

Monica Pinheiro

Médica do trabalho

Ergonomista

Bacharel em Direito

Estresse no trabalho:

I. INTRODUÇÃO:

Nesse estudo abordaremos primeiro as características do estresse e suas manifestações físicas e /ou psíquicas, para posteriormente fazermos considerações sobre ações de prevenção no ambiente de trabalho.

Apesar da evolução tecnológica dos processos produtivos e da comunicação (e seu processamento), ainda existe falta de tempo para que os empregados possam acompanhar os novos desafios relacionados aos negócios. A complexidade das relações de trabalho, a exigência de recursos financeiros e humanos dentro das corporações para evolução e desenvolvimento dos processos tem gerado certa competitividade no ambiente de trabalho que por sua vez tem trazido conflitos de ordem interpessoal elevando de sobremaneira o estresse organizacional. Essa situação leva a formação de subgrupos com pequenas e grandes diferenças de conduta e comportamento entre eles. Assim diante de condições gerais semelhantes, os grupos se organizam e se posicionam e atuam de forma diversa ao mesmo estímulo. Então o desafio começa na criação de uma estratégia que seja efetiva na abordagem de todos esses grupos no sentido de minimizar diferenças e padronizar procedimentos para que o projeto final dê resultado positivo para que a organização não venha a fracassar. Os indivíduos não devem lutar para adaptarem-se as normas e cultura da empresa para que não produzam em si, padrões eletroquímicos capazes de levar a impacto físico e mental gerando o estresse. Eles devem ser cativados pela empresa no processo de adaptação progressiva, contínua e permanente que os façam entender e reconhecer a importância do papel que exercem dentro do escopo do negócio desenvolvido pela Organização. É um investimento que a empresa deve fazer sobre os empregados, que são seus clientes internos, para que a

manutenção do convívio harmonioso no local de trabalho gere bem –estar, satisfação e equilíbrio da produtividade coletiva.

II. CONCEITO:

O termo estresse deriva da engenharia e representa a capacidade de um objeto em resistir à deformação pela aplicação de uma força externa.

O estresse é conceituado como um conjunto de reações do corpo e da mente, em resposta aos mais variados estímulos, propiciando o aparecimento de um padrão definido de respostas eletroquímicas capazes de causar a quebra da homeostase, levando ao aparecimento de doenças físicas e mentais. Assim, estresse nada mais é do que a resposta a um ataque, onde o agente agressor é superior às forças do demandado.

O estresse é uma síndrome geral de adaptação, com uma resposta inespecífica e generalizada.

A facilidade com que o vocábulo é utilizado tende a esvaziar a importância do seu conteúdo. Ainda existe muito preconceito em relação a admitir o estresse como doença, pois, ele é frequentemente considerado “frescura”.

III. TIPOS DE ESTRESSE:

Estresse: essa palavra que já faz parte do vocabulário popular e é sentida como um agente pejorativo capaz de produzir efeitos nocivos para o ser humano, mas que na prática não é sempre assim, pois temos dois tipos de estresse o positivo e o negativo.

Entendido os efeitos do estresse no nosso corpo vale agora exemplificarmos formas de estresse positivo: atleta numa competição, em que ele vai além dos limites do corpo e da mente em busca da conquista da medalha e do reconhecimento social. Outra situação de estresse positivo é quando nos dedicamos a um trabalho de maneira intensa e que ao término dele sentimo-nos recompensados quando é reconhecido o nosso valor em competência e capacidade. O estresse positivo é denominado de **EUSTRESSE**.

O estresse negativo é chamado de **DISTRESSE** e é reconhecido pela Organização Mundial de Saúde (OMS) como doença. Como exemplo de distresse temos a presença dos chamados agentes estressores: ritmo de trabalho intenso, diminuição de pessoal, redução da criatividade, uso e práticas reiteradas sem a compreensão delas, multifuncionalidade, tarefas complexas, falta de autonomia para execução do trabalho, faltam perspectivas de crescimento na empresa, clima organizacional ruim, ausência de qualificação e de finalidade do trabalho, entrega de trabalhos a curto prazo, inexistência de conhecimento adequado da tarefa, falta de apoio de colegas e gestores no desempenho do trabalho, situações que exigem forças superiores aquelas demandadas pelo empregado, o modo pelo qual é gerido processos de modificação e transformação no âmbito da empresa, dentre outros. Esses fatores inclusive, possuem forte correlação com altos níveis de absenteísmo dentro da Companhia.

