

SAÚDE MENTAL NO TRABALHO: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Flávia Frances Figueiredo dos Santos¹

Rose Ângela Vieira Passos Bueno²

RESUMO:

Este trabalho apresenta resultados de uma atividade de intervenção no contexto organizacional. Trata-se de um relato de experiência em que articula-se a atividade de um estágio às proposições teóricas sobre saúde mental do trabalhador, mais especificamente, como diferentes trabalhadores administram o contexto de estresse. Na presente experiência, o objetivo foi oferecer os serviços onde a psicologia pudesse contribuir e ser vista além dos parâmetros comuns das atividades burocráticas do setor de Recursos Humanos na organização. Portanto realizou um projeto de intervenção organizacional que contemplou a mensuração do nível de estresse dos colaboradores em nível de gestão das quatro áreas existentes na empresa e são elas: Indústria, Logística, Comercial e Administrativa. Foi aplicado Inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp ISSL o qual tem por objetivo identificar se o colaborador possui naquele momento sintomas de estresse. Através da avaliação foi possível observar em que fase o colaborador está no que se refere ao estresse e quais os sintomas, se estes são psicossomáticos, apresentando ao final uma proposta de intervenção.

Palavras-chave: Estresse no trabalho; Saúde Mental; Qualidade de vida.

ABSTRACT: This article presents the results of an intervention activity in the organizational context. It is about an experience report in which the activity of a stage articulates with the theoretical propositions about the mental health of the worker, more specifically, how different workers manage the context of stress. In the present experiment, the objective was to offer the services in which psychology could contribute and be seen beyond the common parameters of the bureaucratic activities of the Human Resources sector in the organization. Therefore, it was carried out a project of organizational intervention that contemplated the measurement of the level of stress of the employees in level of management of the four areas existing in the company and are they: Industry, Logistics, Commercial and Administrative. It was applied an Inventory of Stress Symptoms for Adults of Lipp ISSL which aims to identify if the employee has at that moment symptoms of stress. Through the evaluation it was possible to observe in which phase the employee is in relation to stress and what are the symptoms, if these are psychosomatic, presenting at the end a proposal of intervention..

Keywords: Stress at work; Mental health; Quality of life.

¹ Graduandos em Psicologia pelo UNIVAG - Centro Universitário de Várzea Grande- MT.

² Docente do Curso de Psicologia do UNIVAG - Centro Universitário de Várzea Grande - MT.

INTRODUÇÃO

Este trabalho trata-se de um relato de experiência, cujo objetivo é descrever a vivência no estágio supervisionado em Psicologia Organizacional do 10º semestre do curso de Psicologia. No decorrer de dois semestres propiciou conhecimentos dos métodos organizacionais e práticas primordiais para a atuação do psicólogo organizacional. Na presente experiência, o objetivo foi oferecer os serviços onde a psicologia pudesse contribuir e ser vista além dos parâmetros comuns das atividades burocráticas do setor de Recursos Humanos na organização.

Portanto realizou, um projeto de intervenção organizacional que contemplou a mensuração do nível de estresse dos colaboradores em nível de gestão das quatro áreas existentes na empresa e são elas: Indústria, Logística, Comercial e Administrativa. A intervenção se deu numa empresa familiar de médio porte do ramo alimentício localizada na cidade de Cuiabá-MT.

Atualmente no quadro efetivo de colaboradores da empresa não há Psicólogo e esta é a oportunidade de apresentar a psicologia como uma função estratégica onde foi possível avaliar o ambiente de trabalho analisando os aspectos psicológicos, ou seja, as características do trabalho e suas implicações para com a empresa, talvez seja esse espaço que tenha levado a diretoria da empresa a abrir a possibilidade do estágio.

Falar sobre saúde mental no trabalho trazendo o subtema estresse, trouxe o quanto as circunstâncias do cotidiano do trabalho influem na saúde da pessoa, a ponto de desenvolver certa fragilidade no colaborador. A posição de Vasconcelos e Farias (2008) em seu estudo reforça este pensamento, pois os autores discutem que o estresse pode também contribuir para a saúde mental dos colaboradores.

