



## **O ESTRESSE NO TRABALHO: UMA ANÁLISE TEÓRICA DE SEUS CONCEITOS E SUAS INTER-RELAÇÕES**

STRESS AT WORK: A THEORETICAL ANALYSIS OF ITS CONCEPTS AND THEIR INTERRELATIONSHIPS

**Luciano Zille Pereira** lzille@face.ufmg.br

Professor do Departamento de Ciências Administrativas e do Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Universidade Federal de Minas Gerais UFMG – MG, Brasil.

**Giancarlo Pereira Zille** gianzille@yahoo.com.br

Aluno de Medicina e Coordenador Acadêmico da Liga de Hipertensão da Universidade Federal de Minas Gerais UFMG – MG, Brasil.

Submetido em 06.07.2010. Aprovado em 23.08.2010.

Avaliado pelo sistema *double blind review*. Editor Chefe: Jante Lara de Oliveira.

GES – Revista Gestão e Sociedade CEPEAD/UFMG vol. 4, nº 7, Jan/Abr 2010.

[www.ges.face.ufmg.br/](http://www.ges.face.ufmg.br/)

## RESUMO

Este estudo objetiva aprofundar o entendimento sobre o estresse e suas implicações, abordando o tema em relação aos seus elementos conceituais, incluindo as tipologias, mecanismos, fisiologia, principais sintomas, correntes teóricas que orientam as pesquisas na área, bem como resultados de pesquisas (SEYLE, 1936, 1956; COUTO, 1987; COOPER *et al.*, 1988; KARASEK e TORRES, 1996; LEVI, 2003 e 2005; ZILLE, 2005; GUYTON e HALL, 2006). Do ponto de vista metodológico, em relação aos fins, este estudo enquadra-se como uma pesquisa de natureza descritiva e em relação aos meios, como uma pesquisa bibliográfica (VERGARA, 2006; GONÇALVES, C. A. e MEIRELLES, A. M, 2004). Como conclusões apresentam-se considerações que relacionam as manifestações de estresse e suas implicações no cotidiano dos trabalhadores, ressaltando a teoria e os resultados das pesquisas que serviram de referência para este estudo.

**Palavras chave:** estresse, estresse no trabalho, implicações do estresse, prevenção ao estresse, organizações.

## ABSTRACT

This study aims to deep the knowledge about stress and its implications, analyzing the theme in relation to its conceptual elements, including types, mechanisms, physiology, major symptoms, main theories in this area as well as research results (SEYLE, 1936, 1956; COUTO, 1987; COOPER *et al.*, 1988; KARASEK and TORRES, 1996; LEVI, 2003 and 2005; ZILLE, 2005; GUYTON and HALL, 2006). From the methodological point of view, for the purpose, this study is classified as a descriptive research and in relation to strategies, as a bibliographic research (VERGARA, 2006; GONÇALVES, C. A. and MEIRELLES, A. M, 2004). As conclusion, the study shows considerations that relate the manifestations of stress and its implications on daily life of workers, emphasizing theory and research findings that were reference for this essay.

**Key words:** stress, stress at work, implications of stress, stress prevention, organizations.

## 1 - INTRODUÇÃO

As organizações vêm intensificando a competição entre si por clientes e mercados, passando também a competir pelo recurso mais importante: o talento humano. Diante desse cenário, têm-se requerido dos trabalhadores novas competências e habilidades, além de formas diferenciadas de produzir e relacionar-se com o trabalho, associando-se o importante valor pela saúde. Todos esses aspectos estão diretamente relacionados à qualidade de vida do ser humano e suas motivações, o que reflete diretamente e indiretamente nos níveis individuais e globais de produtividade (SAUTER, 2005).

Nessa dimensão o estresse pode ser considerado um obstáculo, uma vez que poderá interceptar e desviar o fluxo de energia, gerando assim, uma ruptura no equilíbrio pessoal. A vida acelerada dos dias atuais, principalmente nos grandes centros urbanos, contribui com um grande número de fatores capazes de interferirem nesse equilíbrio, que é considerado de fundamental importância para a saúde das pessoas.

Na visão de Goldberg (1986), as situações de tensão excessiva no trabalho vêm contribuindo para provocar nos indivíduos importantes quadros de estresse. Como decorrências tornam-se vulneráveis a diversos tipos de doenças, com destaque para o infarto prematuro do miocárdio, derrame cerebral, quadros psiquiátricos, úlceras, colites, manifestações psicológicas diversas, distúrbio do sistema imunológico, câncer, entre outras.

Dada a relevância desse quadro, estudos relacionados à qualidade de vida e, sobretudo ao estresse têm recebido, nos últimos anos, maior atenção pelas organizações em todo o mundo. O estresse vem sendo considerado um problema generalizado, afetando os trabalhadores, a organização e a sociedade como um todo, que pode ser minimizado ou até mesmo evitado, por meio de ações na ambiência ocupacional. Os problemas de saúde mental, entre eles o estresse, estão entre as causas mais importantes que contribuem para o aparecimento de diversas doenças e disfunções entre a população de trabalhadores, tendo como conseqüências além dos distúrbios relacionados à saúde, custos crescentes e significativos que afetam as organizações e do estado como um todo (LEVI, 2003, 2005).

Este estudo tem como principal objetivo aprofundar o entendimento sobre o estresse e suas implicações para os indivíduos, abordando-o no que se referem aos seus elementos

conceituais, incluindo aí as correntes teóricas, os mecanismos, a sua fisiologia, os principais sintomas e seus reflexos. Serão abordados também resultados de pesquisas que contribuem para uma melhor compreensão dessas ocorrências (SEYLE, 1936, 1956; COUTO, 1987; COOPER *et al.*, 1988; KARASEK and THEORELL, 1990; ZILLE, 2005; GUYTON e HALL, 2006).

