

O ESTRESSE E SUA INTERRELAÇÃO NO CONTEXTO LABORAL***Stress and Work in Context their Interrelation***

Alessandra Petraglia de Freitas, Leda Franco Martins Andrade

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo reconhecer as principais causas do estresse e seus aspectos negativos e positivos. O estresse ocupacional resulta de uma desarmonia entre o trabalhador e o trabalho. A metodologia constituiu-se da pesquisa bibliográfica, numa abordagem qualitativa, baseada na teoria de autores que abordam a temática, resultante da leitura de Artigos, Monografias e Dissertações já publicados, entre as leituras online, destacaram-se os conhecimentos de psicólogos que estudam e apresentam resultados significativos de suas pesquisas. Assim, buscou-se compreender com mais clareza os fatores principais causadores do estresse e se o mesmo tem influência na atitude do trabalhador em seu benefício. Os resultados obtidos deram uma importância de grande relevância ao conhecer as causas e sintomas do estresse, bem como entender que o estresse é necessário para a sobrevivência do ser humano, já que ele prepara-o para enfrentar ou reagir diante de um perigo ou de uma emoção forte.

Palavras-chave: Estresse. Eustresse. Distresse. Estresse Ocupacional.

ABSTRAT

This article aims to recognize the main causes of stress and its negative and positive aspects. Occupational stress results from an imbalance between worker and work. The methodology consisted of literature research, a qualitative approach based on the theory that authors address the topic, resulting from reading articles, monographs and dissertations already published between online readings stood out the expertise of psychologists who study and present significant results of their research. Thus, we sought to understand more clearly the main factors causing stress and whether it influences the attitude of the worker for their benefit. The results gave an importance of great importance to know the causes and symptoms of stress, as well as understand that stress is necessary for the survival of the human being, as he prepares to face it or react to a hazard or a strong emotion.

Keywords: Stress. Eustress. Distress. Occupational stress

INTRODUÇÃO

O estresse é uma reação que surge quando o ser humano necessita se adaptar a uma situação nova ou inesperada, podendo enfraquecer-se físico e

mentalmente. Ao mesmo tempo, o estresse pode nos manter em alerta para evitar um perigo ou uma emoção forte.

O estresse ocupacional é resultado de uma desarmonia entre o trabalhador e seu trabalho, o que pode acarretar mudanças comportamentais no mesmo, bem como prejudicar sua vida pessoal e profissional.

Assim, é necessário perceber os sintomas do estresse para enfrentá-lo, ter conhecimento sobre o mesmo e como combatê-lo, recursos específicos para minimizar seus efeitos. O estresse é uma realidade vivenciada nas organizações na era do conhecimento, porém o termo é utilizado na área da saúde desde o século XIV (LIPP, 1996).

Nesta perspectiva, a pesquisa teve como ponto de partida a seguinte problematização: Quais os fatores principais causadores do estresse ocupacional? O estresse pode ter influência na atitude do trabalhador em seu benefício?

Deste modo, apresenta-se como objetivo geral deste estudo: reconhecer o estresse ocupacional, as principais causas do estresse e seus aspectos negativos e positivos. E, como objetivos específicos: conhecer a definição de termos como Estresse, Distresse, Estresse Ocupacional, Síndrome de *Burnout*; especificar causas e sintomas do estresse; identificar o estresse no aspecto negativo e no aspecto positivo; conhecer a relação entre estresse, ansiedade e esgotamento.

A metodologia constituiu-se da pesquisa bibliográfica, baseada em teóricos que abordam a temática, bem como na leitura de textos, artigos, monografias e dissertações já publicados.

A autora do artigo justifica a escolha do tema e revela a importância do mesmo para sua atuação profissional. O tema foi escolhido devido ao seu interesse em aprofundar conhecimentos, de forma científica, sobre o estresse ocupacional, pois possibilitará a associação da teoria à prática. Isto é, associar o conteúdo adquirido no curso e na pesquisa à prática e atuação profissional.

A relevância do tema se deve à possibilidade de compreender que o profissional, atualmente, enfrenta momentos desgastantes, no sentido de buscar a satisfação em seu trabalho, diante a competitividade crescente que se encontra nas organizações, resultante das grandes transformações ocorridas pela globalização econômica, pelo avanço tecnológico e competitivo.

