

DIÁLOGO ISSN (2238-9024)

<http://www.revistas.unisalle.edu.br/index.php/Dialogo>
Canoas, n.32, ago. 2016

 <http://dx.doi.org/10.18316/2238-9024.16.32>

Submetido em: 27/05/2015

Aceito em: 01/07/2016

Estudo de caso de uma escola particular de Chapecó (SC): Implicações do estresse na qualidade de vida no trabalho

Aline Wagner Meneghetti¹

Sayonara de Fátima Teston²

Eliane Salete Filippim³

Resumo: O artigo trata dos temas estresse e qualidade de vida no trabalho. Visou identificar quais os fatores causadores de estresse e as respectivas consequências na qualidade de vida dos funcionários da administração de uma escola particular, sob a perspectiva da teoria proposta por Walton e do Conceito de Estresse proposto por Lipp. Apresenta-se como um estudo de caso, de caráter qualitativo e quantitativo que tem como instrumentos de coleta de dados uma entrevista semiestruturada e o Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp – ISSL. A interpretação dos resultados do inventário foi conforme o manual de correção do instrumento de LIPP. Por meio deste estudo, conclui-se que há fatores estressores na rotina de trabalho vivenciado pelos colaboradores, sugerindo uma cultura organizacional que merece atenção.

Palavras-chave: Qualidade de vida; Estresse; Proposta de Melhorias.

A case study of a private school in Chapecó (SC): Stress implications on life quality at the workplace

Abstract: The article deals with the stress issues and life quality at the workplace. The article aimed to identify the causing stress factors and its consequences on the employees' life quality of the administration department at a private school, on the perspective of the Theory proposed by Walton and the Stress Concept proposed by Lipp. This case study is presented as of qualitative and quantitative character whose instruments of data collection are a semi-structured interview and the Inventory of Stress Symptoms Lipp - ISSL, the interpretation of the results of the inventory was done according to the instrument correction manual by LIPP. Through this study we can conclude that there are stressors in the work routine experienced by the employees, suggesting an organizational culture that deserves attention.

¹ Graduação em Psicologia, Pós-graduanda em Psicologia Organizacional: Gestão e Desenvolvimento de Pessoas Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc). E-mail: aline_meneghetti@outlook.com

² Graduação em Psicologia, Mestrado em Administração. Doutoranda em Administração Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc). E-mail: sayonara.teston@unoesc.edu.br

³ Graduação em História, Mestrado em Gestão de Negócios e Formação Profissional, Doutorado em Engenharia de Produção e Sistemas, Pós-doutorado em Administração Pública e Governo, Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc). E-mail: eliane.filippim@unoesc.edu.br

Keywords: Life Quality; Stress; Improvement Suggestions.

Introdução

A pesquisa tem como tema a identificação dos fatores causadores de estresse no ambiente profissional e quais suas consequências na qualidade de vida dos funcionários da administração de uma escola particular de Chapecó. A análise tem como base a Teoria sobre a Qualidade de vida no Trabalho proposta por Richard Walton (1973) e o conceito de Estresse, abrangendo a descrição dos estágios do estresse e as suas possíveis consequências na qualidade de vida propostas por Lipp.

A pesquisa poderá contribuir para as áreas da Administração e da Psicologia, uma vez que, em um ambiente de trabalho onde há rotina com diversos fatores de pressão aos colaboradores, será possível identificar especificamente quais os fatores estressores e quais os contextos que poderão sofrer mudanças. Além disso, pode agregar maior conhecimento científico sobre os diversos efeitos negativos do estresse na saúde humana, bem como contribuir para apontar maneiras para amenizar este problema que gera prejuízos pessoais aos funcionários e também impacto direto na sustentabilidade das organizações.

O artigo teve como objetivo geral analisar as diferentes consequências do estresse na qualidade de vida no trabalho. Entre os objetivos específicos, buscou-se pesquisar sobre qualidade de vida e estresse no ambiente de trabalho; identificar fatores relacionados à qualidade de vida e ao estresse; conhecer quais as possíveis soluções para minimizar ou eliminar as consequências do estresse e proporcionar maior qualidade de vida no trabalho e na saúde dos trabalhadores por meio de sugestões de melhorias no ambiente de trabalho.

Para a fundamentação teórica, foi realizada uma abordagem sobre as oito categorias conceituais que são determinantes para que haja satisfação e qualidade de vida no trabalho segundo Walton (1973) e sobre o conceito de estresse, os estágios de desenvolvimento do estresse segundo Lipp, bem como as possíveis consequências sobre a qualidade de vida no trabalho. Realizou-se um estudo de caso de caráter qualitativo e quantitativo que teve como instrumentos de coleta de dados uma entrevista semiestruturada e o Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp (ISSL).

Para a correção e interpretação dos resultados dos inventários, foram usadas as orientações do Manual de Lipp.

Quadro teórico de referência

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma temática que tem sido alvo de inúmeras investigações ao longo do tempo, não havendo, no entanto, consenso entre autores sobre a sua origem, definição e modelos explicativos. Segundo Walton (1973), o termo Qualidade de vida é usado para descrever certos valores ambientais e humanos negligenciados pelas sociedades industriais e identifica oito categorias conceituais que são determinantes para que haja satisfação e qualidade de vida no trabalho. O primeiro conceito refere-se à compensação justa e adequada, que é a remuneração conveniente pelo trabalho realizado, assim como o respeito à equidade salarial. Seguindo essa linha de raciocínio, são essenciais condições de trabalho que devem ser compostas por uma jornada e um ambiente agradável, com materiais e equipamentos adequados.

