raiva Ansiedade Frustração Insatisfação no Trabalho
Reações Físicas	Sintomas Físicos Tontura Dor de Cabeça Taquicardia Problemas Estomacais Doenças Câncer Doenças do Coração
Reações Comportamentais	Acidentes Fumo Uso de Substâncias Rotatividade

Fonte: SPECTOR (2010, p. 432)

Cada indivíduo reage de uma maneira quando esta submetida ao estresse contínuo, desencadeando, portanto uma das consequências apresentadas na tabela. Como também cada qual enfrenta as novas atividades de maneira diferente, como cita o autor.

A pessoa que recebe uma tarefa extra pode ver essa situação como a oportunidade de deixar boa impressão em seu supervisor, enquanto outra vai entender a mesma situação como imposição injusta sobre o seu tempo livre (SPECTOR, 2010, p. 432).

Os sintomas, segundo Carvalho e Serafim (1995, p. 129) são: “[...] a vulnerabilidade psicológica varia, conseqüentemente, de acordo com a estrutura psíquica de cada indivíduo”. O autor destaca como principais sintomas do estresse:

Quadro 2 – Sintomas do estresse

Sinais de cansaço	Angústia
Sudorese intensa	Perda de memória

Tristeza	Aflição
Prostração	Dor de cabeça intensa
Perturbação	Bruxismo – ranger os dentes à noite
Dor na coluna	Grande agitação
Fala desordenada	Roer unhas
Diarréia	Nó na garganta
Aceleração do batimento cardíaco	Pigarro
Irritação	Hipertensão
Úlcera	Isolamento
Medo	Mau humor
Colite	Pânico
Melancolia	Manchas roxas
Alteração do desempenho das suas funções	Lamentações

Fonte: CARVALO; SERAFIM (1995, p. 130)

É tido o conhecimento no qual o estresse, portanto, é o conjunto de reações decorrentes de situações que se acumulam, dando início ao distresse. Este termo e transtorno são ocasionados pelo meio em que os indivíduos estão inseridos e pelo modo como se retêm as informações, traz consigo um grupo de reações que se despendem de acordo com cada indivíduo exposto. Esta presente nos diversos segmentos e na vida social de todos, o mundo hoje torna-nos vulneráveis agentes estressores, sejam eles de amplitude positiva ou negativa.

4 O PAPEL DO RH FRENTE AO ESTRESSE E OS CUSTOS DO ESTRESSE AS ORGANIZAÇÕES

A organização deve estar preparada juntamente com o seu RH para trabalhar isso com seus colaboradores, sendo esse RH uma equipe bem motivada e preparada, para assim alcançar os objetivos do trabalho estabelecido que fosse avaliar a qualificação do trabalhador para desenvolver cada função, é como Carvalho; Serafim (1995, p. 146 - 147) nos traz:

Hoje, as empresas já estão voltadas para um processo mais realista funcionário integrado à empresa. É primordial a preocupação com o bem estar social dos seus funcionários. Para isso, as instalações da empresa devem estar adequadas. A produtividade do funcionário deve estar associada à sua satisfação. A empresa deve respeitar os limites e a capacidade dos seus funcionários perceber o nível de estresse adequado a ele, procurar conquista-lo, para que, administrando melhor os problemas, aumente a produtividade no trabalho. É preciso atender às necessidades psíquicas do funcionário, de auto-estima, de conhecimento, de valorização das suas ideias, promovendo um desenvolvimento.

Com isso, o colaborador é ouvido e tem essa abertura para expor muitas vezes suas idéias, fazendo-o sentir-se capaz, acreditado, incentivado e participante, esses fatores servem como geradores de ações, em consequência o indivíduo vai se sentir bem consigo mesmo, e com a empresa em que está trabalhando.

Conforme dito por Bernal (2010, p. 144), [...] “*o estresse esta na origem de 50% de todos os atestados médicos.*” Além do desgaste emocional que o colaborador sofre, obtêm-se também custos para a organização, indivíduo e sistema de saúde que ampara o colaborador. Sardá Jr, Legal e Jablonski Jr (2004, p. 38) esclarecem que:

As doenças ocupacionais geram custos e danos para as organizações e os trabalhadores, quando não se desenvolve um ambiente de trabalho adequado, que propicie o bem estar. Reinhold (1985) define estresse ocupacional como um estado desagradável decorrente de aspectos do trabalho, que o indivíduo considera ameaçadores a sua auto-estima e ao seu bem-estar. Ambientes que favorecem o contato com fatores estressantes _ como, por exemplo, excesso de atividades, longa jornada de trabalho, pressões, medo de perder o emprego _, podem acarretar adoecimento e absenteísmo. Conforme apontado por Figueroa (2001), os elementos percebidos na situação de trabalho podem agir como estressores e podem conduzir a reações de tensão e estresse. Se os estressores (por exemplo: ambigüidade de funções, conflito de funções, incerteza com respeito ao futuro no trabalho) persistirem, e se os indivíduos perceberem sua potencialidade de confrontação como insuficiente, então poderão produzir-se reações de estresse psicológicas, físicas e de conduta, e desta maneira, levar eventualmente à doença e ao absenteísmo.

O reflexo dos sintomas de estresse pode ser observado facilmente pelo seu RH, pois tem como consequência, a ausência de seu colaborador, o cansaço em realizar suas atividades, a queda de produtividade, a causa de insatisfação de outros colaboradores que estão ao redor desse colaborador com estresse, sentindo muitas vezes sobrecarregados, devido à falta de comprometimento do companheiro de equipe, tornando assim não só o problema de um colaborador, mas de uma equipe toda.

Silva (2012, p. 01) nos lembra que:

As organizações podem ajudar e muito a minimizar o estresse ocupacional, melhorando a relação de trabalho com as pessoas proporcionando treinamentos e tempo adequado tanto para o

aprendizado quanto para a execução das atividades, fornecerem uma descrição clara e precisa sobre o que deve ser executado pelo colaborador, quais são as suas rotinas e o seu impacto para o fluxo produtivo. Isso porque o trabalhador precisa se sentir como parte do processo, não apenas como mais um posto de trabalho. Eliminar ou diminuir exposições físicas prejudiciais à saúde como ruídos excessivos substancia tóxicas e outros fatores ambientais também são pontos de atenção para serem analisados.

Um dos fatores que devem ser observados é a comunicação dentro da organização, como é feito o contato dos gestores a seus subordinados, qual linguagem é utilizada, pois esses fatores mostram credibilidade, confiabilidade do colaborador para o com o Gestor, evitam futuros desentendimentos, é necessário que o Gestor nessa etapa, saiba ouvir seus colaboradores e esteja preparado para possíveis questionamentos, e os esclareçam de forma clara e objetiva.

Por estes motivos que o investimento na Qualidade de Vida do trabalho vem sendo ponto chave para as empresas, pois esta ferramenta ajuda as partes a terem um relacionamento mais aberto e dinâmico, fazendo com que os impactos do trabalho seja amenizados. Programas de vacinação, leitura, jogos, confraternizações e trabalhos laborais são formas de se fazer esta interação, deixando seus funcionários e seus familiares mais a vontade em relação à empresa, tendo como consequência um melhor rendimento na execução de suas tarefas (SILVA, 2012, p. 01).

Cabe a organização evidenciar e interessar-se pelo equilíbrio da saúde mental de seus colaboradores, com ações que possibilitem eliminar os fatores que os favorecem. O papel do RH e a organização como um todo além de tantos outros é tornar o colaborador ciente de que certa ação decorrente do seu cotidiano profissional o tornará um indivíduo com agentes estressores ativos em suas incumbências. São colaboradores mentalmente saudáveis, segundo Fiorelli (2008, p. 272) quem compreende que:

- Não é perfeito
- Entende que não pode ser tudo para todos
- Vivencia uma vasta gama de emoções
- Enfrenta os desafios e mudanças da vida cotidiana
- Sabe procurar ajuda para lidar com traumas e transições importantes (isto é não se considera onipotente).

O que difere o colaborador mentalmente sadio do não sadio é exatamente o modo como ele irá se apresentar diante das atividades, relacionamentos de algum modo estressante, o que para um torna-se distresse para o outro se torna eustresse.

É importante salientar que não cabe ao RH diagnosticar os seus colaboradores, para isso é necessário o acompanhamento de um especialista, podendo este estar presente dentro das organizações, como cita Bock; Furtado; Teixeira (1999 *apud* FIORELLI, 2008, p. 273), “a percepção da importância, para a organização, do trabalho do psicólogo como profissional de saúde”.