Partindo do princípio que existem na organização inúmeros fatores que podem contribuir para surgimento do estresse, principalmente na função de gestão onde a pressão por resultados e a exigência da função são maiores, é que se pensou em apresentar aos colaboradores a fase em que cada um está em relação ao estresse. Refletir sobre saúde mental no trabalho seria uma maneira de contribuir para a que os colaboradores participantes desta intervenção nesta empresa refletissem sua própria saúde física e psíquica.

CONCEITUAÇÕES ACERCA DO ESTRESSE

É comum ouvir no dia a dia a palavra estresse sendo usada pelas pessoas no senso comum, não só em pesquisas científicas ou por profissionais da saúde, pois um indivíduo que está irritado pode ser considerado estressado tanto quando um indivíduo diagnosticado em um quadro de depressão. Essa popularização da palavra estresse trouxe em evidência o trabalho e saúde/doença mental e isso é discutido no estudo de Filgueiras e Hippert (1999).

O autor Lazarus (1993) citado por Abrelet al. (2002) descreve que quatro suposições primordiais que devem ser analisadas:

1)um agente causal interno ou externo que pode ser denominado de estressor; 2) uma avaliação que diferencia tipos de estresse (dano, ameaça e desafio); 3) os processos de coping utilizados para lidar com os estressores e 4) um padrão complexo de efeitos na mente ou no corpo, frequentemente referido como reação de estresse. (LAZARUS, 1993, citados por, ABREL ET AL., 2002,p.03).

Corrêa (2003) citado por Lazarus e Folkman (1984) relata que o estresse psicológico não é só biológico, é definido como uma relação entre a pessoa e o ambiente que é avaliado como prejudicial ao seu bem-estar. Os autores chamam a atenção para a importância da avaliação cognitiva da situação (o fator estressor) que determina porque e quando esta situação é estressora e para o esforço de enfrentamento, ou seja, a mudança cognitiva e comportamental diante do estressor.

Em relação aos estressores organizacionais, estes podem ser de natureza física (por exemplo, barulho, ventilação e iluminação do local de trabalho) ou psicossocial, sendo que os últimos têm despertado maiores interesses nos psicólogos organizacionais. Entre os estressores psicossociais, destacam-se os estressores baseados nos papéis, os fatores intrínsecos ao trabalho, os aspectos do relacionamento interpessoal no trabalho, a autonomia/controle no trabalho e os fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira. (PASCHOAL E TAMAYO, 2004, p.2).

Os estudos de Paschoal e Tamayo (2004) conceituam estresse ocupacional a partir de dois tipos, um deles é o estresse ocupacional e o outro é o estresse no contexto geral. Para os autores o estresse ocupacional tem como foco os estressores interligados ao ambiente de trabalho dentro das empresas, onde estes contribuem para identificar as ações possivelmente geradoras de estresse. Os estresse do contexto geral englobam os estressores gerais na vida do colaborador no que se refere a família, amigos, sociedade e etc.

Para Beehr (1998), por exemplo, citado por Paschoal e Tamayo (2004) o estresse ocupacional constitui-se num acontecimento muito profundo, deveria receber mais atenção e estudado com mais seriedade. A autora Lipp (1984) citado por Corrêa (2003) define estresse como sendo uma reação psicológica com componentes emocionais físicos, mentais e

químicos a determinados estímulos que irritam, amedrontam, excitam e/ou confundem a pessoa.

Para Vieira e Gomes:

Do ponto de vista científico, como vimos, o estresse é entendido como um conjunto de mudanças físicas e químicas do organismo, desencadeada pelo cérebro, gerando toda ordem de descompasso hormonal, causando dessa forma uma diversidade de resposta á saúde do indivíduo. (VIEIRA E GOMES, 1995, p.153).

De acordo com os autores é possível compreender que o estresse está conectado a conteúdos psicológicos e estes abrangem fatores de desgastes emocionais e até físicos, o ritmo do dia a dia do indivíduo é o principal responsável pelo crescimento do estresse.

Dentro do ambiente de trabalho é necessário desenvolver programas que são voltados para qualidade de vida no trabalho. O estudo realizado por Ferreira (2014) se perfila sobre a ergonomia da atividade aplicada à qualidade de vida no trabalho. Este estudo se fortalece no campo das ciências do trabalho como um instrumento eficaz para operacionalizar a perspectiva de compreender o trabalho para transformá-lo.