Considera-se importante, também, que sejam usadas e desenvolvidas adequadamente as capacidades do talento humano. Complementando essa ideia, deve-se, também, buscar proporcionar oportunidade de crescimento pessoal, possibilidade de carreira e segurança no emprego. Um conceito importante refere-se à avaliação do grau em que os direitos do empregado são cumpridos na instituição. Envolve o respeito aos direitos trabalhistas, à privacidade pessoal e à liberdade de expressão. Seguindo esse raciocínio, tem-se o conceito que destaca que o trabalho e o espaço total de vida devem apresentar estabilidade de horários, poucas mudanças geográficas e tempo de lazer. Para finalizar, Walton (1973) destaca a relevância que o trabalho tem na vida do trabalhador no que se refere à opinião dos colaboradores sobre a empresa para qual trabalham, a responsabilidade social da mesma pelos produtos, práticas de emprego e pelas regras bem definidas de funcionamento e administração eficiente (WALTON, 1973).

A qualidade de vida no trabalho, na perspectiva de Spector (2002), consiste em uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que podem afetar a cultura e renovar o clima organizacional, que se refletirá no bem-estar dos colaboradores e na sua produtividade. Segundo este autor, a qualidade de vida visa a facilitar e a satisfazer as necessidades dos colaboradores proporcionando o bom desenvolvimento das suas atividades na organização,

presumindo que os indivíduos quanto mais satisfeitos e envolvidos estiverem com o seu próprio trabalho, mais produtivos serão.

De acordo com Vasconcelos (2001), a sociedade em que vivemos está criando novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da empresa, gerando, como consequências, novos valores e demandas de Qualidade de Vida no Trabalho. Para o referido autor, algumas ciências estão dando suas contribuições ao estudo da Qualidade de Vida no Trabalho, tais como a saúde, sobre a qual a ciência tem buscado preservar a integridade física, mental e social do ser humano, e não só intervir sobre o controle de doenças, resultando em avanços biomédicos e maior expectativa de vida.

Outra ciência que muito tem contribuído, ainda segundo Vasconcelos (2001), é a Ergonomia, que, fundamentada na medicina, na psicologia, na motricidade e na tecnologia industrial, estuda as condições de trabalho visando o conforto na operação. Complementando esse estudo, temos a Sociologia, que busca resgatar a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente, demonstrando suas implicações nos diversos contextos culturais e antropológicos da empresa.

Dando ênfase à consciência de que os bens são finitos, a Economia contribui ressaltando que a distribuição de bens, recursos e serviços deve envolver de forma equilibrada a responsabilidade e os direitos da sociedade. Para que haja esse equilíbrio, finalmente temos a Psicologia, que, juntamente com a Filosofia, demonstra a influência das atitudes internas e perspectivas de vida de cada pessoa em seu trabalho e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais para seu envolvimento com o trabalho (VASCONCELOS, 2001).

Buscando soluções para os problemas gerados pela falta ou precariedade da qualidade de vida no trabalho, Lipp e Tanganelli (2002) relatam que os estudos existentes sobre o tema terminam por voltar-se às necessidades de investimentos constantes por parte da empresa, em capacitações/treinamentos para os colaboradores, visando a desenvolver habilidades sociais, bem como a estimular o comprometimento dos mesmos com a organização para que possam se sentir valorizados e estimulados a enfrentar dificuldades maiores. Dessa maneira, analisando pelo viés gerencial, ressaltase a importância de se elaborar, na organização, um clima de suporte social, com um ambiente relacional positivo do trabalho, tanto entre colegas como também entre subordinados e gerentes (SILVA; LIMA; TAMAYO, 2002, p. 11).

Todos esses importantes conceitos propostos foram abordados na pesquisa por meio de multimétodos que investigaram a rotina de trabalho dos colaboradores de uma escola particular de Chapecó. Na esfera organizacional, segundo Lipp (2003), o estresse pode causar depressão, falta de ânimo, falta de envolvimento com o trabalho, faltas e atrasos frequentes, excesso de visitas ao clínico local e fãrmaco dependência.

Para melhor entender o estresse, Spector (2002) afirma que ele apresenta três componentes principais: em primeira instância, o desafio percebido no qual se afirma que o estresse surge da interação entre as pessoas e sua percepção do ambiente (não necessariamente da realidade). O segundo aponta que o desafio só causará estresse quando ameaçar algum valor importante; e o último refere-se à incerteza da resolução, que enfatiza que a pessoa interpreta a situação em termos da percepção da probabilidade de lidar satisfatoriamente com o desafio.

Designadamente, Lazarus e Folkman (1984) criaram algumas abordagens nas quais o estresse tem diferentes concepções. A primeira é sobre o estresse como estímulo, na qual é entendido como um agravante em que o acontecimento ou a situação que afeta o indivíduo é potencialmente destrutiva. A segunda concepção se refere ao estresse como sendo uma resposta fisiológica ou psicológica do sistema orgânico a uma ameaça externa. E a última concepção aborda o estresse enquanto processo transacional no qual os processos de avaliação e motivação ganham particular importância, ao intervirem entre o “estressor” e a resposta do indivíduo, o que significa que estímulos potencialmente causadores de estresse poderão conduzir a diferentes respostas, em diferentes indivíduos, por meio de seus recursos e das avaliações cognitivas das situações.