O papel do é inibir as ações que possam expor seus colaboradores ao estresse, bem como se espera a compreensão por parte da equipe na qual se encontra este mesmo colaborador, tanto por parte de colegas de trabalho como por parte de seus gestores, torna-se também necessário segundo Fiorelli (2008, p. 273), [...] “conhecimentos mínimos sobre transtornos mentais [...]”, pois assim proporciona medidas corretivas nas atividades e também ampara nos resultados das ações desenvolvidas.

4.1 Reações aos agentes estressores

Sabe-se que o mundo é movido pelo trabalho e que todos dependem de sua capacidade de produzir para a sua permanência em uma organização; e que ainda o processo começa da escolha da profissão a ser seguida. Carvalho e Serafim (1995, p. 137) afirmam que “o trabalho deve ser uma fonte de prazer para o indivíduo”.

Além da escolha certa e ter prazer no que faz é necessário um aglomerado de hábitos corretos e saudáveis dentro do ambiente de trabalho.

O desempenho individual esta ligado ao cotidiano dos demais membros da equipe. Uma equipe treinada, contente e motivada gera mais produtividade a organização. As organizações trabalham por meio de processos, onde um depende da informação do outro, é imprescindível que haja um bom relacionamento entre organização e colaboradores e colaboradores entre si.

Os autores Carvalho; Serafim (1995, p. 137 – 138) escrevem que “Certas situações de trabalho exigem do indivíduo respostas defensivas” pergunta-se ainda “Como este indivíduo reage diante das dificuldades apresentadas?” Cada um tem o modelo que de resolução de seus conflitos, uns segundo o autor Carvalho e Serafim (1995, p 137):

- Nega o fato
- Deprime-se
- Desanima
- Isola-se
- Agride
- Colocam a culpa nos outros.

Ou seja, cada indivíduo externa da maneira que desenvolveu seus mecanismos ligados aos estímulos estressantes do cotidiano. O indivíduo acaba retardando o desenrolar dos agentes estressores, tornando-se assim um círculo vicioso.

Nos dizeres de Fiorelli (2008, p. 278), [...] “o estresse crônico interfere no trabalho, na vida pessoal e social e ocasiona transtornos de diversas ordens porque o quadro acomete justamente profissionais dedicados”. Ainda segundo o autor, [...] “o transtorno não se resolve por simples interrupção do trabalho (do tipo “tire umas férias”)”. Os hábitos desenvolvidos durante o processo de estresse traz consigo impactos relevantes a produtividade da organização, além de privar o indivíduo de se destacar profissionalmente, isso quando se encontra em estado de estresse anormal, estes mesmo hábitos e maneira de reagir com a situação estressante retêm sua capacidade de desenvolver suas habilidades tornando-o escravo das sensações de ansiedade, euforia, medo, além do receio de se expor.

Fiorelli (2008, p. 281) ainda declara que “o indivíduo adota comportamentos de esquiva ou fuga de situações em que se sinta observado ou analisado”; ainda dito por Fiorelli (2008, p 280), [...] “o indivíduo presa de constante nervosismo, a ponto de incapacitar-se para um desempenho eficaz”.

Outros fatores podem dar início ao estresse, sendo a relação entre colaborador e espaço ergonômico, capacidade física e perfil do profissional em relação a suas tarefas. O autor cita:

Desequilíbrio entre a capacidade física de produção e a quantidade exigida. O profissional torna-se ansioso por não atingir a meta. Inadequação entre o perfil do profissional e as exigências da tarefa. Agentes nocivos ou perturbadores presentes no local da tarefa (excesso de ruído, temperaturas muito elevadas, gases, poeira e outros). Manifestam-se os fenômenos relacionados com a sensação e a percepção [...] (FIORELLI, 2008, p. 284).

Cada indivíduo responde de uma forma aos agentes estressores dos quais estão expostos, seja na vida profissional ou social, mas a resposta emitida pelo indivíduo impacta diretamente as organizações, sendo para resultados positivos ou negativos.

Os dados abaixo conforme cita evidencia os impactos ocasionados por distúrbios mentais.

Coleman (1992 *apud* FIORELLI, 2008, p. 274) escreve: “o trabalhador perde em média um ano e meio de trabalho durante a vida, devido a doenças provocadas pelo estresse”

“[...] Estima-se que 10% a 12% dos homens e 18% a 20% das mulheres apresentarão, ao longo da vida, distúrbios ansiosos incapacitantes” (ALBERT; URURAHY, 1997 *apud* FIORELLI, 2008, p. 274).

