

CENTRO UNIVERSITÁRIO ATENAS

POLIANA DA SILVA FREITAS

**OS FATORES PSICOSSOCIAIS QUE INFLUENCIAM NO
ESTRESSE OCUPACIONAL**

Paracatu

2020

POLIANA DA SILVA FREITAS

**OS FATORES PSICOSSOCIAIS QUE INFLUENCIAM NO ESTRESSE
OCUPACIONAL**

Monografia apresentada ao curso de Psicologia do Centro Universitário Atenas, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Psicologia.

Área de Concentração: Psicologia Organizacional.

Orientador: Prof. Msc. Romério Ribeiro da Silva.

Paracatu

2020

F862f Freitas, Poliana da Silva.

Os fatores psicossociais que influenciam no estresse ocupacional. / Poliana da Silva Freitas. – Paracatu: [s.n.], 2020.
35 f. il.

Orientador: Prof. Msc. Romerio Ribeiro da Silva.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) UniAtenas.

1. Estresse ocupacional. 2. Fatores psicossociais. 3. Doença psicossomática. I. Freitas, Poliana da Silva. II. UniAtenas. III. Título.

CDU: 159.9

POLIANA DA SILVA FREITAS

**OS FATORES PSICOSSOCIAIS QUE INFLUENCIAM NO ESTRESSE
OCUPACIONAL**

Monografia apresentada ao curso de Psicologia do Centro Universitário Atenas, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Psicologia.

Área de Concentração: Psicologia Organizacional.

Orientador: Prof. Msc. Romério Ribeiro da Silva.

Banca Examinadora:

Paracatu – MG, _____ de _____ de _____.

Prof. Msc. Romério Ribeiro da Silva.

Centro Universitário Atenas

Prof. Msc. Analice Aparecida dos Santos.

Centro Universitário Atenas

Prof. Msc. Ana Cecília Faria.

Centro Universitário Atenas

AGRADECIMENTOS

Agradecer, talvez seja a parte mais simples desse trabalho, diante do que vem acontecendo no atual cenário em que vivemos, agradecer talvez seja a parte mais corajosa desse trabalho. Gostaria primeiramente de agradecer a Deus por ter me mantido motivada a escrever esse trabalho apesar dos pesares, agradecer a todos envolvidos para que ele fizesse sentido, tanto professores acadêmicos quanto ao meu orientador. E em principal agradecer a todos que estiveram comigo e me ajudaram nessa caminhada.

O prazer no trabalho aperfeiçoa a obra.

Aristóteles.

RESUMO

Atualmente, os fatores psicossociais incidentes do ambiente de trabalho têm contribuído plausivelmente para o desenvolvimento do estresse ocupacional no colaborador. Visto isso, o estresse ocupacional por sua vez ao se tornar constante acarreta conseqüentemente doenças psicossomáticas que prejudicam ainda mais a vida desse colaborador. Dessa forma, psicologia organizacional por meio da avaliação do clima organizacional, realiza uma investigação nesse ambiente laboral afim de identificar os fatores que estão adoecendo o ambiente e impedi-los de se prolongarem, contribuindo assim com a mitigação dos fatores e a ruptura do estresse ocupacional.

Palavras-Chave: Estresse Ocupacional, Fatores Psicossociais, Doença Psicossomática.

ABSTRACT

Currently, the psychosocial in the work environment have contributed to the development of occupational stress in the employee. The occupational stress can result in psychosomatic diseases that further harm the life of the employee. Thus, organizational psychology through the evaluation of the organizational climate, conducts an investigation in this work environment in order to identify the factors that are illying the environment and prevent them from prolonging, thus contributing to the mitigation of factors and the rupture of occupational stress.

Keywords: *Occupational Stress, Psychosocial Factors, Psychosomatic Disease.*

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Tipos de Organização	16
FIGURA 2 – As principais linhas de estudo da Psicologia	17
FIGURA 3 – Fatores Psicossociais	23
FIGURA 4 – Razão do U invertido	28

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

EUA – Estados Unidos da América

OMS – Organização Mundial de Saúde

CDC – Centros dos Estados Unidos pelo Controle e Prevenção de Doenças

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
1.1. PROBLEMA DE PESQUISA	12
1.2. HIPÓTESE DE PESQUISA	12
1.3. OBJETIVOS	12
1.3.1. OBJETIVO GERAL	12
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.4. JUSTIFICATIVA DO ESTUDO	13
1.5. METODOLOGIA DO ESTUDO	13
1.6. ESTRUTURA DO TRABALHO	14
2. ORGANIZAÇÕES	15
2.1. ORGANIZAÇÕES COMO SISTEMA PARTICIPANTE DO INDIVÍDUO	15
2.1.1. PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	16
2.1.2. CLIMA ORGANIZACIONAL	18
3. FATORES PSICOSSOCIAIS	21
4. O ESTRESSE OCUPACIONAL COMO DESENVOLVEDOR DA DOENÇA PSICOSSOMÁTICA.	26
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	34

1. INTRODUÇÃO

Para Angerami e Camilo (2008), o estresse se dá por uma resposta do nosso organismo a uma certa vivencia. Já o estresse ocupacional surge a partir de estímulos laborais que são intensificados por fatores psicossociais. Os fatores psicossociais são acontecimentos e experiências vividas por colaboradores dentro de uma empresa que causam frustrações, estresse, entre outros sintomas emocionais e físicos.

Enfatizando como os fatores psicossociais podem influenciar no bem-estar físico e mental do colaborador, segundo Camilo (2008) e Angerami (2008) os fatores psicossociais estão incluídos nas atuais inclinações de promoção de segurança e higiene no trabalho, como tal, os riscos físicos, químicos e biológicos dos ambientes laborais.

De acordo com Fernandes, Gomes e Reis (2010) a interferência do caráter do indivíduo ocorrida de experiências pelos trabalhadores constitui-se a partir dos fatores psicossociais organizacionais.

Para Angerami e Camilo (2008), as percepções e experiências do trabalhador fazem parte de um conjunto de fatores psicossociais no trabalho, que se apoia em interações entre trabalho realizado e ambiente nele envolvido.

Ou seja, Angerami e Camilo (2008) intensifica que estar satisfeito no trabalho, ter um local laboral promissor e estar em uma organização que lhe oferece essas condições, facilita para que os fatores psicossociais não sejam negativos, pois fatores positivos atendem as necessidades pessoais de cada trabalhador.

O estresse ocupacional, no entanto, é definido por Pschoal e Tamayo (2010) como um recurso em que o indivíduo percebe as necessidades do trabalho como estressantes, as quais ao ultrapassar sua habilidade de enfrentamento, acarretam no sujeito reflexos negativos.

Conforme Fernandes, Gomes e Reis (2010) o trabalho tem como funcionalidade a integração social, simbolicamente ou substancialmente na composição das pessoas. Também, garante investimentos afetivos, em consequência de uma boa condição de trabalho, afim também, de propiciar espaço para que seja mostrado habilidades de trabalho pelos colaboradores, sendo assim, o ambiente de trabalho pode viabilizar bem-estar e saúde.

Porém, por outro lado segundo Fernandes, Gomes e Reis (2010) o local de trabalho pode facilitar para situações de fracasso, impraticabilidade de comunicação e desagrado em relação ao emprego, facilitando para que o funcionário viva uma tensão, e consequentemente sofrimentos, estresse, distúrbios mentais e doenças no geral.

1.1. PROBLEMA DE PESQUISA

Como a psicologia organizacional pode contribuir para a mitigação dos riscos psicossociais sobre o estresse, evitando-se uma doença psicossomática em colaboradores do setor administrativo?

