

COMO O CLIMA ORGANIZACIONAL REPERCUTE NO NÍVEL DE ESTRESSE OCUPACIONAL

Fernanda Augusta de Oliveira Melo
fernanda.melo@foa.org.br
UniFOA

Patricia Nunes Costa Reis
patricia.nunes@foa.org.br
UniFOA

Agamenmom Rocha Souza
agamenmom.souza@foa.org.br
UniFOA

Ariane Candido Magalhães
arianneguimaraes@bol.com.br
UniFOA

Bianca Rodrigues de Souza
UniFOA

Resumo: O intenso fenômeno da industrialização impulsionou os processos de mudança organizacional, envolvendo não somente a necessidade de alterar políticas, procedimentos e estruturas, como também, introduzindo novas formas de comportamento dos indivíduos e equipes. O clima organizacional pode ser utilizado como uma variável para explicar os comportamentos das pessoas dentro de contextos organizacionais. Assim, este trabalho tem por objetivo analisar como o clima organizacional se relaciona com o nível de estresse nas organizações contemporâneas, além de identificar as dimensões do comportamento organizacional. Para alcançar o objetivo proposto foi realizada uma pesquisa de cunho descritivo e bibliográfico, visando analisar ou explicar um determinado problema a luz do referencial teórico existente. Com a pesquisa, pode-se concluir que o estresse ocupacional é um construto que está relacionado com o clima organizacional, sendo um construto mais complexo e abrangente.

Palavras Chave: Clima organizacional - estresse - qualidade de vida - -



1. INTRODUÇÃO

Devido ao intenso fenômeno da industrialização, no decorrer da última década, e intensamente nos dias atuais, a introdução de novas tecnologias impulsionou os processos de mudança organizacional, envolvendo não somente a necessidade de alterar políticas, procedimentos e estruturas, como também, introduzindo novas formas de comportamento dos indivíduos e equipes, transformando o clima organizacional.

O clima organizacional é uma manifestação da cultura organizacional, que pode ser utilizado como uma variável para explicar os comportamentos das pessoas dentro de contextos organizacionais. Assim, pode-se concluir que o estresse ocupacional é um construto que está associado à clima organizacional, sendo este um construto mais complexo e abrangente.

Tendências contemporâneas como qualidade total, globalização, reestruturação tecnológica estabelecem uma preocupação primordial a todas elas: o ser humano. Nesse sentido, a pesquisa incide numa enorme fonte de referência para a construção social dos homens e de sua autoestima, expressando que esta analogia passa pelo afetivo e pelo psicológico.

Em debates relacionados à qualidade, produtividade e competitividade empresarial a temática cultura organizacional surge cada vez com maior frequência. As instituições enquanto sistemas organizacionais visam alcançar certos níveis de eficácia e eficiência. A eficácia pode ser alcançada através da adaptação da organização à dinâmica do seu ambiente externo. Já a eficiência os sistemas, pode ser alcançada pela concepção de um clima organizacional que satisfaça os anseios de seus membros e, ao mesmo tempo, analise esse comportamento motivado na direção dos objetivos organizacionais. Entende-se por clima organizacional a atmosfera que envolve as organizações, saturada de subjetividade, já que é composta basicamente pela percepção pessoal dos atributos e características desses meios, onde comunicação, motivação, crenças e valores, liderança, reconhecimento e outras dimensões presentes nas organizações, estarão atravessando esta mesma percepção. O clima organizacional pode ser considerado um mediador entre os membros de uma organização e sintomas indicadores de estresse ocupacional.

No que tange ao estresse ocupacional, pode estar associado à limitação que a sociedade impõe as pessoas quanto às manifestações de suas angústias, frustrações e emoções. Por causa das normas e regras sociais as pessoas acabam ficando prisioneiras do “politicamente correto”, sujeitas a simular um comportamento emocional ou motor incongruente com seus reais sentimentos de agressão ou medo.

Uma das doenças modernas pode ser retratado por Freudenberguer (1980) que esclarece sobre a *Síndrome de Burnout* como um estado de fadiga ou frustração derivado da devoção a uma causa, modo de vida ou relação que não produz a recompensa desejada. Esta Síndrome representa o quadro que poderia se chamar “de saco cheio” ou “não aguento mais” no ambiente empresarial.