DESENVOLVIMENTO

O Estresse e suas implicações

A pessoa desde seu nascimento recebe influencia para sua sobrevivência, pois devem adaptar ao meio e aos adultos seus cuidadores. Necessita de adaptações e é estimulada nesta convivência, portanto esses estímulos podem provocar reações que são fundamentais para a sua sobrevivência e que ocorrerão gradativamente tais adaptações.

Cada pessoa reage de uma forma específica às adaptações, depende também dos estímulos que recebe, podendo, assim, adaptar-se de forma tranquila ou não.

Neste contexto, frente às mudanças e a necessidade de ajustar-se a elas, a pessoa pode desencadear, conforme as situações de seu cotidiano, conflitos, ansiedade, angústia, medo, desestabilizando o seu equilíbrio emocional.

De acordo com Ballone (2008), Habs Selye (1907-1982), endocrinologista canadense, foi o primeiro a pesquisar seriamente o estresse, na década de 1930. Observou que o estresse patológico surge como uma consequência direta dos persistentes esforços adaptativos da pessoa a sua situação existencial.

Deste modo, Ballone (2008, p. 1) afirma que:

Na realidade, estar estressado não significa apenas estar em contato com algum estímulo, mas, sobretudo, significa um conjunto de alterações acontecidas num organismo em respostas a um determinado estímulo capaz de colocá-lo sob tensão. Sem esse tal “conjunto de alterações” não se pode falar em **Estresse**. Mas essa reação do organismo aos agentes estressores tem um propósito evolutivo. É uma resposta que a natureza dotou os animais superiores ao perigo (grifo do autor).

Nesta perspectiva, o estresse é uma reação do organismo diante um estímulo recebido, que cada pessoa tem uma característica própria e assim reage de uma forma específica.

Conceitos

A priori, apresentam-se conceitos de estresse de alguns autores, como de Selye (1956, apud GOMES, SILVA, 2014, p. 2):

A palavra *estresse* vem do inglês *stress*. Este termo foi usado inicialmente na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão e transpôs

este termo para a medicina e biologia, significando esforço de adaptação do organismo para enfrentar biologia, significando esforço de adaptação do organismo para enfrentar situações que considere ameaçadoras a sua vida e a seu equilíbrio interno.

Deste modo, entende-se que a palavra estresse, em inglês *stress*, significa estar sob pressão ou estar sob a ação de estímulo persistente. É necessário compreender o conceito de estresse para entender a proposta deste trabalho, neste patamar, Silva (2012, p. 1) tem uma abordagem parecida ao afirmar que “*stress* é a resposta do organismo a determinados estímulos que representam circunstâncias súbitas ou ameaçadoras. Para se adaptar à nova situação, o corpo desencadeia reações que ativam a produção de hormonas, entre elas a adrenalina”.

Tem-se, também, o significado de estresse, de acordo com o Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa como “o conjunto de reações do organismo a agressões de origem diversas, capazes de perturbar-lhe o equilíbrio interno” (FERREIRA, 1993, p. 233).

Corroborando com o estudo, diante das definições, Selye (1956, p. 62) afirma: “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”.

E, assim, Selye (1956), citado por Pereira e Zille (2010, p. 418), considera que:

[...] o estresse não é tensão nervosa, estímulo e descarga hormonal das glândulas supra-renais, que se restringem apenas às consequências de lesões no corpo, alteração da homeostase, reação de alarme, agente de estresse ou estressor e reação específica ou não específica do organismos. 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.

Neste sentido, as tensões e ansiedades podem levar as pessoas ao estresse, quando os sintomas se tornam contínuos e repetitivos pode tornar patológica. No dizer de Jacques (2003, p. 101):

O conceito de estresse vem sendo amplamente utilizado não só nos estudos e pesquisas científicas e acadêmicas, mas, também, nos órgãos de comunicação e na linguagem cotidiana. Tal popularização,

por um lado, desvelou o vínculo entre trabalho e saúde / doença mental; por outro lado, constata-se uma imprecisão conceitual e a utilização do termo tanto para qualificar um estado de irritabilidade como um quadro de depressão grave.

O termo estresse tornou-se popular e com isso, as pessoas consideram desde uma irritabilidade em seu cotidiano ou algo mais forte utilizando o mesmo termo. Porém, vive-se em seu cotidiano uma grande pressão em todos os lugares, não só na família como no trabalho e na sociedade em geral.