Do ponto de vista metodológico, tendo como referência a tipologia apresentada por Vergara (2006) e Gonçalves e Meirelles (2004), em relação aos fins, enquadra-se como uma pesquisa de natureza descritiva e em relação aos meios, como uma pesquisa bibliográfica, uma vez que sistematiza o conteúdo objeto do estudo.

Foi estruturado em três partes, que além desta introdução, apresenta uma visão central deste estudo que é o estresse e suas implicações para os indivíduos e organizações, para num terceiro momento apresentar as reflexões finais.

## **2 - APROFUNDANDO O ENTENDIMENTO SOBRE O ESTRESSE**

A palavra *stress*, do inglês, deu origem ao termo *estresse* em português, que, de acordo com o *Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa*, significa “conjunto de reações do organismo a agressões de origem diversas, capazes de perturbar-lhe o equilíbrio interno” (FERREIRA, p. 233, 1993).

Para Cooper, Cooper e Eaker (1988), a raiz da palavra *stress* vem do latim *stringere* e tem como significado *espremer*. Os autores mencionam que a palavra *stress* consta do vocabulário anglo-saxônico desde o século XVII, empregada para descrever *adversidade* ou *aflição*. Já no século XVIII, a palavra *stress* passa a ser empregada para expressar pressão ou forte esforço do corpo humano. No entanto, somente no século XX é que o termo ganha a conotação científica dos dias atuais (SELYE, 1956, e ROSSI, 1991).

Foi o pesquisador canadense Hans Selye que utilizou pela primeira vez o termo *stress* em inglês, que deu origem ao termo *estresse* em português, quando publicou o artigo *síndrome produzida por vários agentes nocivos*. O autor usou o termo para descrever uma síndrome que havia identificado e que apresentava importantes ligações com o estado de saúde e doença dos

seres vivos. Para fins deste estudo, a terminologia adotada é *estresse*, ou seja, o equivalente à palavra *stress*, grafada em inglês (SELYE, 1936).

Desde o início da utilização dessa terminologia muitos erros foram cometidos com a sua aplicação de forma equivocada. Assim sendo, optou-se por definir o estresse, em um primeiro momento, com um conceito do que não é estresse. “O termo *stress* tem sido aplicado de formas tão diversas e tem sido definido de forma tão confusa que creio que seria mais fácil e instrutivo começar por estabelecer claramente o que ele não é” (SELYE, p. 62, 1956).

Dessa forma, Selye (1956) considera que o estresse não é tensão nervosa, estímulo e descarga hormonal das glândulas supra-renais, que se restringem apenas às conseqüências de lesões no corpo, alteração da homeostase, reação de alarme, agente de estresse ou estressor e reação específica ou não específica do organismo. O estresse é um estado caracterizado por uma síndrome específica de fatos biológicos. Ocorrem modificações pontuais no sistema biológico que são causadas por uma grande variedade de agentes, mas deve-se considerar o estresse como sendo inespecificamente induzido. Dessa forma, ele é a resposta inespecífica do corpo a exigências às quais está sendo submetido.

## 2.1 - CONCEITOS E TIPOLOGIAS DO ESTRESSE

O estresse se manifesta de duas formas: o *distresse*, ou estresse da derrota, que é o estresse da forma como o conhecemos em seu lado negativo; e o *eustresse*, considerado o estresse positivo. O *eustresse*, da mesma forma que o *distresse*, representa uma reação do corpo a um estímulo externo, só que nesse caso na forma de superação e prazer. Os dois termos são empregados de maneira distinta – *eustresse* e *distresse* – para distinguir as conseqüências positivas e negativas do estresse para a vida do indivíduo, muito embora, do ponto de vista fisiológico, essas duas formas de reação sejam exatamente iguais. O *eustresse* é o estresse da superação, realização, do triunfo e do contentamento. Até certo ponto, algumas pessoas vêm com bons olhos certas experiências e situações de estresse por causa dos sentimentos positivos que se têm diante delas. O *eustresse* que as acompanha é uma parte natural da superação eficaz de desafios, como por exemplo, os de um perigo eminente e de um trabalho profissional desafiador. Dessa forma, o *eustresse* é considerado o *estresse da vitória* (SELYE, 1956).

Outra importante diferenciação entre os tipos de estresse refere-se ao *estresse de sobrecarga* e ao *estresse de monotonia*. Quando a estrutura psíquica do indivíduo se torna incapaz de suportar as excessivas exigências psíquicas do meio por um longo período de tempo, fazendo com que o desempenho no trabalho seja reduzido, diz-se que está sob estresse de *sobrecarga*. Já na situação inversa, em que o indivíduo está submetido a um nível de exigência muito inferior ao que a sua estrutura psíquica demanda, poderá ocorrer outro tipo de estresse, caracterizado como estresse de *monotonia* (SELYE, 1974).

Outros conceitos também são apresentados pela literatura, como os de Couto (1987) e de Simonton *et al.* (1987), que consideram o estresse um estado em que ocorre um desgaste anormal do organismo humano, ocasionando redução em sua capacidade de trabalho, provocada pela incapacidade prolongada de o indivíduo tolerar e superar as exigências psíquicas da vida ou de adaptar-se a elas. O desgaste do organismo humano é causado por uma tensão crônica, característica da vida moderna. Para esses autores, as pessoas mais vulneráveis ao estresse são aquelas que não conseguem se descontraír, relaxar, mesmo que o desejam.