As ações de prevenção e intervenção são voltadas, preferencialmente, para o gerenciamento individual do estresse através de mudanças cognitivas e comportamentais e práticas de exercícios físicos e relaxamento. Tais ações, em geral, apresentam-se em programas de qualidade de vida no trabalho (QVT), focalizadas no gerenciamento dos trabalhadores e com menor ênfase nas condições de trabalho e, principalmente, na organização do trabalho. (COOREA, 2003, p.3).

O estudo realizado por Reis et al. (2010) discute a importância da organização realizar intervenções com foco no colaborador diagnosticado com sintomas de estresse, tratando os casos individualmente, observando os comportamentos diariamente e o ambiente de trabalho. Solicitar feedback do superior imediato do colaborador é essencial para evidenciar possíveis pontos de melhora.

O estresse é a resposta que o organismo produz com componentes psicológicos, fisiológicos, mentais e hormonais que acontecem quando a necessidade de uma adaptação de grande grau de relevância a um evento ou momento de importância para o indivíduo. Este evento pode ter um sentido negativo ou positivo. (LIPP, 2000).

Para a autora, o estresse se desenvolve em etapas ou fases e pode se manifestar em qualquer pessoa, visto que todas as pessoas estão vulneráveis a envolver-se em situações estressantes que ultrapassam sua capacidade de resistir física e emocionalmente. A referida autora desenvolveu pesquisas no Laboratório de *Stress (LEPS)* e constatou através de estudos que o estresse pode ser desenvolvido em quatro fases, sendo elas: alerta, resistência, quase exaustão e exaustão.

O quadro sintomatológico do estresse pode estar oscilando a partir da fase em que o indivíduo está vivendo.

Na fase do alerta – Considerada a fase positiva do *stress* – o ser humano se energiza através da produção da adrenalina, a sobrevivência é preservada e uma sensação de plenitude é frequentemente alcançada. Na segunda fase – a da resistência – a pessoa automaticamente tenta lidar com os seus estressores de modo a manter sua homeostase interna. Se os fatores estressantes persistirem em frequência ou intensidade, há uma quebra na resistência da pessoa e ela passa à fase de quase exaustão. Nesta fase o processo do adoecimento se inicia e os órgãos que possuem uma maior vulnerabilidade genética ou adquirida passam a mostrar sinais de deterioração. Se não há alívio para o *stress* por meio da remoção dos estressores ou pelo uso de estratégias de enfrentamento, o *stress* atinge a sua fase final – a da exaustão – quando doenças graves podem ocorrer nos órgãos mais vulneráveis, como enfarte, úlcera, psoríase, depressão e outros. (LIPP, 2000,p.78).

Como referido acima, a fase de alerta, não é necessariamente uma fase ruim, pois ela produz no indivíduo emoções que permitem que este indivíduo fique mais ligado e incentivado com as situações que enfrentam no dia a dia. Apesar dos pontos positivos desta fase, é preciso ficar atento a novos estressores que surgem visto que o indivíduo pode evoluir para a fase de resistência. Na fase de resistência, o organismo trabalha para impedir o esgotamento da força, quando o indivíduo se esforça para resistir aos motivos estressores, inconscientemente esforça-se para tentar retornar o equilíbrio interno, chamado pela autora de (homeostase) que já foi desfeito na primeira fase, é na fase da resistência que a produtividade reduz radicalmente, e a pessoa fica frágil e vulnerável para o adoecimento contraindo com facilidade vírus e germes. (LIPP, 2000)

Carayonet al. (1999) citado por Murta e Troccóli (2004) afirmam que os motivos estressores ocupacionais estão constantemente presentes na empresa, situações como pressão para produtividade, condições indevidas de segurança no trabalho, pouca orientação sobre as atividades a serem executadas, relação abusiva entre gestão e subordinados, falta de administração do tempo e gestão dos processos.

Os estressores podem ser fatores intrínsecos ao trabalho, os quais se referem a aspectos como repetição de tarefas, pressões de tempo e sobrecarga. Dentre eles, a sobrecarga de trabalho tem recebido considerável atenção dos pesquisadores. Este estressor pode ser dividido em dois níveis: quantitativo e qualitativo. A sobrecarga quantitativa diz respeito ao número excessivo de tarefas a serem realizadas; isto é, a quantidade de tarefas encontra-se além da disponibilidade do trabalhador. A sobrecarga qualitativa refere-se à dificuldade do trabalho, ou seja, o indivíduo depara-se com demandas que estão além de suas habilidades ou aptidões. Glowinkowski& Cooper, (1987); Jex, (1998) citados por Paschoal e Tamayo (2004).