Outro conceito de estresse pode ser citado por Rossi (1994 apud FAVASSA; ARMILIATO; KALININE, 2005, p. 86):

O estresse é uma palavra derivada do latim, que foi popularmente usada durante o século XVII para representar “adversidade” ou “aflição”. Em fins do século XVIII, seu uso evoluiu para denotar “força”, “pressão” ou “esforço”, exercida primeiramente pela própria pessoa, seu organismo e mente.

Tem, ainda, a contribuição de França e Rodrigues (1997 apud FAVASSA; ARMILIATO; KALININE, 2005, p. 86):

O termo estresse vem da física, tendo como sentido o grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço. Esta deformidade pode ser de menor ou maior grau, conforme a dureza deste, e o esforço a que está submetido.

Já para McGrath (1970 apud FAVASSA; ARMILIATO; KALININE, 2005, p. 86): “o estresse é um desequilíbrio substancial entre a capacidade de demanda (física ou psicológica) e a capacidade de resposta, condições em que o fracasso e a satisfação de uma certa demanda tem consequências importantes”. Neste sentido, os conceitos revelam que o estresse provoca um desequilíbrio físico e psicológico, dependendo da intensidade da pressão que o sujeito sente.

Tipos De Estresse

O estresse pode se manifestar de duas formas, considerando por um lado como estresse positivo, denominado *distresse* e, como estresse negativo denominado *eustresse*. Tanto o *distresse* como o *eustresse* representa uma reação do corpo, distinguem consequências positivas e negativas.

Limongi-França e Rodrigues (2005 apud ROMERO *et al.*, 2014, p. 1) revelam que:

O *eustresse* é o equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados, sendo um aspecto positivo de lidar com as pressões. A pessoa consegue vencer desafios. Já o *distresse* é o rompimento do equilíbrio biopsicossocial, por excesso ou falta de esforço, incompatível com tempo, realização e resultados. A pessoa não consegue vencer os desafios e percebe-os como ameaça, gerando um desequilíbrio patológico e uma debilidade física e psicológica de intensidades variáveis em todas as esferas da vida.

Nesta perspectiva, os autores citados acima, afirmam que as pessoas necessitam de certo grau de estresse como fonte de motivação, portanto se a pressão for intensa ou o oposto, não pode ser benéfico para as pessoas.

Para Robbins (2002), o estresse demais coloca exigências inatingíveis ou restrições, resultando desempenho mais baixo. Sendo assim, níveis moderados e contínuos de estresse podem ter uma influência negativa no desempenho a longo prazo.

O estresse no aspecto positivo é caracterizado pelo entusiasmo, pela gana, pela excitação, quando as pessoas encaram os desafios, as pressões do dia-a-dia como uma forma de crescimento pessoal e profissional (SELYE, 1956).

Causas e Sintomas

As causas do estresse se referem aos fatores estressores, que podem ser fatores ambientais, organizacionais e individuais. Para Ballone (2008, p. 5), o fator estressor é “um acontecimento, uma situação, uma pessoa ou um objeto capaz de proporcionar suficiente tensão emocional, portanto, capaz de induzir à reação de estresse”.

Ballone (2008) complementa, ainda, que os fatores estressantes podem variar quanto à sua natureza, podendo ser de origem interna ou externa ao indivíduo. Os estímulos internos são oriundos dos conflitos pessoais que refletem sempre a tonalidade afetiva de cada um, enquanto os estímulos externos representam as ameaças concretas do cotidiano de cada um. Tem-se, também, que a percepção pessoal engloba a maneira de cada um ver e sentir o mundo.

Lipp (1984 apud SERVINO, 2010, p. 33), que “as fontes internas estão relacionadas com a maneira de ser do indivíduo, tipo de personalidade e seu modo típico de reagir à vida”. Para Lipp (2003 apud SERVINO, 2010, p. 33): “os valores muito rígidos, culpas indevidas, percepções enviesadas por experiências passadas,

competição, incertezas, pressa, perfeccionismo, mágoas antigas e expectativas exageradas para si e para os outros estão entre as causas mais comuns do estresse”.