Couto (1987) diferencia dois tipos de estresse: o *agudo* e o *crônico*. Quando perdura por um período maior – três ou mais semanas – o estresse é caracterizado como crônico, podendo causar um efeito deletério maior sobre a saúde do indivíduo. Por outro lado, quando se apresenta de forma mais breve, caracteriza-se como estresse agudo.

French (1983) contribui no sentido da compreensão do estresse decorrente das situações de trabalho, o que é denominado pelo autor como *estresse ocupacional*. Trata-se de uma reação do indivíduo ao seu ambiente de trabalho, que, de alguma forma, o atinge. Essas ameaças podem ser entendidas como agentes estressores que caracterizam uma relação pouco produtiva entre a estrutura do indivíduo e o seu ambiente ocupacional, demonstrando que excessivas mudanças estão sendo direcionadas ao trabalhador e que ele não está devidamente preparado, do ponto de vista psicológico, para internalizá-las de forma positiva.

Do ponto de vista fisiológico, o estresse é responsável por provocar nos indivíduos alterações de modo a preparar o organismo para enfrentar e/ou superar as fontes de pressão excessivas as quais está submetido. Quando não há um equilíbrio do organismo em relação às pressões psíquicas do meio e a estrutura psíquica do indivíduo, instala-se um quadro de estresse. O sistema nervoso e o sistema endócrino são de fundamental importância na mediação desse

processo, pois realizam a integração e coordenação entre os diversos órgãos e sistemas do corpo humano.

Indivíduos sujeitos a situações adversas reagem, por estimulação do sistema límbico, com a produção aumentada do hormônio adenocorticotrópico (ACTH), produzido no hipotálamo e secretado pela glândula hipófise. Este hormônio, após atingir a corrente sanguínea, irá estimular o córtex (região periférica) da glândula adrenal a produzir glicocorticóides, em especial o cortisol. Isso resulta em alguns efeitos no organismo como a mobilização aumentada de glicose, proteínas e lipídios a partir de suas reservas celulares, tornando-os disponíveis para a geração de energia (GUYTON e HALL, 2006).

Destaca-se também a atuação do sistema nervoso autônomo (SNA) que, segundo Guyton e Hall (2006), é responsável pelo controle da maioria das funções viscerais do organismo como, por exemplo, pressão arterial, sudorese e temperatura corporal. Quando o indivíduo se vê frente a situações de tensão excessiva ou que exigem aumento do vigor físico, ocorre a estimulação, muitas vezes em massa, da subdivisão simpática do SNA. Tal estimulação gera efeitos fisiológicos característicos no organismo como aumento do fluxo sanguíneo no cérebro e nos músculos, permitindo um melhor raciocínio e respostas musculares mais rápidas; elevação da pressão sanguínea; dilatação das pupilas, proporcionando aumento do campo e da acuidade visual; aumento das taxas de metabolismo celular do corpo; elevação da concentração de glicose no sangue; e aumento da frequência cardíaca e respiratória, proporcionando melhoria na oxigenação do sangue, o que torna mais eficaz o desempenho de diversos órgãos do corpo. Este conjunto de reações corresponde à resposta simpática do organismo e visa fornecer uma ativação extra ao corpo, afim de que haja uma melhor preparação do organismo para enfrentar e/ou adaptar-se às fontes de pressão excessiva ao qual está sendo submetido.

Esses efeitos geram nos indivíduos, do ponto de vista comportamental, aumento da excitabilidade, agressividade e sensibilidade; ou seja, o organismo fica preparado para enfrentar as ameaças a ele direcionadas. Segundo Couto (1987), de forma errônea e numa linguagem popular corrente, essas reações são confundidas com estresse, chegando até mesmo a ser denominadas com este nome. O estresse não é, entretanto, essa reação em que o organismo busca a adaptação, mais sim uma decorrência deste estado, caso a adaptação e o equilíbrio psíquico não ocorra, afirma o autor.

## 2.2 - AS ABORDAGENS TEÓRICAS QUE ORIENTAM OS ESTUDOS DO ESTRESSE

A literatura, que trata dos estudos do estresse apresenta três abordagens, que podem ser consideradas complementares e interligadas. A primeira é a *bioquímica*, que se relaciona à fisiologia do estresse, que surgiu nas décadas de 1930 a 1950, influenciada pelos estudos de Selye (1936, 1956). A segunda é a *psicológica*, que apresenta a sua ênfase principal na compreensão da influência que a percepção e o comportamento do indivíduo são manifestados no processo de estresse. Esta abordagem apresenta as seguintes vertentes: a *psicossomática* (GIRDANO e EVERLY, 1979, ADAMS, 1980, COOPER, COOPER e EAKER, 1988, KAPLAN e SADOCK, 1993); a *interacionista* (LAZARUS, 1974); a *behaviorista*, a partir da década de sessenta, com contribuições de Friedman e Rosenman (1974); a *psicopatologia do trabalho*, que, segundo Billiard (1996), teve primeiramente as contribuições de Paul Silvadon no ano de 1952 e seu contemporâneo Le Guillant; e, por fim, a vertente da *psicologia social*, citada por Lhuillier, Mignèe e Raix (1990). A terceira abordagem é a *sociológica*, que está relacionada à compreensão das diversas variáveis que se estabelecem no contexto da sociedade. Nesta linha estão os estudos de Albrecht (1990) e Levi (2003, 2005).

Essas abordagens são aprofundadas a seguir e mostram sob diversas óticas, como podem ser entendidas e estudadas as manifestações relacionadas ao estresse.