5 ESTRESSE, SÍNDROME DE BURNOUT

Que o termo estresse já faz parte de nosso cotidiano, esta claro, mas mais uma expressão esta sendo introduzida ao meio corporativo, síndrome de Burnout, termo inglês que referencia a sensação de esgotamento do indivíduo pelo excesso de trabalho.

Seus sintomas são iguais aos sintomas do estresse, a síndrome de Burnout é considerada uma resposta cognitiva, emocional e de conduta ao estresse crônico do trabalho e esta servindo para ressaltar os efeitos nocivos do estresse vivenciado nas organizações, estresse ocupacional. Sendo a síndrome de Burnout um transtorno mental mais concreto, uma vez que já é consequência do estresse do trabalho crônico, isso significa que a pessoa já perdeu a ilusão pelo trabalho e quaisquer ações para realizar um adequado desempenho de suas atividades, torna-se em vão. Bernal (2010, p. 161) nos traz:

Se pensarmos nos fatores que mais contribuem para gerar essa síndrome, embora existam, sem dúvida, variáveis facilitadoras individuais, como traços de personalidade, auto-estima do trabalhador, etc., e, sobretudo variáveis sociais, como valorização da profissão na sociedade, e variáveis organizacionais, como problemas derivados da burocratização da organização, ambigüidade de função, etc., as variáveis que se destacam são as interpessoais.

Para prevenir, e enfrentar as conseqüências a primeira etapa é conhecer a própria síndrome de Burnout, suas conseqüências, e manifestações, esse é o primeiro passo para combatê-la. Entretanto há outras variáveis facilitadoras de Burnout, sendo as divididas em quatro níveis, individual, interpessoal, organizacional e sociocultural.

Podemos observar que cada vez mais tanto o estresse quanto a síndrome de Burnout estão presentes na atualidade, isso por conta do mundo globalizado que exige cada dia mais, hoje é rotineiro estarmos cercados de cobranças, trabalho sob pressão e tantas outras predisposições, o que acarreta conseqüentemente na insatisfação profissional e pessoal do colaborador.

6 CONCLUSÃO

Diante de todos os fatores relacionados sobre o estresse podemos verificar que o estresse não tem uma causa definida, na maioria das vezes estão relacionadas às características do ambiente como a principal causa, outros acreditam que seja a resposta fisiológica, psicológica a determinada situação. Acredita-se também que seja pelo fato do indivíduo ter que tomar certas atitudes, decisões e as circunstâncias exigirem algo contrário, causando uma frustração.

O estresse esta inserido em nosso cotidiano e cabe ao individuo canalizar seus efeitos e ainda cabe a este mesmo desenvolver habilidades que possibilite diferir as informações, conhecer as atitudes que serão enviadas como resposta aos meios estressores é de significativa importância, pois assim torna-se abrangente o campo que deste mesmo, tornando-o preparado de alguma forma para as atividades e assim também o deixa preparado para um mundo competitivo no qual estamos inseridos.

O estresse está presente nas ações corriqueiras do nosso cotidiano e irá se subdividir de acordo como é canalizado, podendo desencadear em alguns o estresse negativo, é aquele que trata as condições na qual esta inserida como situação problema, bem como o estresse positivo é aquele que vê em tudo uma oportunidade, além do que também o estresse esta relacionado também evidentemente com as boas notícias e também as negativas, não como canalizar algo que não se tem a amplitude de moldar, por exemplo: o nascimento de um filho ou a morte de filho, estes agentes estressores são impossíveis de moldar.

REFERÊNCIAS

BERNAL, O. A. **Psicologia do trabalho em um mundo globalizado, integrando teoria e prática**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CARVALHO, A. V.; SERAFIM, O. C. G. **Administração de recursos humanos**. v. 2. São Paulo: Cengage Learning, 1995.

FIGLIOLI, J. O. **Psicologia para administradores, como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho**. São Paulo: Atlas S.A, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1996.

LIPP, M. N. **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papirus, 1996.

SARDÁ Jr., J. J.; LEGAL, E. J.; JABLONSKI Jr, S. J. **Estresse: conceitos, métodos, medidas e possibilidades de intervenção**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SILVA, E. **O estresse ocupacional dentro das empresas, uma preocupação a mais para os gestores**. 2012. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/o-estresse-ocupacional-dentro-das-empresas-uma-preocupacao-a-mais-para-os-gestores/66969/>. Acesso em: 17.06.2014.

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