O desgaste emocional aos quais os indivíduos são submetidos nas relações com o trabalho seja individual, grupal ou organizacional, constitui fator muito significativo na evolução de transtornos relacionados ao estresse, como no caso das depressões, ansiedade patológica, pânico, fobias e doenças psicossomáticas. Em última instância, a pessoa com esse tipo de estresse ocupacional não responde à demanda que as atividades exigem e, na maioria das vezes, se encontra irritável e deprimida.



O problema que sustentou o estudo foi “Como a clima organizacional repercute no nível de estresse ocupacional?”, o que foi feito mediante uma pesquisa bibliográfica, pois se realizará um estudo sistemático em livros, dissertações, *papers* e periódicos que tratam o tema, para fundamentação teórico-metodológica do trabalho.

Assim, o tema se faz relevante nos contextos organizacionais, porque o trabalho pode proporcionar muitas realizações, como também, ser um meio de contração de problemas ao desencadear perdas à saúde do trabalhador, como no caso do estresse ocupacional. Uma vez que a condição prolongada de estresse interfere no bem-estar psicológico e na qualidade de vida das pessoas. Outros motivos que explicam a relevância de pesquisas nesse campo incidem no funcionamento da organização como um todo, pois, envolvem prejuízos econômicos, alta rotatividade de profissionais e baixa produtividade, o que pode contribuir para o baixo desempenho.

2. CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional tem despertado um interesse crescente nos administradores brasileiros desde a década de 70, se tornando um construto central na compreensão dos fenômenos organizacionais.

Segundo Rizzatti (2002 *apud* Bispo, 2005), o estudo de clima organizacional, surgiu nos Estados Unidos, no início dos anos de 1960, com trabalhos de Forehand e Gilmore sobre comportamento organizacional, dentro do movimento do Comportamentalismo; que buscava formas de combinar humanização do trabalho com as melhorias na produção”.

A prática tem demonstrado a existência de uma relação direta entre o clima do ambiente de trabalho, a produtividade, a capacidade de inovação e, conseqüentemente, a lucratividade. Chiavenato (2004, p. 74) afirma que: o clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros o clima motivacional eleva-se e se traduz em relações de satisfação, de animação, interesse, colaboração, etc.

Estudos têm revelado que o mercado brasileiro está definitivamente deixando para trás a era em que os ativos tangíveis (máquinas e estoques) eram os únicos que movimentavam a economia, inserindo num território altamente complexo e subjetivo, onde as pessoas - suas crenças, valores, comportamentos e relacionamentos - passam a ser determinantes para o sucesso ou o fracasso do seu negócio. De acordo com Gil (2001, p. 272), o clima organizacional pode exercer um efeito dramático sobre os indivíduos que fazem parte dela.

De acordo com Michaela, Lukaszewski e Allegrante (1995) definem clima organizacional como: (...) a atmosfera que envolve as organizações, carregada de subjetividade, já que é composta fundamentalmente pela percepção individual das qualidades e propriedades desses meios, onde comunicação, motivação, crenças e valores, liderança, reconhecimento e outras dimensões presentes nas organizações, estarão atravessando esta mesma percepção. O clima pode ser considerado um mediador entre os membros de uma organização e sintomas indicadores de stress.

Portando, o clima organizacional refere-se à qualidade do ambiente que é percebida ou experimentada pelos integrantes das organizações e que influencia no comportamento dos integrantes. É aquela "atmosfera psicológica" que todos percebem quando entram num determinado ambiente e que nos faz sentir mais ou menos à vontade para ali permanecer, interagir e realizar. Somos influenciados pelo clima organizacional e, ao mesmo tempo, o influenciamos. Esse ciclo de influências gera um efeito chamado de "*realimentação de auto-reforço*", fazendo com que certas características do clima sejam amplificadas através de

comportamentos repetidos nas relações do dia-a-dia. Assim, se o clima organizacional for saudável esse ciclo amplificará comportamentos construtivos, gerando mais produtividade com qualidade de vida. Mas, se a cultura for viciosa, o ciclo de influências induzirá para comportamentos cada vez mais destrutivos, prejudicando a produtividade, desgastando as pessoas e os seus relacionamentos. Portanto, torna-se imprescindível conhecermos os fatores que prejudicam a manutenção de um clima organizacional produtivo.