Por meio desses estudos e suas respectivas avaliações, muitas mudanças podem ser realizadas no contexto organizacional, visando reduzir ou eliminar o estresse e aumentar a qualidade de vida. Segundo Vasconcelos (2001), a adoção de programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporcionariam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor autoimagem e melhor relacionamento. Estes fatores são relevantes e vão ao encontro de um dos objetivos específicos desta pesquisa: conhecer quais as possíveis soluções para minimizar ou eliminar as conseqüências do estresse e proporcionar maior qualidade de vida no trabalho e na saúde dos trabalhadores por meio de sugestões de melhorias no ambiente de trabalho.

Segundo Lipp (2000), o estresse é uma reação do organismo constituído por componentes psicológicos, físicos, mentais e hormonais que ocorrem quando surge a exigência de uma mudança/adaptação considerável a um evento ou situação de importância. Ainda segundo esta autora, este acontecimento pode resultar em diferentes reações nas pessoas, podem revelar um sentido negativo ou positivo, logo desencadeando diferentes reações e comportamentos, conforme pode ser verificado no Quadro I.

Quadro I - Classificações do Estresse

| Estresse positivo | Estresse ideal | Estresse negativo |
|---|---|--|
| É o estresse em sua fase inicial, de alerta. O organismo produz adrenalina, vigor e energia fazendo a pessoa ser mais criativa. Esse excesso de energia pode gerar períodos em que dormir e descansar passa a não ter tanta importância. Ninguém consegue ficar nesse estado por muito tempo, pois o estresse se transforma em patologia quando continua por tempo demasiado. | Refere-se ao momento em que a pessoa aprende a administrar o estresse e gerencia a fase de alerta de modo eficiente, alternando entre os estados de entrar em alerta e sair de alerta. O organismo necessita de um intervalo, entrar em homeostase após uma permanência em alerta para que se recupere. Se não há período de recuperação, patologias começam a ocorrer, pois o estresse se torna excessivo. | Trata-se do estresse em excesso. Ocorre quando o indivíduo supera seus limites e esgota sua capacidade de adaptação. O organismo fica carente de nutrientes e a energia mental decai. Produtividade e capacidade de trabalho ficam muito prejudicadas, resultando em danos na qualidade de vida. Posteriormente, a pessoa tem chances de vir a adoecer e isso repercutirá com sérias consequências no seu local de trabalho. |

Fonte: Elaborado com base em Lipp (2000).

Tratando-se da área organizacional, não se pode falar de qualidade de vida no trabalho sem levar em conta que o esforço que se tem a desenvolver é o de conscientização e preparação para uma postura de qualidade em todos os aspectos. Porém, nem sempre essa é a realidade vivida em muitas empresas. Quando há um ambiente que pode gerar um nível exacerbado de estresse, podem ocorrer as seguintes consequências: a diminuição da qualidade da produção, conflitos internos, cooperação ineficaz, relações interpessoais negativas, clima de trabalho pouco satisfatório, e absenteísmo (SCHABRACQ; WINNUBST; COOPER, 2003). A pesquisa foi realizada na área administrativa, onde se identificou a necessidade de adaptações no trabalho.

Percebe-se que a maioria das organizações não possui o entendimento necessário sobre a satisfação no trabalho. Por isso, às vezes, é difícil fazer com que os gerentes percebam a importância de compreender e melhorar as atitudes e os sentimentos dos

seus funcionários para com o trabalho. A insatisfação e o estresse do funcionário podem produzir na empresa importantes efeitos, entre os quais se inclui a elevação dos custos de assistência médica, rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho (WAGNER; HOLLENBECK, 1999).

Na prevenção do estresse, Stefan, Bonanato e Raifur (2013, p. 89) classificam três tipos ou níveis de intervenção. A prevenção primária consistiria em realizar ações destinadas a modificar ou eliminar fontes de estresse no trabalho, a secundária poderia ser ilustrada pela gestão do estresse e a terciária seria através de programas organizacionais de assistência médico-psicológica para os empregados.

Completa, ainda, Vasconcelos (2001) que diminuir a percepção de severidade e frequência de ocorrência de estresse, ajudar os colaboradores a se adaptarem e a lidarem com as exigências inerentes, responsabilidades e requisitos referentes às suas funções contribuirá para o aumento da produtividade e satisfação profissional, bem como para a redução do absentismo, Síndrome de *Burnout* e problemas relacionados com a saúde.

É importante que as empresas busquem realizar em primeira instância um diagnóstico da organização, para depois desenvolver um plano de ações, pois, segundo Venson *et al* (2012), caso não haja um bom diagnóstico, um planejamento e uma implementação de ações para a promoção da qualidade de vida no trabalho, os resultados organizacionais podem ser afetados de forma significativa.

Para Vasconcelos (2001), um local agravável para trabalhar possibilita, entre demais coisas, que os indivíduos tenham, além do trabalho, outros compromissos em suas vidas, como a família, os amigos e os *hobbies* pessoais. Para este autor, da perspectiva de um empregado, isto é uma questão fundamental de justiça. Um contexto como este não permite que as pessoas se desenvolvam ou se tornem mais completamente humanas.

Para Limongi-França (2004), os programas de qualidade de vida no trabalho só apresentarão resultados máximos quando concordarem em dar mais valor à voz do cliente interno, buscando conhecer suas necessidades e expectativas, culminando em maior desenvolvimento de seu potencial, viabilizando maior qualidade de produtos e serviços, atendendo aos desejos dos clientes e criando/ampliando a vantagem competitiva para a organização. A qualidade de vida no trabalho só fará sentido quando deixar de ser restrita a programas internos de saúde ou lazer e passar a ser discutida num

sentido mais amplo, incluindo a qualidade das relações de trabalho e suas consequências na saúde dos colaboradores e da organização.