Quando a aflição e estresse do indivíduo ultrapassa o limite controlável, a defesa física e emocional rompe-se, a pessoa entra na fase de quase exaustão e apesar do o indivíduo em algum momento conseguir racionalmente tomar decisões, manter um relacionamento

interpessoal com o outro e até realizar suas atividades laborais, esses momentos dados como normais para alguns, para o indivíduo que sofre com o estresse tende a ter que se esforçar muito mais para manter essa homeostase. Na última fase, a de exaustão é a fase do estresse extremamente delicada, pois é patológico, o indivíduo já não consegue administrar o desequilíbrio interno, que nesta fase é muito alto. A depressão é uma das doenças constantemente enfrentadas, o indivíduo já não consegue concentrar-se em suas atividades laborais, entre outras doenças graves que podem ocorrer, já que o organismo está vulnerável e sem resistência. (LIPP, 2000).

SAÚDE MENTAL E TRABALHO

O trabalho atualmente vem sendo discutido em diferentes campos do saber, entre eles, a administração e a psicologia, isso se deve a diferentes formas de vivenciar o mesmo, bem como a tentativa de compreender e melhorar as condições do trabalhado no contexto contemporâneo. Desenvolver o trabalho dentro de uma empresa engloba muito mais que executar processos de uma descrição de função, ao iniciar as atividades em uma organização a pessoa precisa manter um relacionamento interpessoal com os colegas de trabalho e com seus líderes. Quando as pessoas tomam a decisão de contribuírem em um objetivo em comum, a organização passa se estruturar ativamente, trabalhar em equipe permite atingir metas que com apenas o trabalho individual não seria possível obter. (WAGNER E HOLLENBECK, 2009).

Vasconcelos e Farias (2008) destacam nos anos 50 os estudos de Lê Guillant (1954) e Sivadon (1952, 1957) sobre as afecções mentais que poderiam ser ocasionadas pelo trabalho. Na década de 1980, Christophe Dejours, psiquiatra francês, introduziu uma nova teoria sobre a relação entre trabalho e o sofrimento psíquico. Dessa forma Vasconcelos e Farias (2008) discutem que as pesquisas citadas buscavam encontrar doenças mentais caracterizadas em operários semiquilificados, evidenciando não apenas doenças mentais clássicas, mas fragilizações que favoreciam o surgimento de doenças do corpo. Os referidos autores abordam que esse novo modelo teórico, que passou a ser chamado de "Psicodinâmica do Trabalho", uma vez que pretendia estudar as dinâmicas da relação do sujeito com a organização do trabalho que podem gerar fragilizações mentais. Tal modelo recusa as análises baseadas na previsão de causas de doenças a partir de determinadas ocupações. (VASCONCELOS E FARIAS, 2008).

Gilbert e Cury (2009) realizaram um estudo que teve como objetivo compreender a experiência de psicólogos em relação à saúde mental do trabalhador. O estudo relata que nas organizações, muitos trabalhadores vivenciam algum tipo de sofrimento físico ou psíquico decorrentes das atividades de trabalho. Sentimentos e emoções permeiam as relações de trabalho, pois são componentes intrínsecos à experiência humana.

Os psicólogos podem viver um conflito entre a prática psicológica de escuta e acolhimento do colaborador, pois precisam mediar a vontade da empresa, visto que precisam atender à organização que o emprega. O estudo destaca ainda sobre a cultura organizacional que, não sendo favorável às práticas psicológicas, torna-se obstáculo, precisando conciliar o desejo da empresa e a qualidade de vida do trabalhado (GILBERT e CURY, 2009).

O trabalho é uma das fontes de satisfação de diversas necessidades humanas, como auto-realização, manutenção de relações interpessoais e sobrevivência. Por outro lado, também pode ser fonte de adoecimento quando contém fatores de risco para a saúde e o trabalhador não dispõe de instrumental suficiente para se proteger destes riscos. (MURTA E TRAOCÓLLI, 2004, p.1).