### *A abordagem bioquímica*

Foi desenvolvida a partir dos estudos de Selye (1936, 1956), considerado o primeiro pesquisador a fazer uma análise profunda em relação às manifestações do estresse do ponto de vista bioquímico. O trabalho de Selye foi influenciado por pesquisadores que não estudaram diretamente o estresse, mas que proporcionaram importantes subsídios para a sua compreensão, como foi o caso do fisiologista francês *Bernard*, ao apontar a capacidade de manter a constância do equilíbrio interno como um dos traços mais característicos de todos os seres vivos.

Segundo Selye (1956), Adams (1980), e Cooper, Cooper e Eaker (1988), o fisiologista Cannon retoma o conceito de Bernard sobre a constância do equilíbrio interno, desenvolvendo

e denominando-o de *homeostase*. Nos estudos de Cannon, foi observado que os seres vivos, de forma geral, possuíam mecanismos que possibilitavam a mobilização de seus sistemas para uma reação de combate a eminências de agressão à sua integridade. Essa reação foi denominada de *síndrome de luta ou fuga*. De acordo com essa síndrome, o indivíduo reage às condições adversas (ambientais, emocionais e fisiológicas), preparando-se para uma resposta rápida e eficaz, visando proteger o seu organismo da situação adversa a qual está sendo submetido.

Para Selye (1956), a identificação das alterações do corpo em busca do equilíbrio foi à base para o desenvolvimento do seu estudo teórico sobre o estresse. Dessa forma, o autor avança em relação às constatações de Bernard e Cannon, uma vez que, além da reação de alarme, outras duas fases relacionadas à homeostase são descritas. Essas fases, segundo o autor, são: a de resistência e a de exaustão. A fase de alarme é desencadeada quando o indivíduo percebe, de forma consciente ou inconsciente, a presença de alguma ameaça à sua integridade que demanda adaptação. Essa ameaça, segundo o autor, é denominada de *fonte de pressão*. Nesse caso, ocorre uma alteração biológica do organismo, dotando-o de prontidão para uma reação à ameaça imposta. Nessa situação, as atividades aceleradas que ocorrem no organismo são denominadas de *tensão*.

Ainda segundo Selye (1956), a fase posterior à fase de alarme, denominada fase de resistência, pode terminar de duas formas. Na primeira situação, a fonte de pressão é eliminada, e o organismo retoma a condição de homeostase, desaparecendo os sintomas observados nas fases de alarme e resistência. Na segunda situação, com o prolongamento das fontes de pressão, a capacidade de resistência do organismo fica *minada*, culminando com o que o autor denomina de *fase de exaustão*. Nessa fase o organismo perde a batalha para os agentes estressores, configurando o quadro de estresse, caracterizado por um desequilíbrio entre os níveis de pressão (estressores), advindos do meio, e a estrutura psíquica do indivíduo.

#### *A abordagem psicológica*

Segundo Cassirer (1994, p. 46), o ciclo de funcionamento do homem não é só quantitativamente maior do que o dos animais, uma vez que passou por importantes mudanças qualitativas. O autor afirma que o homem evoluiu no sentido da sua adaptação ao ambiente. Entre o sistema *receptor* e o sistema *efetuator*, que são encontrados em todas as espécies

animais, observa-se no homem um terceiro sistema, denominado de *simbólico*. Assim, o homem, em relação aos animais irracionais, vive a dimensão da realidade. No caso dos irracionais, uma resposta direta e imediata é dada a um estímulo externo, enquanto que no caso do homem essa resposta é diferida, ou seja, ocorre uma interrupção e um conseqüente retardamento, em função do processo de pensamento.

Cooper, Cooper e Eaker (1988) contribuíram com importantes estudos para o desenvolvimento da abordagem psicológica do estresse. Esses estudos ampliaram o entendimento sobre esse complexo processo que envolve os seres humanos. Os estudos nessa linha começaram no início do século XX, a partir do desenvolvimento da psicossomatização, com questionamentos em relação ao estado emocional dos indivíduos e a suas condições de saúde apresentadas.

Na visão de Cooper, Cooper e Eaker (1988), Lhuilier, Mignèe e Raix (1990), Arnold, Robertson e Cooper (1991) e Moraes *et al.* (1998), o trabalho de Lazarus (1974) é considerado o marco para os estudos da abordagem psicológica, uma vez que o mecanismo psicológico é percebido como determinante no processo, associando-se ao desencadeamento de quadros de estresse.

A abordagem psicológica em relação aos estudos sobre estresse não apresenta uma direção única, embora nas suas diversas vertentes apresente coerência em relação a determinados pressupostos. As vertentes decorrentes dos estudos relacionados a essa abordagem, a seguir apresentadas, são: a psicossomática, a interacionista, a behaviorista, da psicopatologia do trabalho e da psicologia social.

*A vertente psicossomática:* para Kaplan e Sadock (1993), essa vertente considera que as fortes situações emocionais desencadeiam o processo de estresse nos indivíduos, situações essas geradoras de doenças, que poderão ser de cunho biológico ou puramente psicológico.

*A vertente interacionista:* tem a sua base na psicologia experimental, que considera e aprofunda a abordagem psicológica nos estudos de estresse. O principal fundamento dessa corrente está relacionado com a compreensão da relação que o indivíduo estabelece com o meio, os mecanismos de interação e a interpretação dos eventos à sua volta. Nessa concepção, a reação do indivíduo ao estresse depende de como ele percebe, de forma

consciente ou não, o significado de uma ameaça ou desafio advindo do ambiente. Em síntese, busca compreender o estresse como sendo decorrente de uma relação estabelecida entre o indivíduo e o ambiente, permeado pelo mecanismo psíquico (LAZARUS, 1974).