Em culminância, espera-se que as organizações possuam trabalhos com características adequadas, proporcionando boas condições aos seus colaboradores, que apostem no desenvolvimento pessoal e profissional, que facilitem o equilíbrio entre o trabalho, a família e o lazer, que fomentem a existência de relações sociais satisfatórias e que se preocupem com a carreira dos indivíduos, e que, principalmente, sejam detentoras de colaboradores com níveis mais baixos de estresse profissional.

O estresse emocional é uma reação complexa e global do organismo, que envolve componentes físicos, psicológicos, mentais e hormonais (LIPP, 2000). Como mencionado anteriormente, se desenvolve em etapas, ou fases. Sua manifestação pode ocorrer em qualquer pessoa, pois todo ser humano está suscetível a um excesso de fatores estressantes que ultrapassam a capacidade de resistir física e emocionalmente, ou seja, todos os trabalhadores estão sujeitos ao estresse, o que pode gerar transtornos mentais, somáticos ou sociais.

Infere-se que, para a área da saúde emocional, o estresse representa um fator de desgaste que gera diversas reações, tanto físicas, como psicológicas e comportamentais, nesse sentido comprometendo a qualidade de vida do trabalhador. Apesar de vários estudos buscarem definir quais as consequências do estresse do trabalho em longo prazo para a saúde humana, ainda não há nada absolutamente definido.

Para melhor compreender o processo de desenvolvimento do estresse, é necessário compreender que os sintomas de cada fase do estresse variam dependendo da fase em que se a pessoa se encontra. Lipp (2000) conceituou-as em fase de alerta, de resistência, de quase exaustão e exaustão.

A fase de alerta é a do contato inicial com a fonte de estresse, na qual o organismo perde o seu equilíbrio e se prepara para enfrentar a situação estabelecida em função de sua adaptação. Se o estresse continua presente por tempo indeterminado, a fase de resistência inicia-se, quando então o organismo tenta uma adaptação devido à sua tendência de procurar a homeostase interna (LIPP 2000). Na fase de resistência, as reações são contrárias àquelas da primeira fase e há a uma sensação de desgaste e cansaço constante. Segundo Lipp (2000), se o estressor é contínuo e o indivíduo não possui estratégias para lidar com ele, o organismo quebra essa resistência e passa à fase

de quase exaustão. Na fase de exaustão, que é a fase mais negativa do estresse, segundo Lipp (2000), é o momento no qual ocorre o maior desequilíbrio interior, levando o indivíduo à depressão, incapacidade de concentrar-se e trabalhar e desenvolvimento de doenças como úlcera, pressão alta, entre outras.

Como consequência do estresse, há uma gradativa diminuição das defesas do organismo. Segundo Blalock (1984), nos sistemas imunes, funções regulatórias do organismo e controle frente a estímulos internos e externos, o estresse pode atuar desregulando esses sistemas, atacando principalmente a imunidade do indivíduo. Em alguns indivíduos, com a imunidade em baixa, aparecem herpes, as alergias se intensificam e doenças autoimunes tendem a piorar. Esses sintomas são manifestados em diferentes intensidades, e os sintomas de uma pessoa podem não ser os mesmos que em outra, apesar de estarem convivendo no mesmo ambiente. Compreender o contexto organizacional no qual estes colaboradores estão inseridos permitirá repensar sobre intervenções de mudanças que visem à minimização ou mesmo à eliminação dos fatores estressores.

Tendo em vista todas as consequências prejudiciais à saúde, à vida social, à vida profissional e, de maneira geral, pela diminuição da qualidade de vida que o estresse causa, torna-se mais que necessário um adequado tratamento psicológico. Ao se contextualizar um tratamento psicológico do estresse, Lipp (2003) menciona que o estresse não é uma doença, e sim provoca o aparecimento de doenças. Assim, é necessário elaborar, junto à equipe de trabalho, técnicas de aproveitamento e otimização do tempo. Para Lipp (2003), a organização do tempo pode auxiliar na melhor execução das tarefas, evitando erros que geram estresse e desperdício de tempo, além da possibilidade de mais intervalos, pois um período de repouso, mesmo que seja curto, pode aumentar a eficácia na realização dos serviços.

No trabalho de combate ao estresse, um grande aliado é o relaxamento muscular progressivo. Segundo Brasio *et al* (2003) essa técnica, desenvolvida por um médico americano, consiste em reduzir tensões na musculatura esquelética, já que, em situações de estresse, o corpo produzirá demasiada ativação muscular, resultando em ansiedades, fadiga, dores no pescoço e nas costas, entre outros.

Buscando uma melhora de toda a equipe de colaboradores e visando a atingir os conceitos de qualidade de vida no trabalho de Walton (1973), uma técnica muito

importante refere-se à avaliação 360 Graus, também conhecida por *Feedback 360°*. Esta técnica contribui para a qualidade de vida no trabalho, pois possibilita ver os aspectos positivos e negativos no quais cada um precisa melhorar e buscar superação frente aos desafios, além de ser uma maneira de participação nas decisões conjuntas.

Percebe-se que o gestor desempenha um grande papel no funcionamento de qualquer empresa, ele é um líder que influencia, propõe mudanças e motiva. Um líder precisa, acima de tudo, saber lidar com as diferenças, além de ter perspicácia para tomar atitudes corretas e ter pulso firme na hora de comandar, porém, sabendo as palavras e gestos adequados para não desvalorizar e humilhar um colaborador.