1.2. HIPÓTESE DE PESQUISA

A Psicologia Organizacional através da pesquisa do clima organizacional, pode contribuir com a diminuição dos riscos psicossociais através de uma avaliação do ambiente de trabalho dos colaboradores do setor administrativo e identificar os fatores psicossociais desse ambiente laboral que influenciam a longo prazo no estresse ocupacional.

Para se evitar uma doença psicossomática desencadeada pelo estresse, é necessário que os fatores psicossociais sejam reduzidos, essa redução mais uma vez acontece pelo controle ambiental que a psicologia organizacional realiza através do clima organizacional.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GERAL

Apresentar e discutir a importância da psicologia organizacional e a pesquisa de clima organizacional, além de, apresentar os fatores psicossociais que desencadeiam o estresse ocupacional em profissionais do setor administrativo.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Teorizar a psicologia organizacional e a pesquisa de clima organizacional e sua importância na redução dos fatores psicossociais;
- b) Identificar importantes fatores psicossociais em colaboradores do setor administrativo;
- c) Apresentar o estresse ocupacional como principal fator para desencadear uma doença psicossomática.

1.4. JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Atualmente, os fatores psicossociais são apresentados como uma das causas que desencadeia o estresse ocupacional, por sua vez, o estresse ocupacional garante uma sequência de perdas significativas tanto para o bem-estar individual, quanto para a harmonização do ambiente de trabalho.

Quando se fala em bem-estar individual, dizemos que o estresse ocupacional pode garantir que o indivíduo adoça, e que esse adoecimento lhe cause privações, como não se sentir feliz em seu trabalho, estar indisposto para realizar suas atividades e se tornar uma pessoa de difícil convívio. Essa última privação pode-se incluir também, na falta de harmonização que esse ambiente de trabalho oferece, por ter se tornado um lugar estressante.

Segundo a OMS (Organização Mundial de Saúde) o estresse acomete 90% da população e pode-se dizer que o estresse ocupacional tem influência nessa porcentagem. Portanto, o estresse ocupacional pode ser prejudicial na vida do trabalhador e no desempenho das atividades que ele realiza.

O estudo realizado tem como objetivo mostrar que em um ambiente de trabalho onde a empresa zela pelo clima organizacional estável, em que os fatores psicossociais são poucos ou inexistentes, e onde os níveis de estresse podem ser controlados com o as demandas sanadas por recursos viáveis e metas possíveis delegadas, o risco que essa empresa corre de ter um colaborador estressado próximo de desenvolver uma doença psicossomática, se torna menor e enfraquecido.

1.5. METODOLOGIA DO ESTUDO

A pesquisa realizada é categorizada como exploratória e é constituída de levantamentos bibliográficos que apresentam esclarecimentos e conceitos referentes ao assunto, afim de compor esse trabalho.

A pesquisa aqui apresentada é classificada como primária e secundária, pois, tem como fonte: artigos científicos, revistas, dissertações, retirados de plataformas digitais como o Google Acadêmico, Scielo, e Bibliotecas digitais. Foram buscados também livros disponibilizados na Biblioteca física do Centro Universitário Atenas.

Os resultados apresentados por essa pesquisa são qualitativos e procuram comentar análises, conceitos e ideais realizados através de uma pesquisa exploratória.

1.6. ESTRUTURA DO TRABALHO

O primeiro capítulo traz a introdução com a contextualização do estudo; Concepção do problema da pesquisa; os argumentos do estudo; os objetivos gerais e específicos; as justificativas, relevância e contribuições da proposta de estudo; a metodologia do estudo, bem como definição estrutural da monografia.

O segundo capítulo, trata o que são as organizações como sistemas participantes do ser humano, como elas se dividem e o papel de cada uma; a introdução da psicologia e o que é a psicologia organizacional e o intuito que ele propõe; e por fim o clima organizacional, do que se trata, como é avaliado e os benefícios de ser analisado.

No terceiro capítulo, foi abordado os fatores psicossociais, os tipos de fatores psicossociais e como eles interferem para se tornarem estressores em potencial.

No quarto capítulo, foi abordado o estresse ocupacional e de que forma ele emerge e quando ele pode causar uma doença psicossomática.

Por fim, o quinto e último capítulo apresenta a conclusão final do estudo dos fatores psicossociais que influenciam no estresse ocupacional.

2. ORGANIZAÇÕES

2.1. ORGANIZAÇÕES COMO SISTEMA PARTICIPANTE DO INDIVÍDUO

As organizações se constituem por sistemas no qual o ser humano participa desde o início de sua vida, segundo Regato (2016) o primeiro sistema organizacional vivido pelo homem é a família. A família é constituída de pessoas com papéis distintos, os pais por exemplo são os provedores de alimentos, segurança, educação, e, aos filhos cabe o papel de receber ensinamentos para futuramente estudar e colaborar nas atividades impostas pelos provedores dessa família.

Segundo Regato (2016), conforme crescemos e amadurecemos nos vinculamos a outras organizações, como clubes, templos religiosos, escolas, academias de ginastica, shopping e a empresa que escolhemos prestar nossos serviços. E para que esse vínculo aconteça é necessário cumprirmos nossos papéis perante a essas organizações.

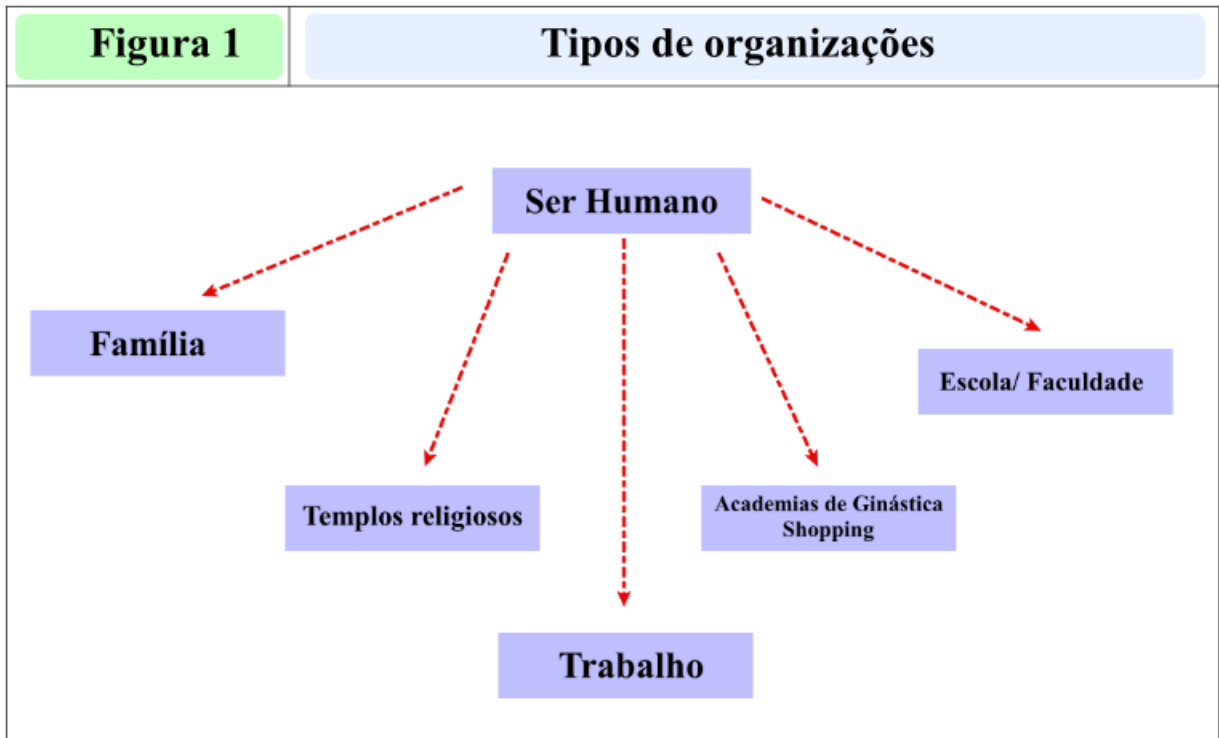
Para Fiorelli (2006) cada pessoa traz para a organização inserida sua bagagem de vida, suas emoções, conhecimentos, características, preconceito. O autor define ainda a expressão “papel”, empregando as palavras de Wagner III e Hollenbeck como “o conjunto total das expectativas, defendido tanto pela pessoa, quanto pelos demais participantes do ambiente social, incluindo aspectos formais e informais do trabalho”. Entretanto, uma organização só funciona quando há pessoas capazes de se comunicar, pessoas dispostas a contribuir com ações conjuntas, e pessoas com o intuito de alcançar um objetivo em comum.