*A vertente behaviorista:* nesta vertente destacam-se os estudos desenvolvidos por Friedman e Rosenman (1974), que investigaram a associação de determinados tipos de comportamentos relacionados a problemas cardíacos. Com base nesses estudos, foram caracterizados dois tipos básicos de comportamentos, denominados *Comportamento Tipo A* e *Comportamento Tipo B*. Segundo os autores, o comportamento tipo A é característico de indivíduos que possuem certo nível de agressividade e competitividade bastante exacerbada, enquanto o comportamento do tipo B é próprio de indivíduos mais tranquilos, equilibrados, apresentando, portanto, características de personalidade opostas às apresentadas pelo tipo A.

*A vertente da psicopatologia do trabalho:* vem crescendo de forma significativa como orientação de pesquisa que, apesar de centrar a sua preocupação em relação aos aspectos relacionados à doença mental, apresenta novos conceitos que são utilizados nos estudos relacionados ao estresse. Para Billiard (1996), o movimento conhecido como *psicopatologia do trabalho* teve o seu início na França, após a Segunda Guerra Mundial, e contou com as contribuições da psicologia social. A relação entre a modernização industrial e o movimento destinado à promoção da saúde consistiu-se na base principal para o desenvolvimento desse novo campo de estudos, que passou a aliar as questões do trabalho com os aspectos relacionados à saúde mental.

*A vertente da psicologia social:* a psicologia social estuda como as pessoas influenciam umas às outras. Em relação ao estresse, a preocupação central desta corrente está focada em entender esse fenômeno social, advindo das relações entre os indivíduos. Não constitui preocupação da corrente da psicologia social entender como o estresse manifesta individualmente, mas sim como afeta as relações grupais e como, coletivamente, o grupo reage diante das fontes de pressão. Existe também a preocupação de como o estresse pode desenvolver-se coletivamente ou, até, epidemicamente em função de variáveis como as formas que estão estabelecidas as relações entre os indivíduos; o contexto comum; o ambiente coletivo dos trabalhadores; os rituais de transmissão; e a consolidação da cultura nas organizações (DAVIDOFF, 1983).

### *A abordagem sociológica*

De acordo com Cassirer (1994), na abordagem sociológica percebe-se uma dependência entre a visão de mundo do indivíduo e a sua realidade social. O indivíduo depende da estrutura social em que vive para estabelecer o seu universo simbólico, bem como para construir a sua cultura individual que servirá de base para interpretar os fatos ao seu redor, o que proporciona elementos para a sua identificação e diferenciação.

A construção simbólica e cultural do indivíduo é fundamental para o desenvolvimento humano, uma vez que é por meio dessa construção e da transmissão de geração para geração que a humanidade cresce e desenvolve socialmente, afirma Leontiev (1978). Ainda segundo esse autor, o desenvolvimento psíquico dos indivíduos está relacionado à estrutura cultural estabelecida. Nessa dimensão, as alterações culturais afetam diretamente os mecanismos psicológicos individuais.

Nos dias atuais, a presença mais forte do estresse social revela uma alteração sociocultural, que influencia o mecanismo psíquico e altera as condições ambientais nas quais o indivíduo está inserido, provocando influências no mecanismo biológico. Para a compreensão do estresse nessa abordagem, é de fundamental importância entender não só o indivíduo, no que se refere a seu mecanismo psicológico e a seu ambiente, como também os valores sociais e as suas transformações. Isso implica compreender um movimento de transformação amplo e contínuo, entendendo as novas variáveis que se estabelecem dentro da sociedade, possibilitando, assim, a interpretação das fontes de pressão à luz de cada nova realidade (LEVI, 2003, 2005).

Para Kaplan e Sadock (1993), a complexidade atual da civilização, a rapidez das mudanças e a perda de valores tradicionais, como os religiosos e os familiares, contribuem na geração de conflitos e ansiedades para a sociedade. Na percepção desses autores, esses contextos podem contribuir para um estado de tensão nos indivíduos que não pode ser compreendido simplesmente como um fenômeno psicológico isolado, mas sim como um fenômeno coletivo.

Morgan (1996), apontando para os rumos que os valores culturais do processo de trabalho têm assumido, coloca a organização como elemento gerador de estresse e que, em alguns casos, afeta de forma endêmica os valores sociais. Ainda na visão desse autor, o estresse, muitas

vezes, tem sido utilizado pelas organizações com o objetivo de maximizar os seus resultados, sendo disseminado como positivo e produtivo, constituindo-se em um dos motivos pelos quais as organizações valorizam culturalmente os maníacos pelo trabalho (*workaholics*) e aqueles que morrem de trabalhar, que são vítimas de *karoshi*.

A positividade do estresse nesse caso não apresenta fundamentos, uma vez que o conhecimento acadêmico produzido até então aponta para a improdutividade, considerando esse cenário, inclusive contribuindo de forma decisiva para o adoecimento dos trabalhadores (ZILLE, 2005; COOPER, *et al.* 1988; COUTO, 1987).

França e Rodrigues (1996) consideram as questões sociais como determinantes de doenças ocupacionais, e dentre essas o estresse. Para esses autores, o ser humano é considerado como um todo, ou seja, biológico, ecológico e socialmente determinado. Dessa forma, o seu bem-estar, além de físico e psicossocial, está intimamente relacionado às situações que o envolvem, como membro de um grupo, de uma comunidade e, mais do que isso, do sistema sociocultural em geral.