Uma função importante é o manejo adequado no momento de identificar problemas e pensar em quais as melhores maneiras de resolvê-lo, pois, na atualidade, as necessidades e desejos de clientes das diversas áreas mudam constantemente. Todas essas atitudes precisam estar presentes no gestor/líder que quer sua equipe constantemente crescendo profissionalmente e aumentando a qualidade de vida no trabalho.

Quando se pensa no ser humano como um ser social, fica clara a importância de se possuir o conhecimento das características de seu local de trabalho, para, assim, facilitar o entendimento de suas condições de vida, potencialidades e dificuldades. Com os colaboradores do setor administrativo, este conhecimento poderá permear ações coletivas em diferentes áreas, como na saúde física e mental.

Procedimentos metodológicos

Nesse contexto ocupacional em estudo, buscou-se identificar se há ou não fontes geradoras de estresse e se os mesmos ocasionam comprometimento da qualidade de vida. Dessa forma, buscou-se analisar as diferentes consequências do estresse do trabalho na qualidade de vida dos funcionários da administração de uma escola particular de Chapecó. Os dados coletados foram utilizados para analisar o contexto ocupacional, conhecer quais as possíveis soluções para minimizar ou eliminar as consequências do estresse e proporcionar maior qualidade de vida no trabalho e na saúde dos trabalhadores por meio de sugestões de melhorias no ambiente de trabalho contidas referencialmente neste artigo em sua fundamentação teórica e nas análises.

Esta pesquisa enquadrou-se na modalidade definida como estudo de caso, pois pretendeu estudar quais as implicações do estresse na qualidade de vida do trabalho dos funcionários do setor administrativo de uma escola particular. Este tipo de pesquisa, segundo Yin (2010), busca investigar um fenômeno contemporâneo profundamente e em seu contexto de vida real, e, em especial, quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidos. Antes da coleta de dados, a pesquisa foi submetida à apreciação pelo comitê de ética em pesquisa, com protocolo de aprovação parecer 360.132 em 13/08/2013.

Tratou-se de uma escola particular do segmento de ensino de idiomas, estabelecida há 16 anos em Chapecó, que atua com públicos diversificados, desde crianças com idade a partir dos cinco anos até adultos, sendo uma sociedade constituída por uma proprietária, e conta atualmente com oito colaboradores no setor administrativo. Participaram da pesquisa todos os funcionários do setor administrativo que trabalham na empresa há no mínimo seis meses. Este critério foi adotado porque o tempo de empresa possui impacto direto na capacidade dos colaboradores avaliarem critérios de estresse e qualidade de vida no trabalho, além da empresa estar com um grande fluxo de rotatividade, que no momento da pesquisa era superior a 80% ao ano.

Considerando as técnicas e instrumentos de coleta de dados propostos, essa pesquisa, do ponto de vista de abordagem, foi qualitativa e quantitativa. Como instrumentos de coleta de dados foram utilizados a entrevista semiestruturada filmada, para que se pudessem analisar as reações comportamentais além da fala, e posteriormente transcritas, todas mediante a assinatura dos termos de Consentimento Livre e Esclarecido e Termo de Autorização de Gravação; os temas da entrevista foram os valores sobre a Qualidade de Vida de Walton (1973) e o que os colaboradores compreendem como fatores estressores; e o Inventário de Stress de Lipp, que visou a medir quantitativamente o nível de estresse dos mesmos sujeitos.

Os dados foram coletados diretamente com os sujeitos da pesquisa na própria escola onde os sujeitos pesquisados trabalham. Para a correção dos inventários, foram utilizadas as instruções do Manual de Lipp.

Apresentação e análise dos resultados

Os dados obtidos no Inventário de Sintomas de Stress de Lipp não apresentaram índices significativos de estresse na maioria dos participantes. Dois colaboradores apresentaram sintomas de estresse, como pode se verificar no Quadro II.

Quadro II - Resultados Gerais do ISSL

| Sujeito | Percentual | Fase |
|---------|----------------|--------------------------|
| 1 | Insignificante | Sem registro de estresse |
| 2 | Insignificante | Sem registro de estresse |
| 3 | Insignificante | Sem registro de estresse |
| 4 | Insignificante | Sem registro de estresse |
| 5 | Insignificante | Sem registro de estresse |
| 6 | Insignificante | Sem registro de estresse |
| 7 | 8 | Resistência |
| 8 | 17 | Resistência |

Fonte: Elaborado pela autora, 2013.

Verificou-se que dois colaboradores da escola apresentaram índices de estresse, estando ambos na fase de resistência. Esta fase caracteriza-se por um desgaste físico e cansaço constante. Os sintomas ainda tem uma classificação entre predominância na parte física ou psicológica. No caso do sujeito 7, a predominância é psicológica, e no sujeito 8 é física. Chama a atenção o fato de 6 dos respondentes não apresentarem registro de estresse, o que pode indicar duas situações: falta de motivação no trabalho, uma vez que a fase inicial de estresse é salutar para a ação, pois, segundo Lipp (2000), é o contato inicial com a fonte de estresse, com suas sensações típicas nas quais o organismo perde o seu equilíbrio e se prepara para enfrentar a situação estabelecida por meio da produção e ação de adrenalina, o que torna a pessoa mais atenta, mais forte e mais motivada; e que, mediante a situação observada durante a aplicação dos testes, a maior parte dos colaboradores justificava que estava com determinado sintoma presente em decorrência de outros fatores como problemas familiares, clima do dia, sentimentos que são comuns a todos, desgaste físico extra-laboral, entre outros, o que sugere que pode ter havido um movimento de resistência à aplicação do teste.

O segundo instrumento utilizado para esta pesquisa foi uma entrevista estruturada. A primeira pergunta da entrevista se referiu às percepções dos entrevistados acerca de dois temas: satisfação pessoal e concessão de autonomia no desempenho de suas funções com segurança.