Dentro do ambiente de trabalho os colaboradores presenciam momentos de tensões devido aos processos e atividades diárias. No dia a dia existem vários sentimentos que contribuem para o desenvolvimento de estresse, sentimentos que atravessam o trabalhador, cabendo muitas vezes ao psicólogo organizacional identificar os elementos estressores que desestabilizam a saúde e o bem estar do colaboradores. (MURTA E TROCÓLLI, 2004).

Lipp (2000) fala que o estresse pode ser benéfico em doses moderadas, já que quando o indivíduo se encontra em momentos de tensão o organismo libera adrenalina o que contribui para aumento de ânimo, motivação e energia para enfrentar os motivos estressores no dia a dia.

A referida autora afirma que todos os sintomas negativos que o estresse reproduz no organismo tais como gastrite, problemas de pele, hipertensão arterial, dificuldades sexuais, envelhecimento precoce ansiedade entre outros, podem ser revertidos e o indivíduo ficar completamente saldável novamente, caso o estresse não chegue a última fase a exaustão.

Algumas recomendações são feitas para que a pessoa controle o estresse ou saia das fases identificadas como de risco, são elas: Alimentação, relaxamento, exercício físico, estabilidade emocional e qualidade de vida. Para Lipp (2000) uma alimentação saudável voltada para frutas, legumes e verduras repõem as energias que o estresse consome no dia a dia. Todas as pessoas precisam que o corpo descanse e relaxe, uma das maneiras de realizar o relaxamento físico é praticar esportes, ter momentos de lazer entre outros, estes momentos diminui a adrenalina produzida em excesso e o indivíduo recupera-se do estresse produzido.

Estabilidade emocional: é importante manter uma atitude positiva perante a vida, procurando sempre ver o lado bom das coisas. Deve-se levar alguns momentos para refletir as nossas prioridades, naquilo que queremos alcançar de fato na vida. Muitas vezes nos perdemos em detalhes sem importância, deixando de lado coisas realmente relevantes. Controlar a pressa, a corrida contra o relógio também é importante, além disto se recomenda que a pessoa, passe a curtir o processo do “ser”, do “existir” em si, em vez de só preocupar com o “fazer”. (LIPP, 2000, p.80).

Para que o colaborador tenha uma qualidade de vida boa é preciso considerar áreas da vida deste colaborador, como este se envolve socialmente, em suas atividades laborais e principalmente o nível de importância que este dá a própria saúde. Considerando todas essas áreas se o colaborador tem bom relacionamento entre elas é possível dizer que este tem uma boa qualidade de vida. Uma vez que o sucesso passa por apenas uma das áreas, conclui-se que a qualidade de vida da pessoa precisa ser repensada. (LIPP, 2000).

A resiliência é uma das maneiras que o colaborador pode encontrar para trabalhar a capacidade de se adaptar e flexibilizar as situações adversas do cotidiano e dos motivos estressores. Para Taboada, et al. (2006) “Partindo de uma definição em comum (resiliência como a capacidade do indivíduo de recuperar-se de fazer frente a lidar positivamente com a adversidade)”. Para os autores a resiliência também se configura como uma maneira de gerenciar o estresse. É importante que o colaborador realize uma autorreflexão sobre os atravessamentos constantes que lhe impacta, considerando os fatores estressores que mais lhe incomodam dia a dia.

Neste sentido, é possível afirmar que o Psicólogo, ao delinear sua compreensão dos contextos em que o indivíduo age de forma resiliente, deve apreender essa atitude a partir de uma concepção processual, ou seja, deve entender que ela não se resume a características individuais e imutáveis de um indivíduo resiliente, mas diz respeito à interação de indivíduos com o contexto organizacional, de forma a vivenciar condições adversas sem que elas promovam seu adoecimento físico e/ou psíquico, utilizando-se de fatores de proteção disponíveis e atribuindo a tais situações adversas um significado que permita sua superação. Dessa forma, o psicólogo terá uma apreensão crítica da realidade e poderá exercer sua função precípua em uma organização de trabalho, promovendo essa reflexão crítica a todos os colaboradores da organização para que estes também possam refletir criticamente a respeito de seu contexto laboral, considerando a existência de fatores de risco e de proteção para sua saúde. (RIBEIRO et. al., 2011, p.8)

Percebe-se então a necessidade das intervenções do psicólogo dentro do ambiente organizacional, traçando estratégias juntamente com a gestão de recursos humanos da empresa, identificando e intervindo na saúde mental dos colaboradores, visto que este pode estar em um dos níveis mais altos do estresse, que como mencionado anteriormente são os níveis de quase exaustão e exaustão. O apoio da alta gestão é fundamental neste processo, um olhar aos colaboradores no contexto atual em que este precisa lidar com a pressão da

produtividade e o gerenciamento dos motivos estressores, podendo desencadear possíveis adoecimentos físicos e psíquicos.