Para Regato (2016), as organizações exigem interação e ao decorrer sobre organizações de trabalho, em muitas das vezes elas apresentam certos sacrifícios, em partes seja no sentido de ceder em aspectos de própria conduta, para beneficiar o grupo, ou produzir mesmo não estando em boas condições pessoais favoráveis.

Pode-se observar também que a contribuição de cada participante para uma organização é limitada, pois, além de cada pessoa possuir seu papel dentro daquela organização, Regato (2016) afirma que a doação de cada um para aquele objetivo em comum é diferente, devido ao tempo, motivação e interesse na recompensa proporcionada pela organização.

A figura 1 exemplifica os tipos de organizações que o indivíduo se inclui no decorrer da vida relatados no texto acima, proporcionando uma visualização do que foi exposto.

FIGURA 1 – Tipos de organizações



Fonte: Elaborado pela autora.

2.1.1. PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Regato (2016), traz que a psicologia é uma ciência que estuda o comportamento do ser humano, a percepção, motivação, memória, aprendizado, pensamento, emoção, psicopatologias, linguagem e bases fisiológicas através de seus métodos utilizados para a construção de suas teorias, a psicologia, no entanto, possui várias explicações para a compreensão do comportamento humano.

Segundo Regato (2016) “A ciência psicológica estabelece perfis de comportamento que possibilitem apontar condutas presumidas e percebidas como possibilidades devido as várias condições às quais, o homem está inserido e exposto”.

De fato, os perfis de personalidade existem na inserção da ciência psicológica, porém não podem ser visualizados como um modelo engessado.

Até se tornar uma ciência autônoma, a ciência do comportamento era definida como “estudo da alma” até o final do século XIX, na Alemanha e era discutida por filósofos como Sócrates (470-399 a.C.), Platão (428-347 a.C.) e Aristóteles (384-322 a.C.).

Para Regato (2016, p. 15) “A existência de diferentes linhas de estudo pode reformular a ideia de que a psicologia seja sempre “um ponto de vista”, e assim, abre-se um precedente para que cada pessoa tenha o seu”.

A figura 2 apresenta algumas, das principais linhas de estudo da Psicologia.

Figura 2		Principais linhas de estudo da Psicologia		
	Behaviorismo	Psicanálise	Gestalt	
Objeto de estudo	O comportamento de animais	Personalidade normal e anormal	A percepção	
Objetivos principais	Conhecimento da formação do comportamento e aplicação de princípios	Conhecimento da dinâmica psíquica; viabilização de ajuda terapêutica	Entendimento das atuações das pessoas, decorrentes de suas percepções	
Métodos de pesquisa empregados	Pesquisa de laboratório	Paciente: Introspecção formal pelo método cartático. Terapeuta: Observação e análise	Paciente: por meio de discurso e observação de conduta interativa.	
População estudada	Todos os animais	Pessoas	Pessoas	
Principais representantes	Pavlov e Skinner	Freud e Lacan	Fritz Perls e Kurt Lewin	

FIGURA 2 – Principais linhas de estudo da psicologia.

Fonte: Adaptado pela autora.

Regato (2016), afirma que além das várias linhas de estudo psicológico, a psicologia pode atuar em várias áreas, como clinicar, áreas relacionadas a educação, grupos sociais, hospitais, esportes, trânsito, direito penal e da família, e em organizações.

Enfatizando a última área citada, Regato (2016) defende que as organizações são agrupamentos de pessoas, construídas informalmente ou formalmente. E que em organizações formais o psicólogo pode atuar no desenvolvimento das habilidades específicas no que constituem o comportamento organizacional.

A psicologia Organizacional, antes chamada de psicologia industrial tem menor campo de atuação do que a Psicologia clínica e está ligada ao desenvolvimento e a à aplicação de princípios científicos no ambiente de trabalho. Regato (2016) diz ainda que a psicologia organizacional não lida diretamente com os eventos emocionais ou pessoais que causam pro-

blemas no funcionário e sim no entendimento do comportamento do indivíduo perante as adversidades enfrentadas dentro da empresa e no aumento do bem-estar desse funcionário dentro do ambiente de trabalho.

Regato (2016) traz que historicamente, a psicologia organizacional surgiu na Primeira Guerra Mundial, em 1914, quando houve uma necessidade dos EUA (Estados Unidos da América) em recrutar soldados com habilidades para determinadas modalidades, e que fossem capazes de lidar com dificuldades especiais, como estar longe de sua família por um período. Já na segunda guerra mundial foi criado testes psicológicos afim de facilitar na escolha do pessoal de modo compatível a demanda apresentada pelo exército.

Utilizando da Teoria de Frederick Taylor, a psicologia organizacional buscava outros objetivos, sendo um desses: o desenvolvimento de pessoas no ambiente de trabalho para que a produção fosse aumentada. Para que isso acontecesse, foi observado que a remuneração e a motivação eram essenciais para que a produção fosse potencializada.

Sobretudo, segundo Regato (2016) a manutenção de um clima agradável no ambiente organizacional como por exemplo descanso no meio do expediente pode sim, impulsionar ao bom funcionamento de uma empresa.

Segundo Regato (2016) a profissão representa aspectos de peso para a satisfação das pessoas. Atualmente, a psicologia organizacional tem muito a contribuir para o crescimento dos sistemas organizacionais e concorda que a mesma é útil no trabalho e em grupos como formação de equipes eficazes de trabalho e manutenção de ambientes agradáveis.

2.1.2. CLIMA ORGANIZACIONAL

Regato (2016), afirma que o clima organizacional pode ser definido, como um agrupamento de fatores que interferem na satisfação ou insatisfação no trabalho. Essas satisfações são entendidas como: demonstração de sentimentos positivos de colaboradores em relação ao trabalho, tais como: reconhecimento, realização em atingir um objetivo pessoal, progresso, responsabilidade e reconhecimento. Por outro lado, os fatores de insatisfação contribuem para uma conceptualização negativa do ponto de vista do colaborador, tais como: descontentamento com a administração da empresa, supervisão, salário e condições precárias de trabalho.

A definição de clima organizacional para Regato (2016), também pode ser exposta como um aglomerado de variáveis que buscam reconhecer aspectos que necessitam ser enriquecidos, em busca da satisfação e bem-estar dos trabalhadores.

Além de todas as definições acima, que conforme Regato (2016) se resumem em apenas uma, o conceito de clima organizacional está ligado ao conjunto de fatores que interferem no ambiente de trabalho, onde, as causas podem variar de acordo com os níveis de comunicação, cultura, economia e psicológico de cada indivíduo. Além de ser definido como: uma visão fotográfica que delinea percepções mais negativas ou positivas dos colaboradores, no qual pode ser afetada por fatores internos ou externo, além de, um conjunto de fatores de valores no qual os colaboradores se identificam como seres humanos, raças, culturas e crenças. E de modo ecumênico o clima é motivado pela cultura da organização.