2.1. DIMENSÕES DO CLIMA ORGANIZACIONAL

As empresas cada vez mais anseiam por criatividade e praticidade para enfrentar novos tempos, permanecendo somente aqueles que apostarem no ser humano como recurso para atingir a qualidade ideal que o mercado exige. Forehand e Gilmer (1999) formularam um conjunto de características que descrevem uma organização, distinguindo-a das demais, mantendo-se relativamente permanente e influenciando o comportamento de seus participantes. Assim, o clima organizacional pode aumentar a eficiência, quando é satisfatório tanto para a empresa quanto para os funcionários.

Segundo Souza (2001), (...) o clima é uma resultante das variáveis culturais, assim, entendido como, soma de valores, costumes, tradições e propósitos que fazem com que uma empresa seja singular. Isso é muitas vezes, também chamado de caráter de uma organização. Quando essas variáveis são alteradas, ocasionam alterações no clima, que curiosamente é mais perceptível do que suas fontes causais.

O clima organizacional é fruto do meio ambiente organizacional, no Quadro 1 é apresentado e discutido as quatro dimensões que influenciam o ambiente da organização:

Resistência à mudança	Estresse	Liderança	Motivação
Relacionamento com as mudanças	Relacionamento com as ações do dia-a-dia.	Relacionamento líder/colaborador	Relacionamento intrapessoal
Colaboração dos funcionários para a implantação e adequação a um novo sistema.	Amenizar o estresse com ações que visem o bem estar dentro das organizações	Administrar pessoas, desenvolver organização de forma eficaz e eficiente.	A organização cria estímulos para motivar o funcionário.

Quadro 1: Dimensões do Clima Organizacional.

De acordo com o Quadro 1, a dimensão resistência à mudança está relacionado com as alterações das rotinas de trabalho por outra mais eficiente e envolve a conhecimento dos funcionários neste processo de implantação e adequação a um novo sistema.

Segundo Quintella (1998, p. 30), a resistência à mudança é uma reação natural e inevitável de qualquer pessoa numa organização em relação à quebra de suas expectativas e à sensação de perda e de controle.

Já para Robbins (2000, p. 479), (...) as fontes de resistência individual à mudança incluem hábito, segurança, fatores econômicos, medo do desconhecido e processamento seletivo de informações.

Neste contexto, a dimensão estresse está relacionada com as ações rotineiras, que englobam os relacionamentos com as demais pessoas. O estresse afeta a produtividade do funcionário, e pode ser ocasionado tanto por fatores pessoais quanto organizacionais, cabe ao gestor implementar ações que mitiguem os impactos negativos do estresse.

Para Spector (2002, p.292), os modelos de processos de stress no trabalho presumem que os fatores estressantes levam ao desgaste. No entanto, sabe-se que o processo não é automático, e que as percepções e a avaliação dos funcionários sobre esse fator são parte essencial do processo.

A falta de objetividade e clareza nas regras, normas e tarefas, assim como os ambientes insalubres, a falta de ferramentas adequadas, que são impostos aos colaboradores podem ser fatores causadores de estresse ocupacional. Os agentes estressores ocupacionais estão relacionados com as atividades, podendo ser de natureza física, química, biológica, psicológica e social. Nas organizações, atividades sem grande importância, as tarefas altamente repetitivas ou desinteressantes também podem ser altamente estressantes.

A dimensão liderança relaciona líder e colaborador, bons líderes influenciam e motivam seus colaboradores, sua equipe de trabalho, e assim a organização se torna mais eficiente e eficaz. Bons líderes geram mais resultados positivos.

Liderança é o processo de dirigir e influenciar as atividades relacionadas às tarefas dos membros de um grupo (STONER, 1999, p.344).

A dimensão motivação está mais relacionada a aspectos internos do que externos, as organizações podem gerar estímulos externos, mas cada funcionário terá uma reação se motivando ou não.

Para Robbins (2000, p.342) “A motivação é a disposição de exercer um nível elevado e permanente de esforço em favor das metas da organização, sob a condição de que o esforço é capaz de satisfazer alguma necessidade individual”.

A motivação se tornou um fator muito importante para as empresas e para os colaboradores, em virtude disso, as empresas buscam estudar os comportamentos no trabalho e como seria o aumento da produtividade e diminuição do absenteísmo para melhorar a relação no trabalho. Quando falta motivação aos colaboradores, esses passam a reduzir a produção.