METODOLOGIA

Para fomentar as discussões foi feito um levantamento exploratório na plataforma de pesquisa Google Acadêmico e Scielo com as seguintes palavras-chave: psicologia; estresse; qualidade de vida; saúde mental e trabalho. Também foi utilizado um livro que abordou o comportamento organizacional e para identificar os sintomas de estresses, foi realizada avaliação dos colaboradores com a aplicação do Manual do inventário de sintomas de estresse para adultos de Lipp (ISSL).

Foi aplicado *Inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp* ISSL o qual tem por objetivo identificar se o indivíduo possui sintomas de estresse. Através da avaliação foi possível observar em que fase a pessoa está no que se refere ao estresse e quais os sintomas, se são psicossomáticos.

Sendo considerado uma reação complexa e global do organismo, o stress emocional envolve componentes físicos, psicológicos, mentais e hormonais, desenvolvendo-se em fases ou etapas, conforme o modelo quadrifásico do stress utilizado como base na elaboração do ISSL: alerta, resistência, quase-exaustão e exaustão. (LIPP, p.11, 2000).

Participaram da avaliação 16 (dezesesseis) colaboradores entre todas as áreas da empresa (*indústria, logística, administrativa e comercial*) nos cargos de: Gestor, Coordenador, Supervisor e Analista, onde 6% foram do sexo masculino e 4% do sexo feminino. A escolha dos participantes se deu pela complexidade das funções dos cargos exercida pelos colaboradores na empresa.

O ISSL é composto de três quadros que se referem as quatro fases do estresse, sendo o quadro 2 utilizado para avaliar as fases 2 (resistência) e 3 (quase-exaustão). No primeiro quadro é composto por 12 sintomas físicos e 3 psicológicos, os colaboradores responderam com FI ou P1 os sintomas físicos ou psicológicos, que tenham experimentados nas ultimas 24 horas.

O segundo quadro é composto de 10 sintomas físicos e 5 psicológicos, e os colaboradores tiveram a opção de marcar com F2 ou P2 para os sintomas experimentados na última semana, e o quadro 3 possuía 12 sintomas físicos e 11 psicológico e foi dada a opção de marcar F3 ou P3, para os sintomas experimentados no último mês.

Vale ressaltar que alguns dos sintomas que apareceram no primeiro quadro voltaram a aparecer com uma intensidade diferente no quadro 3. O motivo desta gradação é que a fase de exaustão, coberta no quadro 3, em geral mostra a volta de alguns sintomas da fase 1 (*fase de alerta*), com um maior grau de comprometimento, devido a quebra na resistência.

No total, o ISSL inclui 37 itens de natureza somática e 19 de psicológica, sendo os sintomas muitas vezes repetidos, diferindo somente em sua intensidade e seriedade. A fase 3 (*fase de quase-exaustão*) é diagnosticada com base da frequência dos itens assinalados no quadro 2 pelos colaboradores participantes de acordo com a tabela 1 de correção. Estudos revelaram uma correlação alta entre os sintomas componentes do ISSL indicando a existência de um constructo subjacente que é o estresse. (LIPP, 2000)

Para aplicação, os colaboradores foram reunidos em uma sala com cadeiras e mesas, iluminação e climatização adequadas para responder ao questionário e os colaboradores levaram aproximadamente quinze minutos para responder. Foi realizada leitura item por item lentamente e os participantes foram assinalando conforme orientação e as respostas foram sendo inseridas mediante a leitura realizada.

Foi reforçado aos colaboradores participantes, referente ao período de tempo a cada quadro da avaliação que se refere (24 horas para o quadro 1, uma semana para o quadro 2 e 1 mês para o quadro 3).