O clima organizacional é considerado bom para Regato (2016), quando as necessidades pessoais e profissionais são realizadas, porém, quando esse clima é tenso, ocorre na maioria das vezes uma frustração em referência às necessidades de cada colaborador, provocando insegurança, desconfiança e descontentamento entre os funcionários.

Na opinião de Regato (2016) o clima organizacional está intimamente relacionado com a motivação dos membros da organização. Quando tem um alto nível de motivação nos funcionários o clima organizacional tende a ser alto, proporcionando aos colaboradores daquele ambiente uma satisfação, tornando ainda, esse ambiente tranquilo e propício, no qual todos os colaboradores contribuam para uma produção em equipe.

Quando há rebaixamento da motivação entre os colaboradores, seja por frustração de não atingir seus objetivos ou necessidades, ou por falta de entrosamento com o grupo, ou por outros diversos motivos negativos, para Regato (2016) o clima organizacional tende a ser desagradável, podendo gerar um ambiente onde as pessoas se mostram agressivas, desinteressadas de seus trabalhos, no qual os colaboradores são apáticos, estressados e depressivos.

Para que as pessoas estejam inseridas em um clima organizacional favorável é necessário primeiramente que elas entendam que nem tudo depende delas, e que cada empresa possui um nível hierárquico que deve ser seguido. Outro ponto importante que Regato (2016) apresenta é o ajustamento da personalidade, os colaboradores precisam sentir que estão bem consigo mesmos, que se sentem bem em grupo, e que são capazes de enfrentar as demandas da vida e das situações desagradáveis.

A avaliação do clima organizacional para Regato (2016) é fundamental para que a organização obtenha métodos para buscar upgrades no ambiente interno, revisando problemas que possam estar causando desprazer dos colaboradores, prejudicando a produtividade dos

membros e os resultados da organização. O clima organizacional retrata, também, a idoneidade da empresa em atrair e reter colaboradores competentes que colaborem com os resultados almejados. A partir disso, observa-se então uma preocupação das empresas em avaliar o clima organizacional.

O processo de avaliação organizacional segundo Regato (2016), busca informações que possam estar influenciando no resultado dos colaboradores, tais como: preocupação, insatisfação, sugestões, dúvidas e insegurança. Baseando-se nessas informações pode-se realizar um planejamento voltado para a melhoria das condições de trabalho tendo em vista a inibição dos fatores psicossociais que interferem na satisfação dos colaboradores, podendo assim, aumentar a produtividade do mesmo.

A avaliação do clima organizacional é realizada por todas as pessoas engajadas no processo e não compete apenas aos profissionais da área de recursos humanos juntamente com os líderes da empresa. Isso, pode ser verificado segundo Regato (2016) pois, garante que pessoas que estão diretamente ligadas às áreas ou setores a serem avaliados, podem analisar com uma margem mais segura como é, e como deve ser melhorado o desempenho dos colaboradores para o cumprimento dos objetivos a serem alcançados pelas organizações.

Quando o clima organizacional apresenta fatores negativos, segundo Regato (2016) é comum que exista uma alta rotatividade, isso quer dizer que, a média de permanência de novos funcionários na empresa é baixa, e a falta de comprometimento com a mesma simboliza a insatisfação pessoal desse indivíduo. Além, do alto índice de absenteísmo que configura faltas e atraso no trabalho, os colaboradores se tornam indiferentes quanto a darem sugestões e possuem resultados de avaliação ruins. Tudo isso causa insatisfação pessoal e gera doenças psicológicas, ou distúrbios emocionais, motivados por uma sobrecarga de trabalho e ingerência dos líderes

Um clima organizacional homeostático, ou seja, em equilíbrio e com alto nível de positividade, além, de facilitar no aumento da produtividade do funcionário, fazendo assim com que a empresa alcance seus objetivos, para Regato (2016) tem também por intuito, inibir fatores psicossociais que por sua vez tem como principal papel causar o estresse no colaborador.

3. FATORES PSICOSSOCIAIS

Os fatores psicossociais são conhecidos como: um desafio para a segurança e saúde no trabalho, e perceptível quanto ao peso que exerce na saúde dos trabalhadores. Segundo Robbins (2009) o crescimento dos riscos psicossociais ou fatores psicossociais podem, também, ser ponderados pelas alterações no conceito de saúde que permitem afirmá-la como sendo algo global, conquistável e dependente de todas as particularidades da vivência do indivíduo.

Existe um grande interesse pelos riscos psicossociais no trabalho devido ao seu crescente desejo em debater-lo nas instâncias europeias e nacionais. Para Robbins (2009) as razões por esse aumento dos riscos psicossociais são inúmeras e estão ligadas às alterações no mundo do trabalho, seja pelo valor, ou por significados que esse ambiente possui para os indivíduos e grupos sociais.

A organização tradicional foi deixada para trás com a evolução do meio laboral, o mercado atual requer organizações dinâmicas, adaptáveis a um ambiente mutável e exigente. Segundo Robbins (2009), a relevância das informações nos processos de inovação tecnológica, as informações de produção e condições de trabalho de uma forma geral, refletem, entre outros, em um grande esforço mental e maior sobrecarga de trabalho e ritmo, além de, altos níveis de atenção, concentração, e grande responsabilidade com horários diferenciados.

As mudanças ocorridas nos últimos tempos em termos laborais estão, também, refletidas no desenvolvimento de locais de trabalho que diminuem a ênfase na capacidade física e mais nas exigências psicossociais, assim como o aumento do ritmo do trabalho. Por outro lado, Robbins (2009) afirma que o alargamento dos riscos psicossociais pode ser explicado pelas alterações no conceito de saúde que está sendo considerado como algo global, conquistável, e dependente de aspectos da vivência do ser humano.

A saúde, entretanto, é a capacidade de adaptação da condição de vida de ordem psicológica, biológica ou social. Não é apenas a ausência de uma doença, mas, uma conquista individual e social de cada indivíduo, buscando o bem-estar. Ou seja, Robbins (2009) afirma que é necessário que exista uma preocupação com a saúde dos trabalhadores e que a organização tenha em mente a quantidade de riscos pelos quais esse colaborador está exposto.

Para Robbins (2009), informações ligadas ao ambiente de trabalho e à empresa como caracterização e condição de trabalho, tanto quanto, às oportunidades de desenvolvimento que garante a gangorra entre trabalho e vida fora dele, entre elas, o envelhecimento da população ativa e a insegurança no emprego, são referências de riscos psicossociais, além das vivências individuais e relacionais que configuram constrangimento e aumento dos problemas físicos, abuso de substâncias, conflitos, violência, depressão e ansiedade.

Para Cox & Cox (1993) os riscos psicossociais resultam das interações do conteúdo da organização do trabalho, dos sistemas de gestão e das conjunções ambientais e organizacionais, além de por outro lado, compreender também, as competências e necessidades dos trabalhadores. Tais interações podem gerar riscos para saúde dos trabalhadores através das suas percepções e experiências. Sendo assim, os fatores psicossociais podem causar danos físicos ou psicológicos.

De forma geral os fatores psicossociais, são considerados riscos para a saúde dos trabalhadores. Gollac & Bodier (2011) acrescenta que os riscos psicossociais são definidos como fatores de risco para a saúde mental, física e social, originados pelas condições de trabalho e por fatores organizacionais e relacionais.

Existe uma demanda relacionada a responsabilidades, pressões, obrigações e até incertezas que os indivíduos enfrentam no local de trabalho, por outro lado existe os recursos. Esses recursos são utilizados pelo colaborador para resolver as demandas que surgem. Diante do exposto pode-se dizer segundo Robbins (2009), que recursos adequados podem ajudar na redução de fatores psicossociais, que causam naturalmente estressante das demandas.