Desse modo, o estresse pode ser causado às pessoas quando requer uma adaptação ou mudanças no seu meio habitual, e que o corpo reage às mudanças com respostas físicas, mentais e emocionais; variando as causas do estresse de pessoa para pessoa.

Ao referir-se aos sintomas como sinais de alerta do estresse, pode-se perceber uma ansiedade normal ou patológica, como Ballone (2008, p. 1) explicita:

Quando as modificações fisiológicas necessárias à adaptação são eficientemente produzidas pela Ansiedade estamos diante da Ansiedade Normal. É o caso, por exemplo, das respostas diante de uma situação nova; o bebê que chora diante da fome deixando clara a vontade comer, o adolescente em estado de alerta diante da prova do vestibular, o adulto muito atento ao trânsito. Por outro lado, falamos da Ansiedade Patológica, como uma forma de resposta inadequada, em intensidade e duração, às solicitações de adaptação; o bebê que chora ao ponto de perder o fôlego diante da fome, o adolescente em estado de esquecimento total diante da prova do vestibular, o adulto hipertenso e com arritmia cardíaca no trânsito.

No dizer de Ballone (2008), os sintomas dependem do de personalidade em questão, o impacto das situações estressoras sobre as diferentes pessoas variam. Tem-se, ainda, segundo este autor que, quando o estresse evolui para a fase de esgotamento surgem diversos e variados sintomas e sinais que alertam as pessoas como: perda de concentração mental, esquecimento; fadiga fácil, fraqueza, mal-estar, esgotamento físico, apatia, falta de motivação; instabilidade, falta de controle, agressividade, tendência a discussões; depressão, angústia; palpitações cardíacas; suores frios, tonturas, vertigens; dores generalizadas; queixas físicas sem constatação médica; respiração alterada, ofegante e curta; extremidades (mãos e pés) frias e suadas; musculatura tensa e dolorida; indigestão, gastrite, mudança de apetite; dermatoses, alergias, queda de cabelo; tiques nervosos; isolamento, vontade de ficar sozinho, introspecção; alterações do sono, insônia; abuso de substâncias.

De acordo com Ballone (2008), estes são alguns sintomas, que as pessoas podem considerar como sinais, porém deve-se procurar um profissional especialista

para diagnosticar. E, assim, poder controlar e evitar situações que provoquem tais reações.

O Estresse e Sua Manifestação no Ambiente de Trabalho

As organizações ao enfrentarem grandes transformações na economia com a globalização, o avanço tecnológico e o progresso da ciência, passa a perceber o trabalhador como talento humano, um elemento que tornou indispensável para a lucratividade, pois se tornou parceiro da empresa em que atua.

Neste sentido, as empresas passaram a valorizar o trabalhador como parceiro e, com isso, o profissional tem necessidade de ter maior conhecimento da atividade que exerce, busca uma formação continuada, sente maior responsabilidade para sua atuação laboral.

O trabalhador, também sente, cada vez mais, uma pressão no ambiente de trabalho, este quer, a qualquer custo, mostrar a sua tarefa com mais qualidade, quer ser um profissional competente. Entre as exigências do momento atual surge nas organizações, o trabalhador que tem compromisso excessivo com sua vida profissional, esquece-se do lazer, dos compromissos com a família e isso prejudica a sua saúde e seu bem estar.

Neste contexto, o profissional modifica a rotina salutar de sua vida pessoal e profissional e, conseqüentemente, começa a apresentar mudanças no comportamento durante o desempenho de suas tarefas, sente-se insatisfeito consigo mesmo, há uma tensão permanente.

E, a partir desse desequilíbrio mental, que pode causar desconforto e mal estar ao trabalhador, pode-se detectar uma reação que o provoca, alterando a normalidade de seu cotidiano.

Deste modo, essa reação pode ser denominada como estresse, a doença conhecida na vida moderna e muito debatida na sociedade. Ao relacionar o estresse com a vida moderna percebe-se que hoje quase tudo se resolve com maior rapidez, parece que sempre se tem pressa de tudo, seja para chegar em algum lugar, para realizar alguma tarefa, para solucionar um problema, as atividades parecem ter se multiplicado, mesmo vivendo com toda tecnologia.