Após a aplicação, foram recolhidos todos os cadernos de questionários para análise e tabulação conforme o manual juntamente com a professora orientadora do estágio. Após a correção foi agendado com os colaboradores a devolutiva que ocorreu individualmente na sala de recursos humanos da empresa.

Para a correção da avaliação foram utilizados critérios estipulados pela autora do ISSL que seguem em forma de figuras (tabelas de correção). Os números identificados acima da coluna nos gráficos são os resultados da soma dos escores encontrados na tabulação final. O resultado do escore final de acordo com a tabela de correção resulta em um percentual final.

Tabelas de correção I. Fase do estresse

Quadro 1		Quadro 2		Quadro 3	
Fase 1 de Alerta		Parte I		Fase 4 Exaustão	
		1) Fase 2 Resistência			
Resultado Bruto	Porcentagem	Resultado Bruto	Porcentagem	Resultado Bruto	Porcentagem

7	1	4	8	9	7
8	22	5	17	10	13
9	33	6	25	11	20
10	44	7	33	12	27
11	56	8	42	13	23
12	67	9	50	14	40
13	78	Parte II		15	47
14	89	10	58	16	53
15	10	11	67	17	60
		12	75	18	67
		13	83	19	73
		14	92	20	80
		15	100	21	87
				22	93
				23	100

Tabela de Correção I. Fase do Estresse: “A maior porcentagem dentre todas obtidas indica a fase em que a pessoa se encontra” (LIPP, 2000, pg.20).

Tabela de correção 2. Tipo de Sintomatologia

Sintomas físicos

Fase de Alerta		Fase de Resistencia / Quase exaustão		Fase de Exaustão	
Resultado Bruto	Porcentagem	Resultado Bruto	Porcentagem	Resultado Bruto	Porcentagem
1	8	1	10	1	8
2	16	2	20	2	16
3	25	3	30	3	25
4	33	4	40	4	33
5	41	5	50	5	41
6	50	6	60	6	50
7	58	7	70	7	58
8	66	8	80	8	66
9	75	9	90	9	75

10	83	10	100	10	83
11	91			11	91
12	100			12	100

Tabela de Correção II. Tipo de Sintomatologia, sintomas físico: “A maior porcentagem, comparando-se os sintomas físicos com os psicológicos, indica a área predominante de manifestação dos sintomas de estresse.” (LIPP, 2000, pg.20).

Tabela de correção 3. Tipo de Sintomatologia

Sintomas psicológicos

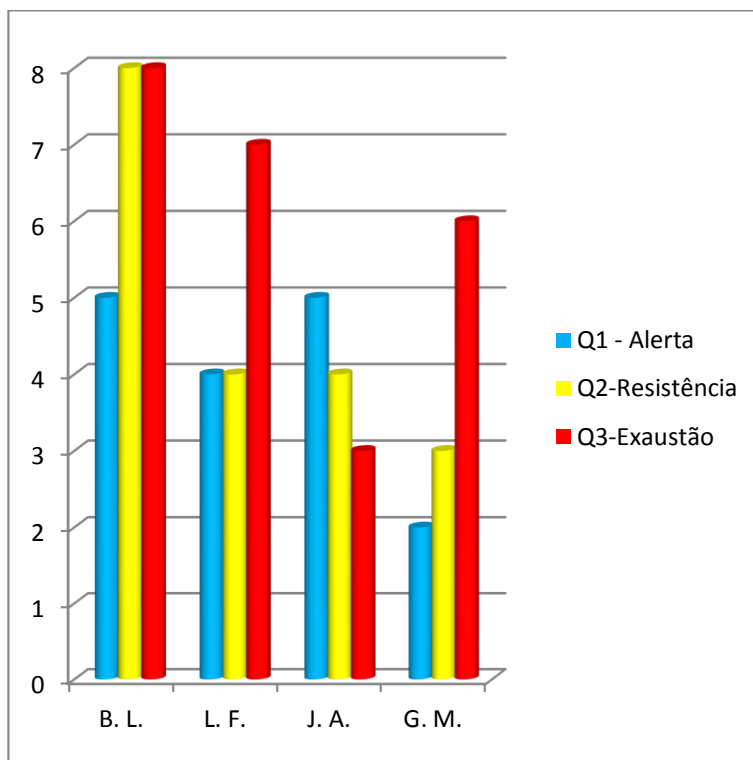
Fase de Alerta		Fase de Resistencia / Quase exaustão		Fase de Exaustão	
Resultado Bruto	Porcentagem	Resultado Bruto	Porcentagem	Resultado Bruto	Porcentagem
1	33	1	20	1	9
2	66	2	40	2	18
3	100	3	60	3	27
		4	80	4	36
		5	100	5	45
				6	54
				7	63
				8	72
				9	81
				10	90
				11	100