3. ESTRESSE

Segundo Chiavenato (2005, p.390), o estresse (do inglês *stress*=pressão, tensão, exercer peso) é um conceito intimamente relacionado com a carga de transtornos e aflições que certos eventos da organização e do entorno provocam nas pessoas. O estresse é uma condição intrínseca à vida moderna.

Do ponto de vista de Wagner e Hollenbeck (2009, p.121), o estresse é um estado emocional desagradável que ocorre quando as pessoas estão inseguras de sua capacidade para enfrentar um desafio percebido em relação a um valor importante.

Destaca-se que o trabalho é fundamental para o equilíbrio da saúde mental do indivíduo, pois envolve realização pessoal e social, sendo base para a sua saúde. Entretanto, as condições de trabalho e o tipo de trabalho ao qual o trabalhador está exposto, vão influenciar diretamente na sua saúde e bem-estar, determinando a ocorrência de fatores como desconforto, estresse e nível de sofrimento. Pesquisas demonstram que o trabalho pode causar alegria, mas também estresse (DEJOURS, 2007).

Nesse sentido, Limongi-França e Rodrigues (2005), esclarecem que o estresse pode ser observado pelo menos em dois momentos. O estresse pode ter um resultado positivo, eustress, ou negativo, distress, em relação ao esforço gerado pela tensão mobilizada pela pessoa.

O eustress é o equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados, sendo um aspecto positivo de suportar as pressões. O indivíduo consegue vencer desafios. Já o distress é o quebra do equilíbrio biopsicosocial, por excesso ou falta de esforço, inconciliável com tempo, realização e resultados. O sujeito não consegue vencer os desafios e percebe-os como intimidação, provocando um desequilíbrio patológico e uma debilidade física e psicológica de intensidades variáveis em todas as esferas da vida.

3.1. ESTRESSE OCUPACIONAL: CONSIDERAÇÕES CONCEITUAIS

Pode-se definir o estresse ocupacional a partir do enfoque nos estressores organizacionais que permitem diferenciar dois tipos de estudo: os de estresse ocupacional e os de estresse de forma geral. O ocupacional enfoca estressores relacionados ao ambiente de trabalho, e os de forma geral estressores gerais na vida do indivíduo (PASCHOAL; TAMAYO, 2006).

Quanto à definição do estresse ocupacional a partir das respostas aos eventos estressores, pode-se apontar sua contribuição para a identificação e compreensão de consequências do estresse. A principal crítica a esta abordagem refere-se à dificuldade em estabelecer se determinados comportamentos, estados afetivos e problemas de saúde são consequências de estresses organizacionais ou de outros contextos e eventos da vida do indivíduo (JONES; KINMAN, 2001 *apud* PASCHOAL; TAMAYO, 2006, p.3).

Profissionais dos mais variados níveis hierárquicos estão sendo atingidos pelo estresse ocupacional. Este “problema” influencia na qualidade de vida do indivíduo (COUTO, 1987; ALBRECHT, 1990; MENAGHAN, 1994; KARASEK, 1998; COOPER, 2008).

A literatura ratifica que o avanço da Tecnologia, informação e o alto poder competitivo têm instigado grandes modificações nas relações com e no trabalho, uma vez que o mercado tem se revelado fortemente vulnerável e exigente, abrindo antecedentes para o surgimento de agentes causadores de estresse ocupacional.

Para Tamayo (2008), o estresse no trabalho é consequência dos impactos provocados pelas constantes manifestações de tensão nos ambientes organizacionais, tais como: situações de ameaça, fortes cargas de pressão, segurança, autoestima, convívio e condições de trabalho, ou seja, as situações antagônicas vivenciadas pelos trabalhadores no dia a dia.

Ainda segundo esse autor, o caráter destrutivo do estresse tem propiciado uma avalanche de problemas para as organizações: uso abusivo de álcool, drogas, insatisfação, falta de comprometimento, afastamento do trabalho e baixo índice de produtividade.

Nesse sentido, o estresse organizacional, avaliado como um estado decorrente das relações que o colaborador estabelece com o seu trabalho, tornou-se uma fonte extraordinária de preocupação e estudo, pois pode provocar perturbações no bem-estar psicossocial do sujeito, quando as demandas do ambiente ocupacional ultrapassam as capacidades físicas e/ou psíquicas do indivíduo de lidar com elas (BATEMAN e STRASSER, 1983; AUBERT, 1993).