Neste caso, percebe-se que há com frequência outros fatores que promovem um esforço maior das pessoas, pode-se enfatizar os problemas financeiros, relacionamentos interpessoais, trânsito, violência urbana, desencadeando outras causas para diagnosticar a presença do estresse, situações que exigem a mais da resistência humana. Sendo assim, o estresse tornou-se um problema cada vez mais comum nos dias de hoje.

Há autores que definem a era moderna como a *Idade da Ansiedade*, “associando a este acontecimento psíquico a agitada dinâmica existencial da modernidade; sociedade industrial, competitividade, consumismo desenfreado e assim por diante” (BALLONE, 2008, p. 1).

No momento atual, há uma grande preocupação com a saúde mental do trabalhador e isso se deve às mudanças organizacionais, em especial, no mercado de trabalho, que passou a exigir mais dos trabalhadores. Essas exigências tem consumido o trabalhador, tanto físico como mentalmente, cada vez mais, se exige dedicação, compromisso, qualificação e há uma competitividade em relação à sua produtividade e qualidade na execução das tarefas.

Estresse Ocupacional

Muitas profissões exigem cautela, outras vezes, rapidez para não perder o desenvolver das atividades. As pessoas estão sempre correndo e, em sua maioria, atuam em mais de um emprego, sem contar com as responsabilidades com a família. Como é o caso das mulheres que trabalham fora de casa, cuidam dos filhos pequenos e das tarefas domésticas.

Vale ressaltar que hoje, com o avanço da tecnologia houve muitas mudanças, exige-se mais do trabalhador como atualização, formação continuada, qualificação para o trabalho e a competitividade que se tornou maior, pois o trabalhador deve buscar conhecimentos para sua melhor adaptação no ambiente de trabalho e no seu cotidiano.

Neste sentido, Ballone (2008, p. 1) destaca:

Talvez o ambiente do trabalho tenha se modificado e acompanhado o avanço das tecnologias com mais velocidade do que a **capacidade de adaptação** dos trabalhadores. Os profissionais vivem hoje sob contínua tensão, não só no ambiente de trabalho, como também na vida em geral (grifos do autor).

Assim, percebe-se que as pessoas se sentem sob muita tensão, pois lidam ao mesmo tempo com a vida profissional, social e pessoal. Passam o tempo todo tentando conciliar sua responsabilidade, cumprir horários, executar as tarefas com qualidade, pois sabem que outros poderão fazer melhor, e isto os assusta, ao pensar que podem ser substituídos, em especial, no âmbito profissional.

Ao mesmo tempo, essas pessoas devem ser vistas como um ser total, integral, pois não tem como separar a vida pessoal, social e profissional, já que são interdependentes.

Neste contexto é que surge o estresse, no momento da dificuldade de lidar com as situações do dia a dia, porém devem-se observar as alterações que o organismo passa, para que o sujeito não perca sua resistência, pois assim poderia adoecer.

Lida (1993 apud SERVINO, 2010, p. 36) afirma que as causas do estresse são várias e possuem efeito cumulativo, “as exigências físicas ou mentais que excedem a capacidade do indivíduo pode provocar estresse, mas este pode incidir fortemente naqueles indivíduos já afetados”, ou seja, aqueles que já têm conflitos no trabalho ou na vida familiar situações que se sentem tensos e pressionados, não sabendo como lidar com tais exigências.

Ao referir-se às várias causas do estresse ocupacional Fiamoncini et al. (2003 apud SERVINO, 2010, p. 36) enumera:

Pressão para manter a produção, responsabilidade, conflitos e outras fontes de insatisfação no trabalho; o estresse decorre de uma percepção individual da sua capacidade em atender a demanda do trabalho ou termina-lo dentro de um prazo acordado; condições desfavoráveis, projeto inadequados de posto de trabalho obrigando a manter uma postura inadequada; comportamentos dos chefes e supervisores que podem ser demasiadamente exigentes e críticos, além das questões do salário, carreira, horários de trabalho, horas extras e turnos; questões de dinheiro, e a forte pressão exercida pela sociedade de consumo são elementos de frequentes preocupações.

Neste sentido, apontam-se várias fontes estressoras que são vivenciadas no cotidiano do trabalhador. Ao buscar uma definição para o estresse ocupacional, tem-se a corroboração de alguns teóricos como Cox (1987 apud SERVINO, 2010, p. 37) ao afirmar que “o estresse ocupacional é definido pela percepção do trabalhador em relação às demandas existentes no ambiente de trabalho e de sua capacidade e/ou

recursos para enfrenta-las". Isto pode ser variado de pessoa para pessoa, no sentido do trabalhador se relacionar com a situação.