Analisando esse contexto, Rio (1995) também considera a variável sociocultural como relacionada ao estresse. Aponta algumas alterações de valores, que, segundo ele, podem se caracterizar como fontes de pressão importantes; por exemplo, o incentivo social à competitividade, a pressão do tempo, a ética do lucro, o consumo compulsivo e a aceleração das mudanças.

Os diversos contextos apresentados neste item mostram a importância da abordagem sociológica nos estudos de estresse, como também a crescente preocupação dos pesquisadores em relação a essa temática. Fica claro que o estresse vem se tornando um problema cada vez mais crítico para a sociedade e as organizações em todo o mundo.

Para Levi (2003, 2005), as transições mais recentes na vida dos indivíduos, como mundialização, desenvolvimento crescente de novas tecnologias e novas formas de organização do trabalho, aliadas às expectativas crescentes em termos da participação do ser humano nos seus diversos ambientes, vêm contribuindo para o crescimento mundial desse fenômeno, apontado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em anos recentes como o mal do século.

As abordagens conceituais apresentadas mostram sob diversas óticas, como podem ser entendidas e estudadas as manifestações relacionadas ao estresse, constituindo-se em importante base teórica para a realização de estudos desse fenômeno que cresce a cada dia em proporções alarmantes – uma verdadeira pandemia!

### **3. - AS PESQUISAS E SUAS CONTRIBUIÇÕES PARA OS ESTUDOS DO ESTRESSE**

Com o objetivo de estabelecer um conhecimento empírico sobre as investigações nesta área, apresenta-se a seguir resultados de pesquisas realizadas no Brasil e em outros países sobre as investigações relacionadas ao estresse.

Zille (2005, p. 191), além de desenvolver Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes (MTEG), realizou pesquisa que enquadra-se na abordagem psicológica, envolvendo 547 gestores em 15 organizações brasileiras de setores diversos da economia, onde constatou que 63% ou 201 gestores apresentavam quadro de estresse. Observou-se 45%, ou 249, com nível de estresse leve a moderado, 15%, ou 81, com estresse intenso e 3%, ou 16, com nível de estresse muito intenso.

Na mesma pesquisa foi identificado também que as principais fontes de tensão excessiva no trabalho estavam relacionadas com a realização de varias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança pelas organizações; filosofia de trabalho pautada pela obsessão e compulsão por resultados; estabelecimentos de muitos prazos e cronogramas apertados; sobrecarga em decorrência da tecnologia; orientações superiores implícitas ou explícitas no sentido de agir fora do que é considerado eticamente correto; conviver no ambiente ocupacional com indivíduos considerados de *personalidade difícil* (ansioso, estressado, desequilibrado emocionalmente). Outras fontes de tensão também foram observadas como dificuldade de desligar-se de contextos relacionados ao trabalho; ter o tempo muito tomado por compromissos assumidos dentro ou fora do trabalho; conflitos por ter que ao mesmo tempo ser inovador e dotado de autonomia, estando sujeito às normas da organização; e não ter a possibilidade de descansar de forma regular (fins de semana, feriados e férias).

Nessa pesquisa também foram constatados, de forma importante, em consonância com a literatura (COUTO, 1987, COOPER, 1988), que os principais sintomas de estresse estão relacionados às seguintes manifestações: nervosismo; irritabilidade sem motivos aparentes;

perda e/ou oscilação do humor; ansiedade; angústia; indisposição gástrico e/ou dor no estômago diante de exigências emocionais; períodos de depressão; fadiga; dor nos músculos do pescoço e ombros sob tensão; e insônia.

Mais recentemente, em pesquisa realizada por Braga, Zille e Marques (2008), utilizando o MTEG (ZILLE, 2005, p. 299) estudando gestores (gerentes e superintendentes) que atuam em empresa mineira de prestação de serviço de energia elétrica, tendo como objetivo diagnosticar o nível de estresse ocupacional e identificar as principais causas de tensão excessiva no trabalho obteve-se os seguintes resultados: 62,9 % dos gestores pesquisados foram identificados com quadro de estresse, sendo 51,6% com estresse leve a moderado; 11,3% com estresse intenso. As principais causas de tensão excessiva identificadas foram à sobrecarga de trabalho, acarretada pelo uso intensivo de tecnologias organizacionais e a sobrecarga de trabalho incluindo a realização de várias atividades ao mesmo tempo, aliado ao alto grau de cobrança.

Os principais sintomas identificados foram coincidentes com os identificados por Zille (2005) para os casos de indivíduos que apresentaram quadros de estresse. Assim como na pesquisa realizada pelo autor, na presente pesquisa, os sintomas identificados com maior frequência foram: fadiga, dor nos músculos do pescoço e ombros, nervosismo acentuado, insônia, ansiedade e falta ou excesso de apetite.

Verificou-se também na referida pesquisa que 52% dos indivíduos da amostra apresentaram algum tipo de problema de saúde, como hipertensão, diabetes, gastrite, colesterol alto, hipotireoidismo, obesidade, esofagite, dislipidemia, refluxo gástrico. Verifica-se, portanto, que essas manifestações em relação à saúde, são relacionadas pela literatura, direta ou indiretamente, com quadros de estresse.

Reafirmando a tendência de níveis representativos de estresse, pesquisa realizada com gestores de uma instituição financeira nacional de grande porte (ZILLE e BRAGA, 2008, p. 198-199), envolvendo 168 gestores, aponta que 88,7% dos indivíduos pesquisados foram diagnosticados com quadro de estresse, sendo que 53,8% encontravam-se com estresse nos níveis intenso/muito intenso.