Percebeu-se que, para os entrevistados, a satisfação está associada principalmente aos seguintes aspectos: reconhecimento e confiança, responsabilidade, bom relacionamento interpessoal, tomada de decisão em conjunto, amizade e interesses em comum. Estes aspectos podem ser verificados principalmente nas seguintes falas: “satisfação pessoal é o reconhecimento pelo meu trabalho, a confiança”, “possibilita por a gente se sentir responsável [...]”; “(...) posso dizer que é um ambiente saudável de convivência”; “é um ambiente agradável”; “sim [...] a tomada de decisão em conjunto. E o outro é [...], uma margem de confiança por parte da diretoria é algo que me motiva”; “o convívio com as pessoas, eu gosto dessa troca”; “quando você tem amigos em comum e pessoas que tem interesses parecidos com o teu”.

Quanto à concessão de autonomia, incentivo à utilização da capacidade plena de cada indivíduo em suas funções, percebe-se que os entrevistados consideram que o ambiente possibilita esses momentos. Além disso, cada sujeito tem certa visão do que seria a satisfação, porém as falas mostram que há pelo menos um motivo para que ela esteja presente. Segundo Spector (2002), esses valores são importantes, pois consistem em uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que podem afetar a cultura e renovar o clima organizacional, que se refletirá no bem-estar dos colaboradores e na sua produtividade. Entre as situações que surgiram em diferentes falas, uma delas foi a importância dos fatores confiança e ambiente agradável.

A segunda pergunta da entrevista se referiu à percepção dos entrevistados acerca das oportunidades de crescimento na empresa. Este valor é de relevância fundamental, pois, segundo Venson *et al* (2012), um colaborador, quando percebe que suas ambições não estão sendo atingidas, reage sentindo-se inseguro e desmotivado e, conseqüentemente, inclina-se a não produzir com o grau de interesse e comprometimento que a empresa espera. Os fatores que mais apareceram nesse quesito foram: a importância de aprender a lidar com as emoções alheias, a importância do crescimento da inteligência emocional e a constante busca de melhorias pessoais. As falas que mais expressaram estes fatores foram: “eu tenho que lidar com emoções de

peessoas, [...] eu tenho que entrar na vida da pessoa, entender o porquê da situação [...], então isso é um grande crescimento profissional e pessoal”; “crescimento da inteligência emocional,[...] porque tem momentos de reflexão sobre as atitudes que a gente toma [...], então, amadurecimento como pessoa[...]”; e, “muitas das pessoas que estão aqui são melhores do que eu em vários setores e isso faz com que eu perceba atitudes, é um modelo de buscar o fato que você tenha que sair da área de conforto pra alcançar”. Infere-se que, como a Escola não possui um plano de carreira estruturado, os colaboradores associam as principais aprendizagens voltadas à maturidade nos relacionamentos interpessoais.

Com relação à terceira pergunta da entrevista, sobre como cada um dos entrevistados percebe o relacionamento entre os colegas, as principais percepções apontaram para fatores positivos como a comunicação eficaz, ambiente agradável de convivência e solidariedade, como pode ser verificado nas seguintes falas: “o nosso relacionamento é muito bom,[...] tudo que a gente precisa esclarecer a gente senta, conversa; “[...] todo mundo se ajuda”; “tenho certeza que é saudável,[...] não tem intrigas, não tem discussões [...], quando tem alguma situação mais tensa, assim, já fala olha não é nada pessoal é tudo mesmo profissional, porque é de fato que tenha momentos assim mais tensos no trabalho, coisas a serem resolvidas”.

Ainda com relação ao relacionamento entre colegas, alguns fatores que precisam ser melhorados foram apontados: a ausência de diálogo por falta de tempo e a dificuldade de diferenciar postura amigável com postura profissional, como pode ser verificado nas falas: “[...] é tão corrido que a gente não tem nem tempo de conversar”; “existem colegas que se dão um pouco melhor com os outros, [...] no ambiente de trabalho você tem que saber separar amizade. No meu caso eu tô trabalhando ainda pra ter essa diferenciação”. Na visão do gestor, há um equilíbrio entre todas as falas, pois mostra que há alguns conflitos, porém, quando há, busca-se uma forma de administração eficaz que vise à resolução dos problemas. Pode-se perceber este aspecto pela fala: “no geral, [...] eu tento administrar os conflitos internos que eventualmente pode ter, que sempre tem, mas, no geral, eu percebo que não é um clima de competitividade, mas mais de solidariedade, [...]”. Walton (1973) destacou que um bom relacionamento interpessoal é um dos valores fundamentais para que haja qualidade de vida no trabalho.

A quarta pergunta da entrevista se referiu à percepção dos entrevistados quanto ao salário que recebe pelas tarefas que executa, e, neste sentido, as percepções se concentraram principalmente em aspectos como falta de reconhecimento para alguns entrevistados, como, por exemplo: “eu acho pouco pelo que a gente faz, porque quem é responsável pela gente não convive ali o tempo inteiro, não tá vivenciando o que a gente passa, então eu acho que ali não tem o reconhecimento pelo meu trabalho”; “dinheiro é uma questão complicada. Então às vezes tenho um questionamento pessoal, se eu crescer, [...], será que eu vou continuar ganhando assim, eu sei que eu tenho que melhorar, mas aí eu vou ser reconhecido por essa melhora?”.