Ressalta-se que o clima organizacional, o excesso de tarefas, o *Turn over*, bem como o desgaste nas das relações no trabalho, são alguns dos fatores que contribuem para o surgimento do estresse organizacional.

De acordo com Cooper, Sloan e Williams (1988), a percepção profissional de peculiaridades negativas no seu ambiente de trabalho pode lhe trazer consequências físicas e mentais nocivas, podendo levar a um quadro de estresse organizacional. Estes fatores



facultam caso o indivíduo se sinta incapaz de lidar com as fontes potencialmente ocasionadoras de pressão no trabalho.

Deve-se destacar que o trabalho é fundamental para o equilíbrio da saúde mental do indivíduo, pois, envolve realização pessoal, sendo base para a sua saúde. Entretanto, as condições de trabalho ao qual o trabalhador está exposto, não influenciar diretamente na sua saúde e bem-estar, determinando a ocorrência de fatores como desconforto, estresse e nível de sofrimento. Pesquisas demonstram que o trabalho pode causar alegria, mas também estresse (DEJOURS, 2007).

3.2 TIPOS DE ESTRESSE

Segundo estudos de Cooper, Sloan e Williams (1988), os fatores agentes de estresse são comuns a todas as atividades ocupacionais, alternando entre diversos tipos de fatores, a eficácia de sua aparição segundo o perfil da organização em que a pessoa atua e a individualidade do próprio trabalhador. Dessa forma, podemos ressaltar o qual importante é a identificação de tais fatores geradores de estresse, como também a busca incessante para seu combate, com isso teremos uma contribuição significativamente para o equilíbrio da estrutura organizacional.

Para está pesquisa escolheu-se o modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988), pois consegue de adequar às condições de trabalho da categoria ocupacional que participou do presente trabalho, levando em considerações também as suas validações por uma série de estudos internacionais e nacionais, conforme salientam Moraes e Kilimnik (1994) - no caso, os gerentes de uma grande usina siderúrgica brasileira.

O modelo mostra de um modo geral, variáveis associadas às fontes possíveis de pressão no trabalho, à interpretação que o indivíduo faz dos acontecimentos que acontecem em sua vida e aos sintomas físicos e mentais decorrentes dessas situações.

O estresse subdivide-se em dois tipos básicos, sendo eles o estresse crônico e o agudo. O *estresse crônico* é o mais comum na maioria das pessoas, sendo estável no dia-a-dia, mas de uma forma menos impactante e com uma duração maior; o *estresse agudo* é mais intenso e de curta duração - minutos, horas, poucos dias, sendo ocasionado normalmente por casos traumáticos, mas passageiro.

Entre os principais fatores do estresse, podemos citar: (i) alterações ou mudanças: certa dose de mudança é indispensável, mas mudanças violentas podem ir além da capacidade de adequação do indivíduo; (ii) sobrecarga: a falta de tempo para as atividades, a exagerada carga de pressão em relação à habilidade de absorção individual e de responsabilidade, a falta de apoio e expectativas exageradas; (iii) alimentação incorreta: não é apenas importante o que se come, mas sim como se come; (iv) fumar: liberação de nicotina que, na fase de menor concentração, já gera reações de estresse leve, depois impede as reações do organismo e causa dependência psicológica; (v) ruídos: matam as pessoas sempre em alerta, ocasionam irritação e a perda de concentração, desencadeando reações de estresse, que podem levar até a exaustão; (vi) baixa auto-estima: o estresse netas pessoas tende a agravar; (vii) medo: o medo acentua nas pessoas a apreensão sem necessidade, uma atitude pessimista em relação à vida ou lembranças de experiências desagradáveis; (viii) trânsito: os engarrafamentos, os semáforos, a violência aos motoristas e a poluição do ar podem ocasionar o estresse; (ix) alteração do ritmo habitual do organismo: provocam irritabilidade, problemas digestivos, dores de cabeça e alterações no sono; (x) progresso: a agitação do progresso técnico é acompanhada de aumento das pressões e de sobrecarga de trabalho, aumentando os níveis de exigências, qualitativas e quantitativas.

Neste contexto, como dito anteriormente, o estresse pode ter um resultado positivo, eustress, ou negativo, distress, em relação ao esforço gerado pela tensão mobilizada pela pessoa.