Lipp (1996), classifica os agentes estressores de forma diferente, a saber:

- a) biogênicos ou automaticamente estressantes: frio, calor, sensação de fome, dor, sede
- b) psicossociais: relacionados a história de vida do indivíduo
- c) externos: resultam de eventos e condições externas que afetam o organismo. Exemplo: iluminação, temperatura, higiene, espaço físico para o trabalho, trabalhos em turnos e noturno.
- d) internos: são determinados pelo indivíduo

Seward (1990), agrupa os agentes estressores ocupacionais em cinco categorias:

- a) fatores da organização e relações organizacionais
- b) aqueles relacionados com a carreira profissional
- c) os de característica individual

- d) fatores relacionados à atividade de trabalho
- e) fatores do ambiente de trabalho e de outras condições laborais

O distresse não tem só impacto sobre os indivíduos, mas também sobre a empresa e a sociedade, pois ele gera prejuízos financeiros ao negócio desenvolvido e também a Previdência Social, pois não raro leva ao agravamento de doenças pré-existentes e ao aparecimento de novas patologias que acabam por produzir afastamento do posto de trabalho. Estudos comprovam a relação do distresse com a ocorrência de doença cardíaca, doenças de pele, gastrintestinais, neurológicas, situações ligadas a distúrbios do sistema imunológico e outras. As mudanças são mais intensas e marcantes quando os indivíduos ficam expostos por período de tempo prolongado levando a um maior desgaste das estruturas físicas e psíquicas. Selye (1936), admite que essas alterações poderiam estar pré-determinadas genética e constitucionalmente. Com isso, podemos suspeitar que certos indivíduos estariam mais susceptíveis a apresentar essas anormalidades mais do que a população em geral. Cabral et al. (1997), chama de estressor qualquer situação que seja capaz de causar hiperfunção da supra-renal e do sistema nervoso autônomo simpático causando impacto de ordem orgânica ou mental nos seres humanos. As respostas iniciais aos agentes estressores podem ser consideradas fisiológicas, porque elas visam adaptar o indivíduo a nova situação, entretanto, elas só passam a ser consideradas nocivas quando se prolongam por um tempo acima do esperado. O estado de estresse está então relacionado com a resposta de adaptação e em doses adequadas, pode ser um fator de motivação (traz ânimo e garra). Baixos níveis de estresse, por exemplo, podem gerar tédio e dispersão.

O estresse acontece porque os processos de trabalho não levam em consideração as características individuais dos trabalhadores. Essas diferenças se fazem em termos de elementos psicológicos e fatores cognitivos. As exigências demandadas excedem aos recursos disponíveis e as capacidades de resposta do demandado. A sobrecarga pode aparecer de forma quantitativa ou qualitativa (atividade monótona ou repetitiva).

Vieira & Sobrinho (1996), atribuem a certos tipos de comportamento a suscetibilidade em desenvolver estresse:

- impetuosidade verbal
- impaciência e movimentação frequente
- alta competitividade
- fazer várias coisas ao mesmo tempo
- programa muitos compromissos em pouco tempo

Levi (1984) e Davidson & Earnshaw (1991), relatam o encontro de grupos de trabalho mais vulneráveis ao estresse, são eles: trabalhadores jovens, idosos, emigrantes, com deficiências e mulheres.

IV. IMPACTO SOCIAL DO ESTRESSE:

Como exemplo de impacto do distresse, na economia americana temos índices da ordem de 200 a 300 bilhões de dólares ao ano de custo direto e indireto conseqüente a presença dele (Masci, 1997). Nos EUA, estima-se que 60 a 80% dos seus acidentes de trabalho, relacionam-se com o estresse, idem em relação às doenças que causaram morte nesse país no ano de 1997. No Reino Unido cerca de 30 milhões de dias de trabalho são perdidos por conta do distresse. No Japão estima-se que cerca de 30 mil trabalhadores morrem por ano por excesso de trabalho. Na União Européia o estresse é o segundo problema de saúde mais comum relacionado à profissão, em primeiro lugar estão as dores lombares.

No Brasil, o Centro Psicológico de Controle do Stress (Campinas), mostrou que cerca de 70% dos que procuram atendimento médico pertencem à área gerencial (Lipp, 2005). As classes mais atingidas pelo estresse no Brasil são os bancários, professores e os policiais militares.