Porém, parte dos entrevistados demonstra estar satisfeito neste aspecto. Este fator pode ser percebido nas seguintes verbalizações: “[...] eu vejo que eu sou bem remunerada”; “o meu salário é compatível pela função que eu exerço, [...] é muito justo”; “pelas tarefas que eu faço é um ótimo salário”. Neste sentido, quanto à compensação justa e adequada, percebe-se que há controvérsias no ponto de vista da satisfação. Walton (1973) estabeleceu que qualidade de vida no trabalho inclui, dentre outros valores, uma remuneração conveniente pelo trabalho realizado, devendo buscar sempre o respeito à equidade salarial, e, quando há negligência nesse valor, pode ocorrer insatisfação.

Quanto aos fatores estressores na rotina de trabalho, que se refere à quinta pergunta da entrevista, cada trabalhador tem uma concepção diferente, porém, algumas das respostas obtiveram como fator comum o relacionamento interpessoal e compartilhar as tarefas do dia-a-dia com outras pessoas. Isso é possível verificar nas seguintes falas: “trabalhar com pessoas não é fácil, tem que ter muita calma [...]”; “para o meu trabalho dar certo eu dependo do trabalho de outras pessoas”. Além disso, outros fatores apareceram, entre eles, a necessidade de constante resolução de problemas, e as dificuldades com o *feedback*, como pode ser verificado nas falas: “não digo que é o fator mais estressante, mas um dos, é que você tem que estar resolvendo coisas o tempo inteiro, isso estressa, pesa”; “eu acho que o fator mais estressante é a falta de um *feedback* positivo”.

A sexta pergunta da entrevista se referiu à percepção sobre os estresses cotidianos e suas influências na qualidade de vida, percebe-se que há diferentes impactos, mas, principalmente, na falta de assertividade em lidar com o estresse. Isto pode ser verificado porque os participantes relatam que a ansiedade é um sintoma

vivenciado de estresse em momentos não só no trabalho, como em momentos pessoais extra-laborais. Estes aspectos podem ser identificados nas seguintes falas: “às vezes você no trabalho acaba se segurando e em casa você acaba desabafando com quem às vezes não merece ouvir”; “compromete no sentido [...] de ansiedade, porque, querendo ou não, você acaba tendo algumas crises de ansiedade no teu dia-a-dia”; e, “o estresse no trabalho compromete a minha qualidade de vida, eu não consigo desconectar”.

Como sugestão de melhoria para estes depoimentos de consequências negativas do estresse, foi sugerido o relaxamento muscular progressivo que, segundo Brasio *et al* (2003), deve ser orientado por um educador físico e pode auxiliar na diminuição da tensão muscular e, por meio da respiração, conseqüentemente diminui os pensamentos ligados às situações que geram sintomas de ansiedade, dores e estresse.

A sétima pergunta da entrevista se refere a sugestões de melhorias na percepção dos entrevistados. De acordo com Wagner e Hollenbeck (1999), desenvolver estratégias para aumentar a qualidade de vida no trabalho conduz, dentre outros, à melhoria na satisfação dos colaboradores, aumenta a confiança mútua entre empregador e colaborador, melhora o relacionamento entre chefias e colaboradores, reduz o estresse e comportamentos contraprodutivos, contribui para uma utilização mais eficaz dos recursos humanos e fortalece a posição da empresa no mercado.

Na visão dos colaboradores, no que se refere a sugestões de melhorias, alguns sujeitos relatam que se deve ter calma, que não se pode e nem se deve levar trabalho para casa e, ao estar em casa, é ideal tentar vivenciar aquele ambiente, deixando no trabalho as preocupações com o trabalho. Como sugestão de melhoria mediante estas falas, se pensou na Ginástica Laboral na empresa que venha a contribuir para que o indivíduo volte-se à importância de praticar algum tipo de atividade física, com início dentro da empresa. O benefício dessa prática é justamente a prevenção do sedentarismo, bem como de outras doenças decorrentes da ausência de exercício físico regular (SOUZA; JÓIA, 2007).

Chama a atenção que nenhum dos colaboradores fez sugestões de melhorias, e isso pode sugerir que, de modo geral, há uma conformidade com a situação, que nesse sentido o trabalho está sendo visto mais como um meio de sobrevivência do que como algo prazeroso. Isso também sugere que a administração gerencial não é eficiente e não fornece espaço para manifestação de opiniões de subordinados, bem como não há a

possibilidade de acatar as mesmas. Isso pode ser visto na seguinte fala: “podem haver melhorias, mas logo desisto de argumentar, pois penso que é algo que não depende da minha vontade”.

Em resumo, verificou-se, por meio da aplicação do ISSL, dois casos de estresse, os demais não tiveram resultados significativos sugerindo falta de motivação. Por meio da entrevista estruturada, constatou-se que a maioria dos conceitos sobre qualidade de vida de Walton estão presentes neste ambiente laboral, havendo maiores contradições de opinião com relação ao cultivo do bom relacionamento. Quanto aos fatores mais estressantes da rotina de trabalho, verificou-se que não há um consenso entre os colaboradores, porém, o que mais surgiu nas falas também foi referente ao relacionamento interpessoal. Embora os colaboradores assumam a responsabilidade pelas melhorias, deve-se considerar que este é um processo mútuo, de implementação de melhorias por parte da equipe e, também, por parte da organização pesquisada.

Considerações finais

É inegável a importância que do trabalho. É por meio dele que a vida se estrutura e adquire significado, sendo planejado o futuro econômico, social e, conseqüentemente, emocional. Este artigo centrou-se em investigar sobre a qualidade de vida e o estresse no trabalho, identificar se haviam fatores estressores que comprometessem a qualidade de vida, além de conhecer quais as possíveis soluções para os problemas gerados pelo estresse. Neste sentido, percebeu-se, por meio dos instrumentos de pesquisa, que há fatores geradores de estresse na instituição estudada.