Sobre o resultado negativo, distresse, a idéia de *distress* está muito ligada à evolução do conceito de estresse. Os diferentes fatores estressantes poderiam induzir formas benéficas e/ou danosas de estresse (*eustress* e *distress*, respectivamente). A incapacidade para superar a vivência de experiências estressantes desgasta o indivíduo, levando a uma ruptura do bem-estar individual, o que constituiria o *distress*

No campo da psicológica, a consequência da resposta ao estresse ou, mais apropriadamente, de seu aspecto negativo (*distress*) –sujeito a diferenças particulares, individuais, sociais e de classe, bem como de atributos culturais e padrões adaptativos de comportamento.

Siqueira (2002) acredita que dependendo da forma como seja abrangido e administrado, o estresse não pode ser somente um fator negativo nas pessoas, ele também age como um instigante do crescimento e do avanço das pessoas, dos colaboradores nas organizações.

Robbins e Coulter (1998) apontam que o estresse não é necessariamente ruim por si só. Ainda que normalmente tratado num contexto negativo, sendo que ao mesmo momento existe um lado positivo, especialmente quando ele proporciona um resultado de potencialidade, ou seja, neste caso ele pode permitir a um profissional um desempenho máximo em situações extremas.

Megginson, Mosley e Pietri Jr (1998), indicam que os ocasionadores do estresse que estimulam, dão energia e vigor aos indivíduos, são chamados de enstress. Eles são, portanto, um importante motivador do trabalho.

Como ressalta Chiavenato (1999), existem pessoas que são mais produtivas quando estão sobre pressão, baixas doses de estresse aumentam a criatividade dos indivíduos e os ajudam a vencer a competitividade.

3.3 FATORES QUE CONTRIBUEM PARA O ESTRESSE OCUPACIONAL

3.3.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

Segundo Rizzatti (2002) *apud* Bispo (2005), o estudo de clima organizacional, surgiu nos Estados Unidos, no início dos anos de 1960, com trabalhos de Forehand e Gilmore sobre comportamento organizacional, dentro do movimento do Comportamentalismo; que buscava formas de combinar humanização do trabalho com as melhorias na produção.

Para Gil (2001, p. 272), é sabido que o clima organizacional de uma organização pode exercer um efeito dramático sobre os indivíduos que fazem parte dela.

Para Chiavenato (2004, p.74), o clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros o clima motivacional eleva-se e se traduz em relações de satisfação, de animação, interesse, colaboração, etc.

Em síntese, o estudo de clima organizacional serve como um retorno, do empregado para a organização, de sua vivência, de suas idéias e sentimentos, acerca do que a própria organização oferece para os mesmos, para que esta possa interferir de forma a sanar necessidades advindas do cotidiano e da rotina de seus trabalhadores.

3.3.2 LIDERANÇA

Segundo ROBBINS, definimos liderança como a capacidade de influenciar um grupo em direção ao alcance de objetivos.

Para Daft(2007) considera liderança como a capacidade de influenciar pessoas em direção ao alcance das metas organizacionais. O conceito de liderança continua a evoluir a medida que as necessidades das organizações mudam. Entre todas as idéias e os textos sobre liderança, três aspectos se sobressaem: pessoas, influências e metas.

3.3.3 COMPETITIVIDADE

Uma nova geração de estratégias competitivas está surgindo e conceitos como vantagem competitiva, cadeia de valor, *core competence*, orientação para o crescimento, entre outros, passaram a ser repensados e alinhados a teorias mais recentes (BUSBIN, JOHNSON, DeCONINCK, 2008).

Entre as recentes estratégias de gestão, a terceirização surge como resposta às exigências da competição nos mercados. Alguns autores como Gottfredson, Puryear e Phillips (2005), Jiang e Qureshi (2006), Busbin, Johnson e DeConinck (2008) afirmam que os avanços na terceirização estão influenciando a natureza da competição e, por conseguinte, as empresas estão reestruturando seus processos e agregando-lhes maior flexibilidade operacional.

3.3.4 RELAÇÕES INTER E INTRAPESSOAIS

A questão dos relacionamentos interpessoais, e de sua inerente dimensão emocional, é crucial para a vida associada, pois são esses processos interativos que formam o conjunto de sistemas que a organizam.