Para Lazarus (1995 apud SERVINO, 2010, p. 39), "o estresse ocupacional acontece quando o indivíduo percebe as demandas do trabalho como excessivas para os recursos de enfrentamento que possui".

Portanto, a percepção que o profissional tem em relação ao cumprimento de suas tarefas depende de cada um, pois enquanto um trabalhador sente-se estressado em relação às suas tarefas laborais, outro pode sentir-se motivado, ou seja, em uma mesma situação de trabalho, podem surgir elementos negativos e positivos, não atingindo as pessoas da mesma forma ou com a mesma intensidade.

Ao tratar das causas, na atualidade, do estresse ocupacional, a preocupação dos fatores psicossociais tem se estendido. Reis, Fernandes e Gomes (2010, p. 3) revelam que "vários estudos enfatizam que constantes mudanças ocorridas nos locais de trabalho provocam mudanças no meio psicossocial, funcionando como precipitador de doenças", assim, esses fatores psicossociais associados a novos métodos de trabalho tem-se apresentado como causas principais de comprometimento da saúde trabalhadora.

Lipp (2004) apresenta quatro fases do estresse: fase de alerta, fase de resistência, fase de quase-exaustão e fase de exaustão. Neste contexto, Witter e Paschoal (2010, p. 172) explicitam:

A fase de alerta, em que o organismo demanda mais energia frente a um desafio ou ameaça que tenha surgido, há aumento da motivação e entusiasmo, o que pode acarretar uma maior produtividade; o segundo é a fase de resistência, na qual há grande utilização de energia para reequilíbrio do organismo, o que pode gerar sensação de desgaste e de falta de memória; em terceiro lugar, na fase de quase exaustão, as defesas do organismo começam a ceder e já não se consegue resistir às tensões, podendo surgir doenças; por fim, na fase de exaustão, surgem sintomas semelhantes aos da fase de alerta, porém muito mais intensos, toda a resistência do organismo é quebrada, a depressão aparece devido à exaustão psicológica e também outras doenças, devido à exaustão física, podendo chegar à morte.

Deste modo, as pressões sofridas no ambiente de trabalho se apresentam em fases, desde a fase de alerta à fase de exaustão, e, devem investigar os problemas e buscar meios para solucioná-los para que não chegam a tornar-se doenças e, tampouco, chegar à morte como afirma os autores acima citados.

De acordo com Romero, Oliveira e Nunes (2014, p. 1), deve-se investigar as causas do estresse, “proporcionar condições para tentar diminuir seus efeitos, providenciar tratamento, quando necessário, são questões que começaram a ser amplamente discutidas, dentro das organizações”.

Conclui-se que as pessoas devem estar em harmonia com seu ambiente de trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos nesta pesquisa evidenciam que o estresse, embora considerado uma doença na vida moderna, não é recente na área da saúde. O estresse é um tema que vem sendo, cada vez mais, debatido, que causa preocupação não só na área da saúde como abrange outras, como a área educacional e, recentemente, com maior intensidade, a área organizacional.

No entanto, o estresse pode ser percebido em alguns sinais que alertam o profissional e ao ser detectado pode-se minimizar a situação conflitante e até mesmo superá-la.

Ao buscar alcançar o objetivo deste estudo: reconhecer o estresse ocupacional, as principais causas do estresse e seus aspectos negativos e positivos, pode-se constatar que o estresse ocupacional, na atualidade, se deve à exigência nas organizações de mais velocidade, rapidez e conhecimento. E, assim, maior capacidade do trabalhador em desempenhar suas tarefas.

As causas do estresse ocupacional se encontram nas exigências físicas e mentais que excedem a capacidade do profissional. Neste caso, cada pessoa pode perceber e vivenciar as situações de uma forma diferente, mesmo que seja uma situação semelhante.

Constatou-se que o estresse pode ter aspecto negativo ou positivo. Resumidamente, no aspecto negativo percebe-se a baixa produtividade do trabalhador, as influências que mudam o seu comportamento e sua capacidade para encarar as situações em seu cotidiano e em seu ambiente de trabalho.