Inicialmente, buscou-se conhecer qual o nível quantitativo do estresse. Então, durante a correção e, conseqüentemente, a análise do ISSL, verificou-se que havia dois colaboradores com níveis consideráveis de estresse na fase de resistência, um com predominância para os sintomas físicos e o outro para sintomas psicológicos. Nos demais sujeitos, não foram verificados índices de estresse, o que pode ser um indicador de falta de motivação no trabalho.

Para a análise qualitativa, usou-se uma entrevista semiestruturada, a qual mostrou, de modo geral, que há contradições a respeito da percepção do que cada um considera importante para que haja qualidade de vida no trabalho, bem como sobre quais os fatores geram estresse. Por meio disto, percebe-se que seria necessário um

estudo minucioso sobre a cultura organizacional deste ambiente, buscando identificar quais os valores e crenças vigentes, além da maneira de interação entre colegas de trabalho. Quanto às diferenças na análise dos colaboradores e do gestor, percebeu-se que o gestor está ciente dos problemas cotidianos vivenciados que geram estresse nos colaboradores, porém ainda não conseguiu organizar uma maneira para que os mesmos sejam solucionados, até mesmo momentos de descontração que visem a integrar os colaboradores em momentos fora do expediente não são realizados, pois teriam que ser em finais de semana, o que torna-se difícil, pois, segundo o gestor, cada um tem os seus compromissos, cada um quer aproveitar os momentos com a sua família e não há recursos disponíveis para modificar esta situação.

Percebe-se que os colaboradores atribuem a si mesmos a responsabilidade pelas melhorias, o que sugere que pode haver uma percepção de poucas possibilidades de implementação de melhorias por parte da Instituição pesquisada. Um profissional psicólogo nesta instituição poderia investigar estas questões, bem como elaborar um plano de ações para a solução de possíveis problemas interpessoais que visem a criar um clima agradável e favorável à convivência e maior e melhor produtividade.

As sugestões de melhorias a partir das particularidades deste grupo de colaboradores foram apontadas na fundamentação teórica e nas análises e foram disponibilizadas para a Instituição pesquisada por meio da disponibilização do artigo para o gestor e para os colaboradores, bem como os resultados do estudo.

REFERÊNCIAS

BLALOCK, Jeffrey Edwin. The immune system as a sensory organ. **Journal of Immunology**, v. 132, n. 3, p. 1067-1070, 1984. Disponível em: <http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsid=9678674>. Acesso em: 14 jul. 2016.

BRASIO, Karina Magalhães; LALONI, Diana Tosello; FERNANDES, Quella Pierre; BEZERRA, Tais de Lima. Comparação entre três técnicas de intervenção psicológica para tratamento da fibromialgia: treino de controle de stress, relaxamento progressivo e reestruturação cognitiva. **Revista de Ciências Médicas**, v. 12, n. 4, p. 307-318, 2003.

LAZARUS, Richard; FOLKMAN, Susan. **Stress, Appraisal and Coping**. New York: Springer Publishing Company, 1984.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

- LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.
- LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. O tratamento psicológico do stress. In: LIPP, Marilda Emmanuel Novaes (Org.). **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: Teoria e aplicações clínicas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.
- LIPP, Marilda Emmanuel Novaes; TANGANELLI, Maria Sacramento. Stress e qualidade de vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: diferenças entre homens e mulheres. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v. 15, n. 5, p. 537-548, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v15n3/a08v15n3.pdf>> Acesso em 19 maio 2014.
- REIS, Germano Glufke. **Avaliação 360 Graus**. São Paulo: Editora Atlas S. A, 2000.
- SCHABRACQ, Marc J.; WINNUBST Jacques A. M.; COOPER, Cary L. **The handbook of work and health psychology**. 2. ed. Chichester: John Wiley and Sons, 2003.
- SOUZA, Bianca Cristina Conceição de; JÓIA, Luciane Cristina. **Relação entre Ginástica Laboral e prevenção das doenças ocupacionais: um estudo teórico**. Barreiras: [s. n.] [2007].
- SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2002.
- STEFAN, Silvio Roberto; BONANATO, Flavia Marcela; RAIFUR, Léo. Estresse em funcionários de uma instituição de ensino superior: Diferenças entre gênero. **E&G - Revista Economia e Gestão**, Belo Horizonte/MG, v. 13, n. 31, p. 73-92, Jan./Abr. 2013.
- TAMAYO, Alvaro; LIMA, Dinice; SILVA, Abelardo Vinagre da. Impacto do clima organizacional sobre o estresse no trabalho. In: **26º ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - ENANPAD 2002**. Salvador, BA, 2002. Disponível em <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2002/COR/2002_CO R1624.pdf> Acesso em 19 maio 2014.
- VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, v. 8, n. 1, 2001.
- VENSON, Aline Botelho Schneider; FIATES, Gabriela Gonçalves Silveira; DUTRA, Ademar; CARNEIRO, Marcelo Lopes; MARTINS, Cristina. O recurso mais importante para as organizações são mesmo as pessoas? Uma análise da produção científica sobre qualidade de vida no trabalho. **REA UFSM**, v. 6, n. 1, p. 139-156, 2012.
- WAGNER, John A.; HOLLENBECK, John R. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.
- WALTON, Richard E. Quality of working life: what is it? **Slow Management Review**, v. 12, n 1, 1973.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: Planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.