O estresse pode afetar qualquer um de nós, independente do tipo de função que é executada. Estão menos vulneráveis a ele as pessoas que são propensas às mudanças, as mais tolerantes e aquelas que estão muito comprometidas com o que fazem. É por isso

que hoje as empresas, têm a preocupação de investir em programas de qualidade de vida no trabalho (QVT). Esses programas, normalmente possuem um aspecto relacionado com ergonomia organizacional e outro com ações de promoção e prevenção de saúde (parte de intervenção médica).

O mercado de trabalho aponta como uma das qualidades dos excelentes profissionais a capacidade de absorver o estresse.

Já ficou provado que o nível de estresse é maior nas mulheres do que nos homens.

V. CLÍNICA:

O estudo da fisiopatologia do estresse será capaz de avaliar o quanto as modificações manifestadas no corpo podem ser consideradas defesa contra o agente agressor ou sintomas de lesão.

Os sintomas iniciais do estresse são comuns a todos os indivíduos: taquicardia, sudorese exagerada, tensão muscular, estado de alerta e boca seca. Só depois as reações se diferenciam, conforme a genética de cada um em acidentes ou doenças (Lipp,1998).

O estresse leva ao aparecimento de uma síndrome (porque ele tem etiologia multifatorial, mas produz um conjunto de sinais e sintomas que podem inclusive ser comuns a várias doenças, mas que não são conseqüentes a elas). A síndrome se caracteriza por fases sendo difícil diagnóstico e tratamento. São elas:

a) fase de alerta

Entra-se em contato com o agente agressor e o organismo se prepara para a “luta” ou “fuga” (Cannon,1939). Essa fase termina algumas horas após a eliminação da adrenalina e a restauração da homeostase (estressor de curta duração). Pronto restabelecimento do organismo sem danos se a pessoa souber lidar com o estresse. A fase de alerta pode aumentar a produtividade em função da motivação, entusiasmo e da energia que essa fase favorece. Entretanto, essa etapa não pode ser muito duradoura para não causar lesão. Tem –se nessa fase a ativação do sistema nervoso simpático e da medula da supra-renal (liberação da adrenalina).

b) fase de resistência

Ação reparadora do organismo com intuito de restabelecer o equilíbrio interno resistindo ao agressor que permanece. Fase em que se utiliza toda a energia adaptativa para se reequilibrar. Quando o indivíduo consegue, os sintomas iniciais desaparecem e a pessoa tem a sensação de melhora.

Fase onde ocorre sensação de desgaste generalizado e dificuldade de memória. As pessoas ficam mais susceptíveis ao aparecimento de doenças (herpes simples, psoríase, picos hipertensivos e aparecimento de diabetes nos indivíduos geneticamente predispostos)

A medula da supra-renal diminui a produção de adrenalina e o córtex aumenta a produção de glicocorticóide.

Se essa fase não for muito longa e o organismo tiver uma boa resposta compensadora o indivíduo sai do estresse sem seqüela.

c) fase de quase-exaustão

Fase recém descoberta que se caracteriza por alterações da pressão arterial, tonteiras, aparecimento de infecções respiratórias, redução da libido, entre outras alterações.

d) fase de exaustão propriamente dita (esgotamento)

Fase mais crítica do estresse, que ocorre por manutenção prolongada agente agressor ou por falha do mecanismo de adaptação. Nessa fase, pode ocorrer aumento da glicose e do colesterol. Temos ainda: transtornos do sono, aumento da ansiedade, possibilidade da ocorrência de depressão, inabilidade para tomar decisões, vontade de fugir de tudo, queda de cabelo, infecções de repetição, dificuldade de manter a atenção e concentração, baixa da auto-estima, maior irritabilidade e menor tolerância e paciência.

Em relação às alterações do sistema imunológico parecem que elas estão correlacionadas com ativação do sistema nervoso central, com a resposta hormonal e

ainda por mudanças comportamentais. Situações de curta duração (estressores agudos), parecem ter ações predominantemente estimuladoras sobre o sistema imunológico, principalmente sobre o linfócito T. Já as exposições de longa duração aos agentes estressores levam a diminuição de diversos parâmetros imunológicos (Segerstrom & Miller,2004).