Segundo Robbins (2009) existem demandas emocionais que produzem tensão, e que através dos recursos emocionais na forma de apoio social são reduzidas. Demandas cognitivas como sobrecarga de informações são reduzidas com recursos como: suporte a computadores ou informações importantes. Dessa forma, enquanto houver demandas e recursos para supri-las, os fatores psicossociais podem ser reduzidos ou até mesmo extintos. Existem três tipos de fatores psicossociais como estressores em potencial: ambiental, organizacional e pessoal.

A figura 3 abaixo apresenta os fatores, o estresse em potencial e a causa desses fatores psicossociais no indivíduo.

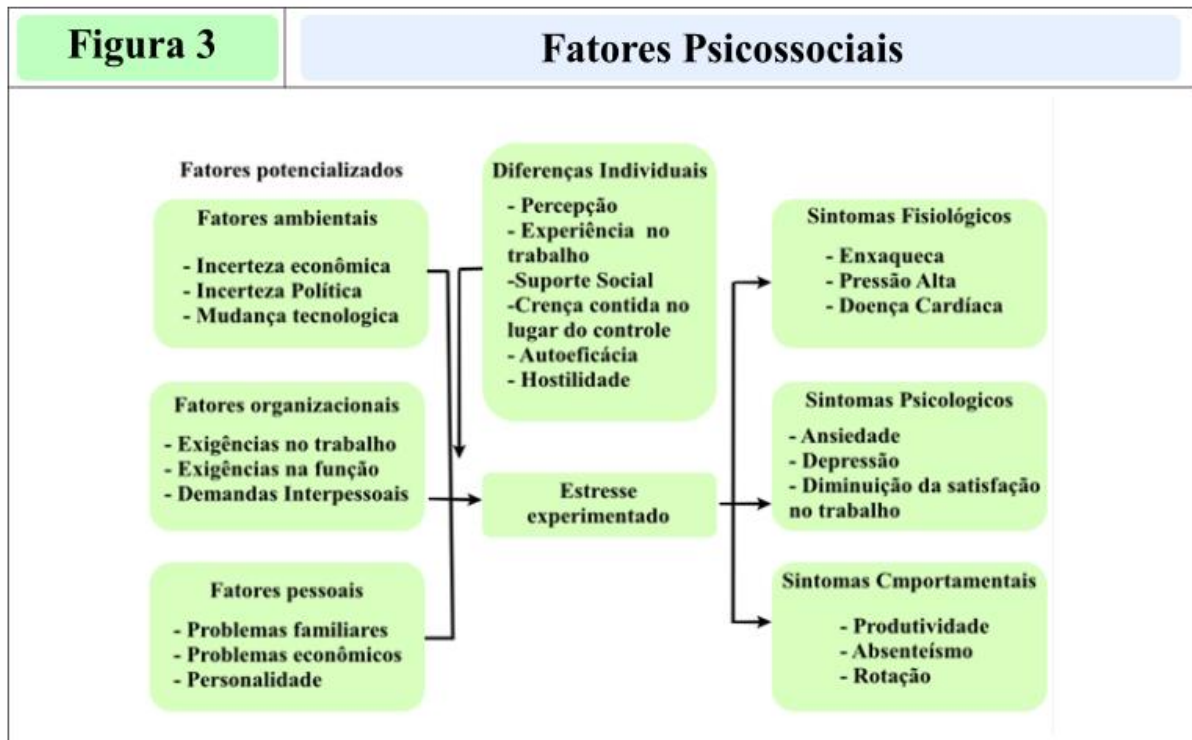


FIGURA 3 – Fatores psicossociais

Fonte: Adaptada pela autora.

Os fatores psicossociais não influenciam apenas a incerteza ambiental, mas também, o design da estrutura de uma organização e os níveis de estresse entre os colaboradores. Segundo Robbins (2009) a incerteza ambiental é a principal razão pela qual as pessoas têm problemas em lidar com as alterações laborais.

As mudanças no ciclo negocial da empresa, gera incerteza econômica, por exemplo quando a economia está voltada para a contratação em alguma empresa, as pessoas sentem ansiedade no que se diz respeito à segurança no emprego. Incertezas políticas tendem a criar estresse devido aos sistemas políticos estáveis, conforme exemplificado por Robbins (2009). A mudança tecnológica é o terceiro tipo de fator ambiental que gera estresse, conforme as inovações vão evoluindo com o tempo, a necessidade de obter habilidade e experiência irá aumentar, e em várias vezes, a tecnologia, os computadores, a robótica, a automação e demais formas de inovação tecnológica se transformam em ameaças para muitas pessoas e lhes causam estresse.

Em uma organização não faltam fatores que causam estresse segundo Robbins (2009), entre esses fatores, estão as pressões que as empresas fazem em seus colaboradores a fim de evitar erros e concluir tarefas com mais agilidade. Esse fator é classificado por deman-

das de tarefa e de papéis interpessoais. As demandas referentes as tarefas são fatores relacionados ao trabalho de uma pessoa.

As demandas relacionadas aos papéis que as pessoas executam nas empresas, estão diretamente ligadas as pressões que essa pessoa sofre ao ocupar esse papel. Para Robbins (2009) os conflitos referentes a essa demanda geram expectativas difíceis de conseguir conciliar ou atender as necessidades da empresa, além, da sobrecarga, pois, as empresas tendem a criar expectativas em cima de pessoas com cargos especiais. Já as demandas interpessoais, advém da pressão entre colegas de trabalho como: falta de um apoio social entre eles, intensificando assim uma má relação interpessoal e por consequência causando estresse, principalmente entre funcionários com grande necessidade social.

Em relação aos fatores pessoais, o autor acrescenta que uma pessoa normalmente trabalha de 30 a 44 horas por semana, porém, as experiências e os problemas que essa pessoa enfrenta nas outras 100 horas em que eles não trabalham, são refletidos no ambiente laboral. Sendo assim, os fatores da vida pessoal do funcionário, especialmente os familiares, problemas econômicos e as características inerentes à personalidade, tendem a refletir no dia a dia empregatício do funcionário. Robbins (2009) indica, alguns exemplos que causam estresse aos funcionários e que dificultam a sua produtividade ao chegar no ambiente de trabalho são as dificuldades conjugais, divórcios, problemas disciplinares em relação aos filhos e problemas emocionais familiares e pessoais.

Segundo Robbins (2009) ainda existem os problemas econômicos criados por indivíduos que excedem seus recursos financeiros, esses problemas são um conjunto de dificuldades pessoais que geram estresse para funcionários e desviam a atenção no trabalho. O fato das pessoas gerenciarem de forma errada seu capital, ou possuírem desejos que excedem suas capacidades de pagamento, faz com que o ciclo de problemas econômicos nunca acabe.

Para Robbins (2009) um fator individual significativo que influencia o estresse é a disposição básica da pessoa, ou seja, os sintomas de estresse intensificados no trabalho se originam na personalidade do indivíduo. O autor ainda afirma que os estressores ou fatores são cumulativos quando analisados individualmente e que todo estressor novo e persistente aumenta o nível de tensão de um indivíduo. Porém, um estressor isolado não faz tanta diferença, porém, adicionado à um nível alto de estresse pode se tornar o estopim para um grande problema.

Cada pessoa lida de forma diferente com os fatores psicossociais, algumas pessoas passam por situações de estresse muito bem, enquanto outras não conseguem lidar diretamente com o que vem acontecendo em seu ambiente de trabalho. O que diferencia essas pessoas é

o que moderou essas situações de estresse. Para Robbins (2009) existem quatro variáveis de moderadores relevantes: a percepção, a experiência de trabalho, o apoio social e a personalidade.