As condições em que ocorrem tais relacionamentos definem a forma de convivência entre os seres humanos, que são seres de relações, e destes com a natureza. Fazem a diferença entre sofrimento e bem-estar e definem como a vida social é construída em seu cotidiano.

Deteriorações nas relações interpessoais resultam em deterioração das relações sociais, das relações inter e intra-organizacionais. O sucesso de *best-sellers* como *Inteligência emocional*, *O monge e o executivo*, ou *Jesus o maior psicólogo que já existiu* está ligado à demanda crescente por conhecimento nessa área. E pode estar indicando que as contribuições teóricas não foram suficientes para orientar gerentes e suas políticas.

3.3.5. CULTURA ORGANIZACIONA

Adaptação constante às mudanças tornou-se condição *sine qua non* para se sobreviver neste mercado competitivo. O termo cultura, amplamente pesquisado no campo da antropologia, tem suas origens de transferência para as organizações nos Estudos de Hawthorne em meados de 1930, segundo Trice e Beyer (apud ZANELLI; SILVA, 2004).

Em relação à etimologia da palavra cultura, Silva e Zanelli (2004) expõem que a palavra cultura vem do latim *colare*. Desde a Roma antiga, seu significado restringe-se ao cultivo da terra, ao trabalho relativo à produção de plantas úteis aos seres humanos – o que se entende por agricultura. Em seguida cultura também passou a se referir aos cuidados com criança visando o desenvolvimento de suas qualidades e faculdades, o que se entende atualmente como puericultura.

Ainda de acordo com Silva e Zanelli (2004), na atualidade, o tema cultura organizacional se tornou relevante para todos os que se interessam pela compreensão do



comportamento humano nas organizações, uma vez que os valores básicos compartilhados influenciam o modo como os membros das organizações sentem, pensam e agem.

Para Schein (2001) a melhor forma de pensar em cultura é perceber que ela existe em vários níveis e que devemos compreender e administrar seus níveis mais profundos. É natural que diante da necessidade de adaptação constante das organizações, conhecerem a cultura organizacional, passa a ser condição básica na busca por resultados.

3.3.6 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma filosofia de trabalho que se propõe à melhoria da vida dos trabalhadores dentro de uma organização. “É um estilo de administração em que os empregados tem uma sensação de posse, autocontrole, responsabilidade e amor-próprio” (DOLAN, 2006, p. 3-4), ou seja, a QVT pode ser entendida como a consequência de políticas macro e micro dimensionado, intra e extra institucional, que descrevem as práticas organizacionais, interação e concordância com características e necessidades individuais e profissionais e com a natureza do processo

4 METODOLOGIA

Para a classificação da pesquisa, toma-se como base a taxonomia apresentada por vergara (2009), que utiliza dois critérios básicos: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, utilizou-se o critério de pesquisa descritiva, que se apoia em revisão, análises documentais e bibliográficas, buscando sistematizar o assunto desenvolvido por outros autores de forma a atingir os objetivos propostos.

Quanto aos meios de investigação optou-se pela pesquisa bibliográfica, onde conforme Cervo, Bervian e da Silva (2007), esse tipo de pesquisa visa analisar ou explicar um determinado problema a luz do referencial teórico existente.

5. CONCLUSÃO

De acordo com a pesquisa, o novo contexto organizacional, em que as inovações acontecem em uma cadencia cada vez mais rápida, exigindo busca constante pela melhoria da produtividade e aumento da competitividade desencadeia com mais frequência as doenças ocupacionais, como o estresse, exigindo maior atenção das organizações, no sentido de procurar atenuar seus efeitos. Sob este ponto de vista, fica evidente a relevância dos estudos sobre clima organizacional, estresse, bem como a identificação de possíveis agentes estressores ocorrentes nas organizações.

É de suma importância rever alguns pontos importantes para melhorar o clima e os resultados organizacionais. A implementação de planos de ação que busquem suavizar os efeitos causados pelo estresse, o desenvolvimento de programas de treinamento são fundamentais, aplicação de programas de comunicação organizacional eficazes para o melhor desempenho no cumprimento de atividades diárias. Além disso, pode-se sugerir também a oferta de programas de qualidade de vida no trabalho, tais como: ginástica laboral, programas de integração social, como jogos, almoços, jantares, confraternizações, palestras sobre reeducação alimentar, técnicas de administração do tempo, planejamento do trabalho, e outras. Essas implementações visam aumentar a capacidade funcional dos colaboradores e, conseqüentemente, refletem na sua segurança em relação ao cumprimento de suas responsabilidades, melhorando, também, a auto-estima.