Porém, no aspecto positivo, o estresse surge como motivação, que se caracteriza pelo entusiasmo, encarando as pressões do seu cotidiano como uma forma de crescimento, tanto na vida pessoal como na vida profissional.

Concluiu-se, ainda, que o estresse tem grande influência na atitude do trabalhador, pois de acordo com sua capacidade para encarar as exigências de suas funções, a capacidade de adaptar ao meio laboral e desempenhá-las é que definirá o estresse, no aspecto negativo ou como motivação, no aspecto positivo.

Sendo assim, acredita-se que as organizações devem ter uma equipe de gestores que ofereça aos seus colaboradores um ambiente de trabalho com programas de qualidade de vida, não negligenciando a elevação dos níveis de estresse dos colaboradores.

REFERÊNCIAS

BALLONE, G. J. Moura. Estresse – Introdução. **PsiquWeb**. 2008. Disponível em: www.psiqweb.med.br. Acesso em: 31 mar. 2014.

_____. Sintomas do Estresse. **PsiquWeb**. 2008. Disponível em: www.psiqweb.med.br. Acesso em: 31 mar. 2014.

_____. Estresse e trabalho. **PsiquWeb**. 2008. Disponível em: www.psiqweb.med.br. Acesso em: 31 mar. 2014.

COX, T. Stress. Mcmillan: London, 1978. In: SERVINO, Sandro. **Fatores estressores em profissionais de tecnologia da informação e suas estratégias de enfrentamento**. Dissertação (Mestrado). Universidade Católica de Brasília - DF, 2010.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa. 1993. Disponível em: <<http://www.dicionariodoaurelio.com/>>. Acesso em: 25 mar. 2014.

FIAMONCINI, L; FIAMONCINI, E. O stress e a fadiga muscular: fatores que afetam a qualidade de vida dos indivíduos. Revista Digital, Ano 9, Num. 6, 2003. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd66/fadiga.htm>>. In: SERVINO, Sandro. **Fatores estressores em profissionais de tecnologia da informação e suas estratégias de enfrentamento**. Dissertação (Mestrado). Universidade Católica de Brasília - DF, 2010.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas. 1997. In: FAVASSA, Celí Teresinha Araldi; ARMILIATO, Neide. KALININE, Iouri. Aspectos Fisiológicos e Psicológicos do Estresse. **Revista de Psicologia da UnC**. vol. 2, n. 2, p. 84-92. Disponível em: <www.nead.uncnet.br/revista/psicologia>. Acesso em: 31 mar. 2014.

JACQUES, M. G. C. Abordagens Teórico-Metodológicas em Saúde/Doença Mental & Trabalho. **Psicologia & Sociedade**. 15 (1): 97-116; Jan./Jun. 2003. Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

LAZARUS, S. Psychological stress in the workplace. In R. Crandall, & P. L. Perrewé (Orgs.), *Occupational stress: A Handbook* (pp. 3-14). Washington: Taylor & Francis, 1995. In: SERVINO, Sandro. **Fatores estressores em profissionais de tecnologia da informação e suas estratégias de enfrentamento**. Dissertação (Mestrado). Universidade Católica de Brasília - DF, 2010.

LIDA, I. Ergonomia. Projeto e Produção. São Paulo: Editora Edgard Blücher Ltda. 1993. In: SERVINO, Sandro. **Fatores estressores em profissionais de tecnologia da informação e suas estratégias de enfrentamento**. Dissertação (Mestrado). Universidade Católica de Brasília - DF, 2010.

LIPP, M. Stress e suas implicações. Estudos de Psicologia, 3, 5-19. 1984. In: SERVINO, Sandro. **Fatores estressores em profissionais de tecnologia da informação e suas estratégias de enfrentamento**. Dissertação (Mestrado). Universidade Católica de Brasília - DF, 2010.

_____. O Stress esta dentro de você. Coleção: Conhecer & Enfrentar. Editora: Contexto, São Paulo. 2003. In: SERVINO, Sandro. **Fatores estressores em profissionais de tecnologia da informação e suas estratégias de enfrentamento**. Dissertação (Mestrado). Universidade Católica de Brasília - DF, 2010.

LIPP, M. E. N. (org.). O Stress no Brasil: pesquisas avançadas. Campinas: Papirus, 2004.