A percepção moderará a relação entre uma possível condição de estresse e a reação de um trabalhador, por exemplo, o medo de ser demitido de uma empresa que está cortando gastos dispensando funcionários pode ser percebida por outro como uma oportunidade de obter uma grande compensação de começar o seu próprio negócio. Portanto, para Robbins (2009) o potencial de estresse não reside nas condições objetivas, mas na interpretação que o funcionário faz.

Conforme descrito por Robbins (2009) as evidências indicam que as experiências de trabalho tendem a se relacionar com as maneiras negativas que o estresse no trabalho se instala. O autor exemplifica essa afirmação, dizendo que é mais provável que a rotação voluntária ocorra entre pessoas que vivenciam mais o estresse. Portanto, pessoas que permanecem nas organizações por mais tempo, são caracterizadas por possuírem mais resistência aos estressores. Além disso, as pessoas desenvolvem um mecanismo para gerenciar esses fatores psicossociais e como esse processo leva tempo, os membros que possuem mais tempo inseridos nas empresas são mais propensos a se adaptar e conseqüentemente vivenciar menos estresse.

Um ponto importante para ser trabalhado é o apoio social. Manter boas relações com colegas e supervisores, diminui o impacto dos fatores psicossociais. Segundo Robbins (2009) o apoio social como moderador age de forma paliativa e atenua os efeitos negativos mesmo em trabalhos com muita tensão. A personalidade também afeta o grau em que as pessoas experimentam o estresse e a maneira como eles lidam com isso.

4. ESTRESSE OCUPACIONAL COMO DESENVOLVEDOR DE UMA DOENÇA PSICOSSOMÁTICA

O estresse é uma resposta física e emocional do nosso organismo a uma situação, estímulo ou resultado vivenciado. Para Robbins (2010) apesar de ser visto como algo negativo na maioria das vezes, o estresse ocupacional se torna algo positivo quando oferece boas oportunidades e obtenção de lucro.

Quando uma pessoa sente que seu esforço e estresse o trouxe benefícios, o estresse é visto como algo que valeu a pena para chegar onde esperava. Entretanto, o estresse de desafio passa a ser prejudicial quando deixa de ser de “desafio” para de “impedimento”. O estresse de impedimento está ligado diretamente as demandas e recursos que o local de trabalho oferece, as demandas se nomeiam como pressão, obrigações, responsabilidades e incertezas vivenciadas nesse ambiente e os recursos são tudo aquilo que o empregado tem como controle e que usa para resolver essas demandas. Ou seja, segundo Robbins (2010) se esse funcionário possui pouco recurso, ou não possui o recurso adequado para resolver determinada função, ele vê nesse ambiente um impedimento para realizar de forma correta sua função e se sente estressado.

As condições de estresse, ou seja, os fatores psicossociais estão associados as tensões entre funcionários em diferentes países, ou seja, o estresse é prejudicial em qualquer lugar do mundo, onde cada empresa possui uma cultura diferente. Robbins (2010) acrescenta que o nível de estresse gerado pelas longas horas de trabalho é reduzido por recursos de apoio social.

Diante do que foi abordado anteriormente, podemos dizer que o estresse ocupacional imerge através das consequências que os fatores psicossociais causam no trabalhador, e cada pessoa reage de uma forma diferente diante de situações estressantes, através de moderadores relevantes, tais como percepção, experiência de trabalho, apoio social e personalidade.

O estresse ocupacional pode se manifestar por inúmeras maneiras, uma pessoa que é exposta excessivamente a fatores psicossociais que causam estresse contínuo podem desenvolver doenças psicossomáticas, que afetam seu organismo como pressão alta, úlceras, enxaqueca, depressão, ansiedade, entre outros. Conforme Robbins (2010), o estresse pode afetar também o humor e o desempenho dessa pessoa dentro da organização, causando irrita-

bilidade, dificultando para que essa pessoa tome decisões rotineiras, intensificando a perda de apetite e causando propensões para que ela sofra algum tipo de acidente dentro de seu ambiente laboral.

Para Robbins (2010) os sintomas advindos do estresse ocupacional estão agrupados em três categorias gerais: fisiológica, psicológica e comportamental.

O estresse ocupacional direcionado aos sintomas fisiológicos induz alterações no metabolismo, aumentando a frequência cardíaca e respiratória, modificando a alteração da pressão arterial, conseqüentemente causando ataques cardíacos e desenvolvendo a enxaqueca. Segundo Robbins (2010) a relação entre estresse e sintomas fisiológicos é complexa, porém, admite que o estresse ocupacional tem efeitos fisiológicos prejudiciais não somente para o organismo, mas também no desenvolvimento do trabalho que o funcionário realiza dentro da empresa.

Na relação estresse e sintomas psicológicos é evidente uma insatisfação relacionada ao trabalho que o colaborador executa, sendo esse o efeito mais simples e óbvio causando pelo estresse. Todavia, o estresse se manifesta através de outros estados psicológicos também, como a tensão, a ansiedade, irritabilidade e indecisão. Para o funcionário o ambiente se torna tedioso e de difícil convívio. Segundo Robbins (2010) pessoas que são incluídas em empresas com demandas múltiplas e com grande conflito interno, onde não existe clareza em relação a deveres, direitos, e a quem ser subordinado, onde existe um grande aumento de responsabilidades que não lhe eram designadas, há uma insatisfação desses colaboradores e conseqüentemente do estresse vivenciado por eles. Além disso, a falta de controle que as pessoas têm sobre o trabalho que elas executam, causa estresse e insatisfação, e a empresa que não realiza um feedback, que não oferece significado ao trabalho proposto ao empregado, está intensificando os fatores estressantes que podem ser vivenciados por essa pessoa.

Evidenciando a relação entre sintomas no comportamento e estresse, pode-se observar que o comportamento é o mais afetado, o fato de o trabalhador ter sintomas fisiológicos e sintomas psicológicos, facilita para que o comportamento dessa pessoa seja afetado também pelo estresse. A pessoa estressada, muda sua produtividade, faz com que o funcionário não queira trabalhar e em muitas vezes é dirigido a vários setores por falta de produtividade no setor que está incluído atualmente. Além disso, Robbins (2010) afirma que o colaborador passa a consumir mais álcool, se torna um fumante e muda sua alimentação, adquire uma fala rápida e sem paciência, apresenta inquietação no ambiente de trabalho e distúrbios de sono, ora está dormindo no ambiente de trabalho, ora não consegue dormir em sua casa e afeta a produtividade no ambiente laboral.

Segundo Robbins (2010) o melhor padrão para se avaliar o estresse e o desempenho do colaborador é a razão do U invertido mostrada na figura 4.

A figura 4 abaixo apresenta a relação do U invertido com o desempenho representada por Robbins (2010).