Outros Fatores identificados: comportamento marcado pela pressa, agressividade, melancolia, queda da produtividade e dificuldade de relação interpessoal com o grupo de trabalho (tendência ao isolamento ou agressividade). Perdurando o estressor ainda pode ser observado aumento das estruturas linfáticas.

O estresse pode induzir ao uso de álcool, tabaco, drogas de maneira indiscriminada.

As dificuldades relatadas acima se manifestam com frequência no trabalho e também no âmbito familiar.

OBS: durante o aparecimento do estresse temos a liberação de outros hormônios, tais como: GH, TSH, hormônios sexuais, vasopressina e prolactina (Fink,2000).

A resposta ao estresse depende das características do indivíduo, da sua inteligência emocional, da capacidade de lidar com situações difíceis e não programadas. Exigindo uma certa flexibilidade.

***Síndrome do Burnout:**

Ocorre em função de um desgaste ocupacional crônico e acaba por causar desinteresse pelo trabalho.

Qualquer trabalhador pode apresentar Burnout, mas é mais comum entre gerentes, líderes, chefes, etc... Frequente na área de saúde, na educação, atendentes públicos,etc....

Caracterizada por forte tensão emocional crônica, acompanhada por baixa da auto-estima, estafa, diminuição da produtividade.

Observa-se no acometido, adoção de atitude de frieza com todas as pessoas, além de perda da memória, alterações do humor, cansaço permanente, alterações gastrintestinais, cefaléia, sentimentos de frustração mialgia e dores nas costas.

VI. TRATAMENTO E PREVENÇÃO:

A abordagem adequada do estresse requer multidisciplinaridade, ou seja, ação conjunta das áreas médica, da psicologia, recursos humanos das empresas, do melhor preparo das lideranças, da assistência social privada e governamental, assim como de estrutura familiar satisfatória, visto que o ser humano é um ser social e holístico. E, considerando que ele é único e que não deixa nenhuma de suas partes para fora da porta quando entra no seu trabalho, sendo a recíproca verdadeira em relação ao seu retorno ao lar, não cabe só tratar dos problemas que o atingem no ambiente laborativo, pois para existir efetividade adequada, nesse caso, exige-se um esforço maior, para que ocorra de fato, uma transformação positiva no estilo de vida do funcionário. Não se trata de interferir na privacidade dos trabalhadores e no seu direito de escolha, apenas torná-los mais esclarecidos (por meio de palestras e treinamentos) para que adotem um estilo de vida mais saudável.

A prevenção do estresse é feita sobre dois âmbitos o do indivíduo e o da organização. Em relação ao indivíduo é necessário que ocorra equilíbrio entre trabalho, lazer e repouso. A empresa deve favorecer relações interpessoais amistosas, capacitação e treinamento de todos os empregados, na medida do possível deve propiciar a instituição de pausas para recomposição orgânica, a organização do trabalho deve permitir maior autonomia sobre a tarefa, equilíbrio entre número de empregados e ritmo de trabalho, permissão do uso da criatividade e de regulação das demandas quando o processo permitir, deve incluir apoio da equipe por supervisores, líderes ou gerência direta. O importante é que ocorra equiparação correspondente entre esforço e

recompensa. A desmotivação ocorre quando o trabalhador fica aquém ou além da sua capacidade produtiva.

Fazer mapeamento dos agentes estressores no ambiente de trabalho, iniciar pesquisa de campo por meio de entrevistas com os trabalhadores, procurando inclusive verificar a percepção deles em relação à tarefa que executam e as reações que adotam durante a realização das mesmas. Depois criar mecanismos de controle da exposição aos fatores de risco para poder intervir de maneira satisfatória na organização do trabalho.

Por fim orientar o trabalhador por meio de programas preventivos e assistenciais para que ele tenha melhor qualidade de vida e bem-estar.

A empresa sempre se beneficia quando cuida adequadamente do seu cliente interno: aumento da produtividade, reduz o absenteísmo, diminui custos médicos, tem-se menor rotatividade na mão -de - obra, menos pessoas são encaminhadas para a Previdência Social e menos custos com ações trabalhistas.

VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O valor que a organização dá a preservação das pessoas (bem mais precioso), reflete o grau de cultura e maturidade da mesma. Os trabalhadores precisam valorizar cada aspecto das suas vidas com entusiasmo, vislumbrando as oportunidades e perspectivas. Trabalho é realização profissional, subsistência e reconhecimento social.