_____. **Pesquisas sobre stress no Brasil**: saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas - SP: Papirus, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, Ana; RODRIGUES, Avelino Luiz. Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005. In: ROMERO, Sonia Mara; OLIVEIRA, Luciano Oliveira de; NUNES, Sergio da Costa. **Estresse no Ambiente Organizacional**: estudo sobre o corpo gerencial. Disponível em: www.aedb.br. Acesso em: 25 Mar. 2014.

MCGRATH, J. E. (1970) Social and psychological factor in stress. NY. In: FAVASSA, Celí Teresinha Araldi; ARMILIATO, Neide. KALININE, Iouri. Aspectos Fisiológicos e Psicológicos do Estresse. **Revista de Psicologia da UnC**. vol. 2, n. 2, p. 84-92. Disponível em: www.nead.uncnet.br/revista/psicologia. Acesso em: 31 mar. 2014.

PEREIRA, Luciano Zille; ZILLE, Giancarlo Pereira. O estresse no trabalho: uma análise teórica de seus conceitos e suas inter-relações. GES – **Revista Gestão e Sociedade** CEPEAD/UFMG vol. 4, nº 7, Jan/Abr 2010. Universidade Federal de Minas Gerais UFMG – MG, Brasil. Disponível em: www.ges.face.ufmg.br/. Acesso em: 31 mar. 2014.

REIS, Ana Lúcia Pellegrini Pessoa dos; FERNANDES, Sônia Regina Pereira; GOMES, Almiralva Ferraz. Estresse e fatores psicossociais. **Psicologia**: ciência e profissão. Vol. 30, nº. 4, Brasília, dez. 2010. Disponível em: pepsic.bvsalud.org>. Acesso em: 31 maio 2014.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 8. ed. Rio de Janeiro - RJ: LTC, 2002.

ROCHA, A. C. F. **O estresse no ambiente de trabalho**. Monografia (Pedagogia com habilitação Empresarial). Centro de Ciências Humanas – CCH. Faculdade de Educação da Universidade Veiga de Almeida. Rio de Janeiro - RJ, 2005. Disponível em: <http://www.pedagogiaemfoco.pro.br/pemp05.htm>. Acesso em: 04 abr. 2011.

ROSSI, Ana Maria. (1994). Autocontrole: nova maneira de controlar o estresse. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos. In: FAVASSA, Celí Teresinha Araldi; ARMILIATO, Neide. KALININE, Iouri. Aspectos Fisiológicos e Psicológicos do Estresse. **Revista de Psicologia da UnC**. vol. 2, n. 2, p. 84-92. Disponível em: www.nead.uncnet.br/revista/psicologia. Acesso em: 31 mar. 2014.

SERVINO, Sandro. **Fatores estressores em profissionais de tecnologia da informação e suas estratégias de enfrentamento**. Dissertação (Mestrado). Universidade Católica de Brasília - DF, 2010.

SELYE, H. The stress of life. New York: McGraw Hill, 1984 (publicado originalmente em 1956). In: GOMES, Carmen Marilei; SILVA, Juliana Azambuja da. **Fisiologia do estresse**: aspectos neuroendócrinos e Comportamentais. Disponível em: http://www.psicologiaanimal.com.br/arquivos/artigos/fisiologia_estresse.pdf. Acesso em: 25 mar 2014.

SILVA, José Pereira da. **O que é o stress e suas causas**. Disponível em: <http://www.josepereiradasilva.com/pt/suplementos/o-que-e-o-stress-e-suas-causas..> Acesso em: 25 mar. 2014.

WITTER, Geraldina Porto; PASCHOAL, Giovana Ardoino. **Estresse profissional na base SCIELO**. Disponível em: inseer.ibict.br. Acesso em: 31 maio 2014.

AUTORAS

Alessandra Petraglia de Freitas, graduada em Psicologia e pós-graduação, especialização em Gestão de Pessoas pela Universidade do Estado de Minas Gerais – UNIDADE ITUIUTABA.
ale_petraglia@hotmail.com

Leda Franco Martins Andrade é mestre em Zootecnia (Produção Animal) pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Brasil (2002) Coordenadora de Pós Graduação e docente na Universidade do Estado de Minas Gerais – UNIDADE ITUIUTABA.
ledafma@gmail.com