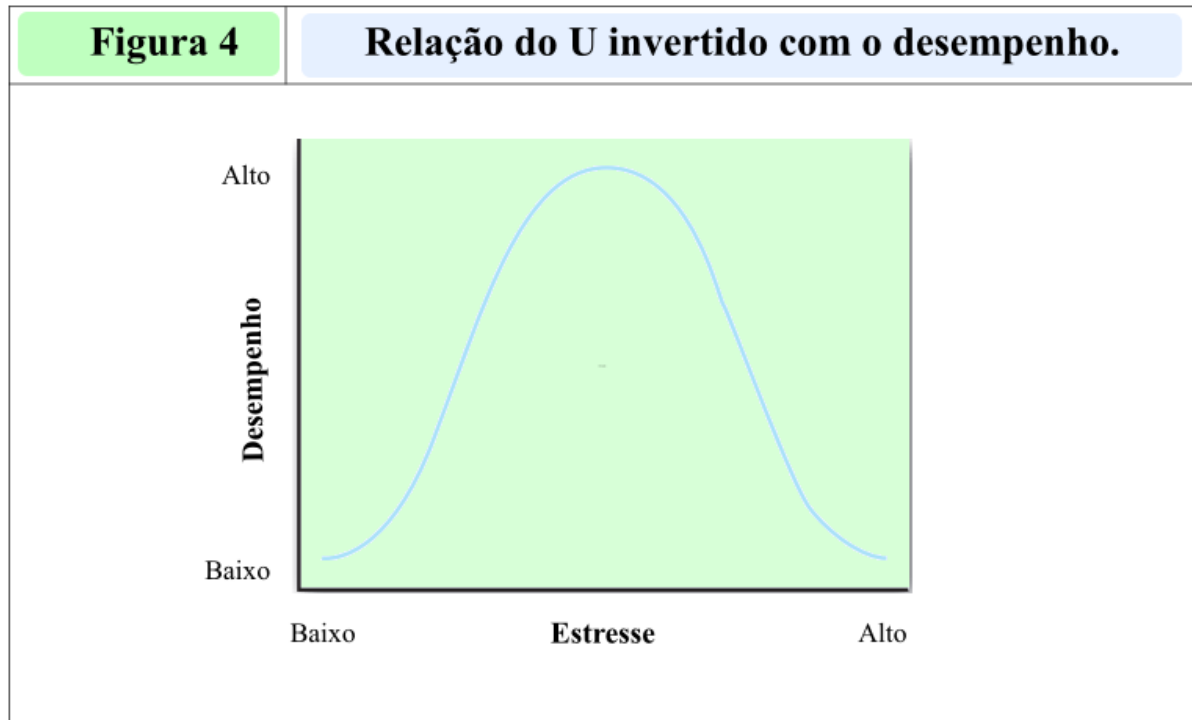


FIGURA 4 – Relação do U invertido com o desempenho

Fonte: Adaptada pela autora.

A lógica do U invertido indaga que níveis baixos e moderados de estresse ascendem no corpo a capacidade de reagir a ambientes estressantes, portanto, para Robbins (2010) é normal que colaboradores realizem suas tarefas com maior eficiência e eficácia. Diferente dos níveis altos que impõe aos colaboradores situações insuportáveis de serem vividas e que conseqüentemente dificultam o bom empenho desse funcionário.

O padrão invertido em forma de U descreve também a reação comportamental ao estresse no decorrer do tempo, bem como as mudanças na intensidade do estresse vivenciado. Ou seja, se o indivíduo passa por situações de estresse moderado constantemente seu desempenho começa a se tornar negativo ao longo do prazo, fazendo com que seus recursos energéticos, emocionais e físicos sejam esgotados. Segundo Robbins (2010) se um colaborador do setor administrativo por exemplo, vivencia uma pressão, uma carga excessiva de trabalho,

fatores psicossociais estressantes em níveis moderados, durante um período de tempo e esse funcionário, não tem um folego ou um descanso para digerir todo aquele ambiente estressante, com o passar do tempo ele vai desenvolver tanto sintomas comportamentais, quanto sintomas físicos e psicológicos negativos.

É necessário que os empregadores estejam atentos ao ambiente de trabalho que seus empregados estão inseridos, pois, Robbins (2010), traz que sintomas comportamentais advindos do estresse ocupacional podem levar o funcionário a um risco de exaustão profissional.

Robbins (2010) menciona em seu estudo realizado uma pesquisa feita pelo Centro dos Estados Unidos pelo Controle e Prevenção de Doenças (CDC) e a Revista Saúde Magazine no qual apresenta os dez empregos mais estressantes e os dez menos estressantes.

De acordo com a pesquisa os empregos mais estressantes são respectivamente, professores de ensino médio que trabalham na cidade; oficial de polícia; minerador; controlador de tráfego aéreo; interno de medicina; corretor; jornalista; trabalhador de serviço ao cliente ou departamento de reclamação; secretário (a); e garçom. Já as funções relacionadas aos empregos que são menos estressantes são respectivamente, guarda florestal; encadernador; técnicos de linhas telefônicas; fabricante de ferramentas; moleiro; reparador; engenheiro civil; terapeuta; cientista da natureza; e representante de vendas.

Do ponto de vista de uma organização, os gestores não precisam se preocupar se os colaboradores estão sendo expostos a níveis de estresse baixo a moderado. Segundo Robbins (2010) os níveis de estresse baixo a moderado impulsionam os colaboradores a terem maior desempenho no trabalho. No entanto, altos níveis de estresse ou baixos níveis a moderados prolongados por um longo período, reduzem a funcionalidade dos colaboradores que o gerenciamento exige.

Deve ser colocado em questão que assim como o estresse é sentido diferentemente por cada indivíduo, a sua percepção também é. Por mais que um nível de estresse possa ser visto por uma gerência como baixo, o empregado dessa empresa pode vê-lo como um nível alto a ponto de ser indesejável vivenciar aquela situação estressante. Desse modo, Robbins (2010) afirma que é comum que os conceitos de níveis estressantes sejam diferentes entre funcionários e gerência. O que a administração pondera como um estímulo positivo que mantém a adrenalina e competição, pode ser enxergado pelo funcionário como uma pressão excessiva colocada sobre ele.

Para Robbins (2010) existem dois tipos de abordagens na concepção e redução do nível de estresse, são elas, as abordagens individuais e as abordagens organizacionais. As abordagens individuais responsabilizam o colaborador de reduzir seus níveis de estresse, para isso é necessário que esse indivíduo gerencie seu tempo e implemente técnicas diárias, além de manter seu bem-estar e sua saúde mental, realizando exercícios, treinamentos de relaxamento e aumentando sua rede de apoio social.

O mal gerenciamento do tempo de uma pessoa é muito comum, por isso o funcionário bem organizado alcança em dobro aquilo que um mal organizado não alcança. Entretanto, entender os princípios básicos para manter o gerenciamento de tempo em dia, diminui os níveis de estresse criados pelas demandas e fatores de seu emprego. Para Robbins (2010) alguns dos princípios mais conhecidos da gestão de tempo são: a realização de listas diárias, a priorização de atividades de acordo com a importância que elas têm, e conhecimento do seu ciclo pessoal diário, no qual lhe faz entender a prioridade de executar primeiramente partes mais exigentes de seu trabalho, enquanto estiver mais atento e produtivo.

Portanto, além das atividades que podem ser realizadas fora de seu ambiente de trabalho e em qual o estado de estresse que o indivíduo pode se encontrar, Robbins (2010) esclarece que se o trabalhador aprende a reduzir as tensões utilizando técnicas de relaxamento, facilita para que em algum momento de estresse ele se acalme e se sinta fisicamente e mentalmente relaxado para resolver com coerência determinada situação estressante. Além de técnicas de relaxamento e atividades físicas, ter amigos, familiares ou colegas de trabalho para conversar, garante uma saída mais rápida de níveis excessivos de tensão e estresse. Todavia, a expansão da rede de apoio social é um meio de redução de estresse, já que as pessoas que te escutam podem lhe oferecer um ponto de vista mais objetivo da situação em que se encontra.

Já as abordagens organizacionais evidenciam os fatores que causam estresse, como por exemplo as demandas da tarefa e do papel. Para isso é considerável pelas organizações que o colaborador a ocupar um cargo, seja treinado, desenvolva as metas impostas pela empresa, tenha uma boa comunicação com a organização. Segundo Robbins (2010), a organização além de ter como intuito fornecer tudo isso, tende a garantir períodos sabáticos para os funcionários e estabelecer programas de bem-estar corporativo. Não é fácil para a organização caracterizar o que está sendo feito de forma certa ou errada, já que como foi visto antes cada situação estressante é vista de um modo diferente por cada pessoa.