No plano internacional a *ISMA - International Stress Management Association* (2003) realizou pesquisa no período de 03/2001 a 03/2002 sobre estresse ocupacional em oito países (Estados Unidos, Alemanha, França, Brasil, Israel, Japão, China e Fiji). Os resultados apontaram o Japão liderando o *ranking* em que os trabalhadores são os mais estressados do mundo; 70% vivem em estado de exaustão física e mental. Na segunda posição aparece o Brasil, com cerca de 30%. Os países e os respectivos índices do terceiro ao oitavo lugar são os seguintes: China, 24%; EUA, 20%; Alemanha, 17%; França, 14%; Israel, 9%; e Fiji 2%. A pesquisa revela ainda o número médio de horas trabalhadas pelos executivos por semana nos respectivos países: EUA, 50,9; Japão, 49,8; Alemanha, 48,7; França, 47,2; Brasil, 44,9; Israel, 44,5; China, 43,5; e Fiji, 39,2.

Como pode ser observado por meio dos resultados apresentados, o estresse ocupacional apresenta incidência importante entre os trabalhadores projetando um cenário preocupante em termos da realidade brasileira, bem como a sua correspondência no cenário mundial. Poderíamos arriscar uma afirmação, que estaríamos caminhando para um cenário de *pandemia!*

#### **4- CONCLUSÕES**

Tendo como objetivo principal aprofundar o entendimento sobre o estresse e suas implicações para os indivíduos, este estudo abordou o estresse no que se referem aos seus elementos conceituais, incluindo aí as correntes teóricas, os mecanismos, a sua fisiologia, os principais sintomas e os reflexos decorrentes. Foram apresentados também os resultados de três pesquisas realizadas no Brasil, utilizado o modelo de explicação do estresse em gerentes – MTEG, focado na abordagem psicológica, (ZILLE, 2005, P. 191, 299) e uma pesquisa internacional (ISMA, 2003). Esses resultados contribuíram para uma melhor compreensão dessas ocorrências nos tempos atuais.

Há de se destacar os resultados das pesquisas apresentadas que evidencia de forma contundente a gravidade das manifestações de estresse nos trabalhadores. Os resultados das três pesquisas apresentadas, envolvendo 775 gestores brasileiros, indicam em média, que 72% destes trabalhadores estão convivendo com quadros de estresse e que desse percentual, 28%, aproximadamente, são considerados quadros críticos, ou seja, manifestações de estresse em nível intenso ou muito intenso. Esses níveis de estresse têm uma implicação direta na

capacidade de trabalho, na maioria das situações, deixando os trabalhadores sem condição de exercê-la. De uma forma geral, indica convivência importante com alguns dos principais sintomas de estresse. Nervosismo acentuado, ansiedade (sensação de vazio, expectativas intensas), angústia (aflição, sensação de impotência diante dos problemas), fadiga, dificuldade de concentração no trabalho, insônia, dor nos músculos do pescoço e ombros por tensão, dor de cabeça por tensão, indisposição gástrica, palpitações (sentir o coração bater mais forte em alguns momentos) auto-estima baixa. Neste nível de estresse, os indivíduos, na maioria das vezes, apresentam indicadores de impacto na produtividade, como baixa concentração no trabalho, gerando dificuldades importantes ao realizar as suas atividades, antes realizadas com normalidade. O trabalho passa a ser impactado de forma muito importante, e o indivíduo perde quase que totalmente a sua capacidade de realização. As condições orgânicas e psíquicas apresentam alterações significativas, tornando-se eminente a necessidade de tratamento clínico e psicológico, visando controlar e eliminar as causas de desequilíbrio da relação entre as pressões psíquicas advindas do ambiente e a estrutura psíquica do indivíduo (ZILLE, 2005).

De acordo com Karasek e Torres (1996), pode-se afirmar que o estresse constitui-se uma grande preocupação, estando diretamente relacionado à saúde dos trabalhadores e a produtividade das organizações. Os custos econômicos do estresse no trabalho (ausência, perda de produtividade, entre outros) são, em geral, difíceis de serem estimados, podendo ser tão altos quanto centenas de bilhões por ano.

Ainda de acordo com esses autores, do ponto de vista de adoecimento, mais de 50 milhões de americanos têm pressão sanguínea alta, e em 95% dos casos a causa é desconhecida, podendo estar relacionada a quadros de estresse, como também 23% das doenças cardíacas podem ser prevenidas (150 mil mortes anuais nos EUA) com a redução do nível de tensão no trabalho em ocupações com níveis extremos de tensão, em relação à média das ocupações que apresentam maior equilíbrio em relação a esse contexto.

De acordo com Goetzel *et al.* (1998), em estudo realizado com 46.000 trabalhadores americanos, os custos de atendimento à saúde eram 50% maiores para os indivíduos com manifestações de estresse. No caso de níveis elevados de estresse (intenso/muito intenso) os custos elevaram-se para 150%.

Para Levi (2003) nos últimos tempos, acentua-se a priorização das organizações no sentido de contar com profissionais que possam cuidar da saúde mental dos seus empregados. A idéia de que as empresas precisam reconhecer a importância de considerar o ambiente psicológico no qual o indivíduo está inserido, de certa forma, já se faz presente em organizações em todo o mundo. No entanto essa assertiva necessita de avançar nas organizações brasileiras, o que se torna fundamental para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores.