Emfim, dentro dos novos padrões de cultura de qualidade total, exigidos pelo mercado, ocorrência e a elevação dos níveis de estresse nas organizações contemporâneas é um aspecto que não pode ser negligenciado, pois, influencia diretamente no desempenho funcional das mesmas.



6. REFERENCIAS

I Jornada Científica e VI FIPA do CEFET, 2008, Bambuí, MG. **Anais eletrônicos**. Bambuí, MG, CEFET: 2008. Disponível em: <http://www.cefetbambui.edu.br/artigos_aprovados/administracao/66-CO-3.pdf>. Acesso em: 20 Mai. 2011.

BISPO, C. A. F. Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod>. Acesso em: 07/09/2007.

CHIAVENATO, I. Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho: Funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. Revista FAE BUSINESS, n. 7, nov. 2003.

FLEURY, M. T. L. As pessoas na organização. Editora Gente Liv e Edit LTDA. 2002.

FOREHAND, G. A.; GILMER, B. V. H. Environmental variations in studies of organization behavior. In: Psychological Bulletin, Baltimore, 1999.

Gil, A. C. Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis Profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

LARANJEIRA, C. A. O contexto Organizacional e a Experiência de estresse: Uma perspectiva integrativa. Rev. Salud Pública, Bogotá, v. 11, n. 1, Fev. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.org/scielo.php>. Acesso em: 12 jun. 2011.

LEITÃO, S.P.; FORTUNATO, G.; FREITAS, A. S. de. Relacionamentos interpessoais e emoções nas organizações: Uma visão biológica. Ver. Adm. Pública. Rio de Janeiro, v. 40, n. 5, Oct. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php>>. Acesso em: 12 jun. 2011.

LIPP, M. N. Pesquisa sobre o stress no Brasil. São Paulo: Papirus, 1996.

NASCIMENTO, F. J. T.; FERRAZ, F. T. Estresse e qualidade de vida no trabalho. Disponível em: <<http://professores.aedb.br/seget/artigos04/45>>. Acesso em: 08 de Jun. 2011.

PEREIRA, L. T. Z.; LUCENA, E. S.; OLIVEIRA, A. L. de. Cultura organizacional e estresse ocupacional: Uma revisão sumária da literatura. In.: Encontro Latino de Iniciação Científica, 2008, São José dos Campos, SP. **Anais eletrônicos**. São José dos Campos, SP: Universidade do Vale do Paraíba, 2008. Disponível em: http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2008/anais/arquivosEPG/EPG01289_01_A.pdf>. Acessado em: 04 de jun.2011.

QUINTELLA, H. M. Gestão da mudança. Rio de Janeiro: Suma Econômica, 1998.

RIZZATTI, G. Categorias de análise de clima organizacional em universidades federais brasileiras. Tese (Doutorado). Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2002. Disponível em: <http://www.tede.ufsc.br>; <http://www.scielo.br>. Acessos em: 08/06/2011.

ROBBINS, S. P. Mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2000.

SELYE, H. Stress, a tensão da vida. Edição original publicada por McGraw-Hill Book Company, Inc. 1956.

SOUZA, L. L. C. de; MALDONADO, M. U.; RADOS, G. J. V. Gestão da terceirização no setor brasileiro de distribuição de energia elétrica. Ver. Adm. Empres., São Paulo, v. 51, n. 2, Abr. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php>>. Acesso em: 11 jun. 2011.

SOUZA, E. B. Motivação para o trabalho: um estudo de caso para operadores da PETROBRAS – Refinaria Presidente Getúlio Vargas. Florianópolis, 2001. 110f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2001.

SPARENBERGER, F.; SANTOS, I. dos; LIMA, R. da C. Epidemiologia do distress Psicológico: Estudo transversal de base populacional. Ver. Saúde Pública, São Paulo, v. 37, n. 4, ago. 2003. Disponível em: <http://homolog.scielo.br/scielo.php>>. Acesso em: 10 de Jun. 2011.

SPECTOR, P. E. Psicologia nas organizações. São Paulo: Saraiva, 2002.

STONER, J. A. F. Administração. Rio de Janeiro: LTC, 5ª edição. 1999.