Exemplificando essa questão Robbins (2010) afirma que uma pessoa sem experiência ou pouca experiência tende a ser mais suscetível ao estresse. Portanto, ao tomar uma decisão de contratação esse fato deve ser levado em consideração. O autor não afirma que as

organizações devam contratar apenas colaboradores experientes, mas, afirma que eles são mais adequados para posições de alta tensão e executam-nas com mais eficácia e eficiência. Por isso, a importância do treinamento dentro de uma empresa, pois ele garante a auto eficácia de um indivíduo, sendo assim, garantindo também a diminuição da tensão no trabalho.

Ainda falando sobre a visão de Robbins, pode se dizer que os indivíduos melhoraram seu desempenho dentro das organizações quando possuem um objetivo específico e difícil, e quando recebem feedback sobre o avanço deles. Algo necessário para as organizações é a introdução de metas, que reduzem as tensões do ambiente laboral e motivam os funcionários a alcançá-las, mas, é necessário que essas metas sejam possíveis, pois, objetivos específicos que são percebidos como alcançáveis esclarecem as expectativas e desempenho. Quando se estabelece um papel, meta, função para o funcionário, é menos provável que ele se frustre, determinar significados ao trabalho exercido pelo funcionário aumenta sua autonomia e os feedback a ele reproduzido, reduz a tensão, porque, o funcionário começa a ter controle do que foi designado a ele e independe dos outros para realizar suas atividades.

Robbins (2010) afirma o poder das metas e papéis. Pode-se dizer que o estresse advindo do papel que o funcionário pode exercer ainda para muitos funcionários é muito prejudicial, pois, eles desconhecem como serão avaliados diante do que foi realizado por eles. Para que exista uma quebra nesse contexto é necessário que a gerencia dê voz para esses colaboradores, deixando-os inteirados as decisões que afetam o desempenho de cada um. Segundo o autor os gerentes devem considerar o envolvimento na tomada de decisão que a empresa pretende arcar. Por isso, é necessária uma boa comunicação organizacional na intitulação do papel, para que o funcionário saiba o que está fazendo e o que pode ser feito, evitando assim qualquer mal entendimento e conflito.

Segundo Robbins (2010) além de metas e papéis é necessário uma percepção para moderar a relação entre estresse e resposta ao estresse, para que isso seja bem elaborado a gerencia utilizada de comunicação eficaz, além de uma fuga ocasional do ritmo de trabalho que pode ser dado aos colaboradores, essas fugas podem ser vistas como passeios voluntários em períodos sabáticos, permissão para que os colaboradores viagem, empreendam projetos pessoais que consumem mais que o tempo normal de férias e programas de bem-estar apoiados pela empresa, concentrados em saúde mental e física como oficinas que ajudem os colaboradores a pararem de fumar, que ajudem a controlar o álcool, exercícios e qualidade alimentar para ajuda-los a emagrecer e o mais importante conscientiza-los da importância de manterem suas vidas saudáveis, lembrando que a organização pode facilitar para que o indivíduo se organize e deixe sua vida mais saudável, mais não é responsável por ele não fazer isso.

Condições de trabalho que causam estresse mostram cultura diferentes umas das outras, para Stephen (2010) existe uma variação de condição de estresse de país para país, porém, os efeitos comportamentais são bem parecidos entre os trabalhadores desses países, o autor ainda exemplifica que enquanto funcionários dos EUA sofriam estresse quando perdiam o controle da situação, trabalhadores da china ficavam estressados quando sentiam que a avaliação de seus trabalhos não eram suficientes para aquilo que tinham executado.

Entretanto, a condição de estresse, ou seja, os fatores psicossociais estão associados as tensões entre funcionários em diferentes países, ou seja, o estresse é prejudicial em qualquer lugar do mundo, onde cada empresa possui uma cultura diferente. Stephen (2010) acrescenta que o nível de estresse gerado pelas longas horas de trabalho é reduzido por recursos de apoio social.

Dessa forma, para Sephen (2010) os fatores ao desencadearem o estresse fazem com que ele deixe de ser um regulador para ser algo de extremamente prejudicial, tanto para o colaborador, quanto para o ambiente laboral que ele está inserido. E é por isso, que a psicologia organizacional através do clima organizacional, se apresenta como função para avaliar o ambiente e através dessa avaliação diminuir os fatores estressantes que causam ou poderiam causar uma doença psicossomática.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi observado nesse trabalho que o estresse ocupacional é ocasionado por fatores psicossociais incidentes do ambiente laboral, e, que no momento em que esse estresse se torna frequente, conseqüentemente ocasiona uma doença psicossomática.

Nesse sentido é notório a necessidade da manutenção desses fatores através da psicologia organizacional e do clima organizacional afim de manter o ambiente laboral homeostático. Assim sendo, evitando-se o prolongamento do estresse ocupacional se evita uma doença psicossomática.

Avaliando em um contexto geral, o estresse pode ser algo prejudicial e favorável, já o estresse ocupacional em questão depende de níveis variáveis, demandas de papeis e fatores psicossociais para ser avaliado como leve, moderado ou grave. Níveis leve ou moderado tem como objetivo impulsionar o colaborador a se dedicar fielmente com conquistar suas metas pessoais ou organizacionais, portanto, quando o ambiente de trabalho se torna altamente estressante, por evidenciar milhares de fatores psicossociais graves ou colaborar para que fatores leves e moderados sejam recorrentes e duradouros com o passar do tempo, ele se torna um ambiente de exaustão, visto pelo colaborador como algo desfavorável para seu bem estar, trazendo para ele sintomas relacionados a doenças psicossomáticas.

Dessa forma a psicologia organizacional é uma peça fundamental no processo de mitigação dos fatores psicossociais, colaborando para que a qualidade de vida dos colaboradores dentro das organizações seja satisfatória.

REFERÊNCIAS

CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. **Riscos Psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: Uma análise da literatura.** Biblioteca Virtual em saúde, 2008. Disponível em: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=psicol_gado&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=527009&indexSearch=ID>. Acesso em: 15 de agosto de 2019.

CAMPOS, D. C. **Atuando em Psicologia do Trabalho, Psicologia Organizacional e Recursos Humanos.** 1. ed. Rio de Janeiro: LTC: Livros técnicos Científicos Editora LTDA, 2016.

CANOVA, K. R.; PORTO, J. B. **Os impactos dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores do ensino médio.** Redalyc.org, 2010. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195416624002>>. Acesso em: 14 de agosto de 2019.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. **Impactos dos valores laborais e da Interferência Família – Trabalho no Estresse Ocupacional.** Scielo, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010237722005000200007&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 15 de agosto de 2019.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. **Validação da escala de estresse no trabalho.** Scielo, 2010. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932010000400004L >. Acesso em: 16 de agosto de 2019.

PEGO, Z. O.; ZILLE, L. P.; SOARES, M. G. **O estresse ocupacional de Servidoras Técni-**

co- Administra. Revista Alcance – Eletrônica. V. 23, n.2, abr./jun. 2016.

PELLEGRINI, A. L.; FERNANDES, S. R. P.; GOMES, A. F. **Estresse e Fatores Psicossociais.** Redalyc.org, 2010. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282021785004>>. Acesso em: 14 de agosto de 2019.

REGATO, V. **Psicologia nas Organizações.** 4. Ed. Rio de Janeiro: LTC: Livros técnicos e Científicos Editora LTDA, 2016.

ROBBINS, S.P.; JUDGE, T. A. **Comportamiento Organizacional.** 10. ed. México: Pearson Educación, 2009.

SANTOS, A. F. O.; CARDOSO, C. L. **Profissionais de saúde mental: Estresse e estressores ocupacionais stress e estressores ocupacionais em saúde mental.** Redalyc.org, 2010. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=287122131003>>. Acesso em: 14 de agosto de 2019.