Por fim, é importante recomendar aos profissionais de gestão de pessoas e da área de saúde, que estejam vigilantes aos primeiros sinais de tensão excessiva entre os trabalhadores. Para que o ambiente de trabalho mantenha-se em equilíbrio, é importante também identificar e controlar as práticas sabidamente obsessivo-compulsivas, que, muitas vezes são, até mesmo, incentivadas pelas organizações.

## REFERÊNCIAS

ADMAS, J.D. **Understanding and managing stress: a book of readings**. San Diego, 1980.

ALBRECHT, K. **O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você**. Rio de Janeiro, 1990.

ARNOLD, J. ; ROBERTSON, I. T. e COOPER, C. L. **Work Psychology: understanding human behaviour in the workplace**. London, 1991.

BILLIARD, I. Les conditions historiques et sociales de l'apparition de la psychopathologie du travail em France (1929-1952). In: **Les histories de la psychologie du travail**. Paris, 1996.

BRAGA, C. D. ; ZILLE, L. P. e MARQUES, A. L. O consumo de energia de quem faz energia: estudando o estresse ocupacional e seus efeitos nos gerentes de uma empresa brasileira do setor de energia elétrica. In: **Anais XXXII ENAPAD**, Rio de Janeiro, 06 a 10 de Setembro de 2008.

CASSIRER, E. **Ensaio sobre o homem**: introdução a uma filosofia da cultura humana. São Paulo, 1994.

COOPER, C. L. , COOPER, R. D. e EAKER, L. H. **Living with stress**. London, 1988.

COUTO, H. A. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro, 1987.

DAVIDOFF, L.L. **Introdução à psicologia**. São Paulo, 1983.

FERREIRA, A. B. H. **Minidicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro, 1993.

FRANÇA, A. C. L e RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho**: guia básico como abordagem psicossomática. São Paulo, 1996.

FRENCH, W. L. **Organization development**: theory, practice, research. Texas, 1983.

FRIEDMAN, M.; ROSENMAN, R. H. **Type A behavior and your heart**. Oroville, 1974.

GIRDANO, D. e EVERLY, G. **Controlling stress & tension**: a holistic approach. London, 1979.

GOLDEBERG, P. **A saúde dos executivos**: como identificar sinais de perigo para a saúde e levar a melhor contra o estresse. Rio de Janeiro, 1986.

GOETZEL, *et al.* The relationship between modifiable health risks and health care expenditure: an analysis of the multi-employer HERO health risk and cost database. **Journal of Occupational and Environmental Medicine**, nº 40, p. 843-854, 1998.

GONÇALVES, C. A. e MEIRELLES, A. M. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo, 2004.

GUYTON A. C.; HALL J. E. **Tratado de fisiologia médica**. Rio de Janeiro, 2006.

*ISMA – International Stress Management Association*. Estocolmo – Suécia, 2003. (Bulletin).

KAPLAN, H. I.; SADOCK, B. J. **Compêndio de psiquiatria: ciências comportamentais/psiquiatria clínicas**. 6ª ed. Dayse Batista (trad). Porto Alegre, 1993.

KARASEK, R.; TORRES, T. Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular. **Journal of Occupational Health Psychology**. v.1, n.1, p. 9-26, 1996.

LAZARUS, R. S. **Personalidade e adaptação**. Álvaro Cabral (trad). Rio de Janeiro, 1974.

LEONTIEV, A. **O desenvolvimento do psiquismo**. Lisboa, 1978.

LEVI, Lennart. Sociedade, Stress e Doença – Investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, conseqüências, prevenção e promoção. **III Congresso de Stress da ISMA – BR (International Stress Management Association) e V Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho**. Porto Alegre, 2003.

LEVI, Lennart. Sociedade, stress e doença – investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, conseqüências, prevenção e promoção. **V Congresso de Stress da ISMA – BR (International Stress Management Association) e VII Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho**. Porto Alegre, 2005.

LHUILHIER, D. , MIGNÉE, C. e RAIX, A. Approches Psychosociales du stress. In: **XXI Journées Nationales, Thème 3: Santé Mentale em Milieu de Travail**, Rouen, p. 257-261, 1990.

MACHADO, A. B. M. **Neuroanatomia funcional**. São paulo, 2006.

MORAES, L. F. R. *et al.* **Qualidade de vida e estresse organizacional: um estudo comparativo em profissões de risco**. Belo Horizonte, 1998. (Relatório de Pesquisa)

MORGAM, G. **Imagens da organização**. São Paulo, 1996.

RIO, R. P. **O fascínio do stress**. Belo Horizonte, 1995.

ROSSI, A. M. **Autocontrole**: nova maneira de controlar o estresse. Rio de Janeiro, 1991.

SAUTER, S. L. As constantes mudanças no trabalho e o bem-estar dos profissionais. **V Congresso de Stress da International Stress Management Association – ISMA/BR e VII Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho**. Porto Alegre, 2005.

SELYE, H. A syndrome produced by diverse nocuous agents. **Nature**, v. 138, n.32, 1936.

SELYE, H. **Stress**: a tensão da vida. São Paulo, 1956.

SELYE, H. **Stress without distress**. Filadélfia, 1974.

SIMONTON, C. *et al.* **Com a vida de novo**: abordagem de auto-ajuda para pacientes com câncer. São Paulo, 1987.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo, 2006.

ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**: estudo em organizações brasileiras de setores diversos. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

ZILLE, L. P. e BRAGA, C. D. A função gerencial em foco: estudo em instituição financeira nacional de grande porte com aplicação do modelo teórico explicativo do estresse ocupacional em gerentes (MTEG). In: **Gestão de pessoas e competência**: teoria e pesquisa. Curitiba, 2008.