Tabela de Correção III. Tipo de Sintomatologia, sintomas Psicológicas: “A maior porcentagem, comparando-se os sintomas físicos com os psicológicos, indica a área predominante de manifestação dos sintomas de estresse.” (LIPP, 2000, pg.20).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O relato aqui descrito refere-se à intervenção em situação de estresse na empresa em que o estágio foi realizado. A partir do projeto autorizado pela gestão da empresa e acompanhado pela professora orientadora de estágio, foi proposta uma avaliação do nível de estresse de colaboradores do nível de gestão para posteriormente traçar ações corretivas. Para a compreensão dos resultados obtidos na intervenção, seguem gráficos ilustrativos dos dados encontrados e posterior entendimento sobre os mesmos.

Dados Área Industrial



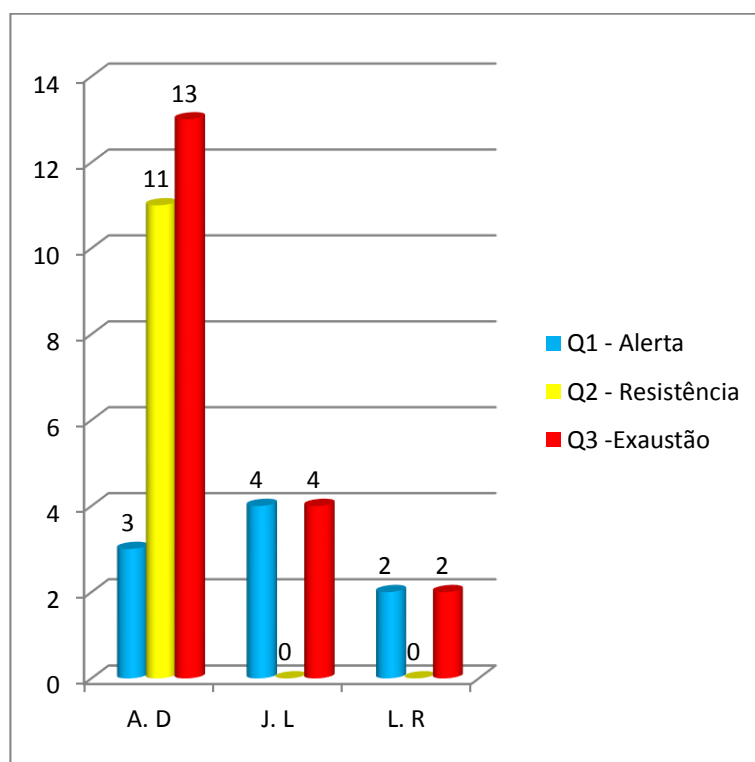
O colaborador B.L (*Supervisor de Manutenção Industrial*) obteve no quadro 2 um total de escore 8 que o enquadra na fase de resistência, visto que o mínimo seria menor que 3 para que não fosse identificado o estresse. Este resultado total de escore na tabela de correção II no que se refere aos sintomas físicos, o colaborador atingiu um percentual de 80% e na tabela de correção III os sintomas psicológicos atingiram 72%. Portanto, o colaborador B.L apresenta sintomas significativos de estresse e a sintomatologia mais presente no colaborador foi a somática.

As colaboradoras L.F (*Supervisor de Produção*) e J.A (*Analista de Qualidade*), obtiveram no quadro 2 um total de escore 4, este número indica que as mesmas apresentam estresse, visto que o número mínimo seria menor que 3 para que não fosse identificado o mesmo. Este resultado total de escore na tabela de correção II, que se refere aos sintomas físicos, atingiu um percentual de 60%. Na tabela de correção III referente aos sintomas

psicológicos, as colaboradoras atingiram um percentual acima de 100%, saindo da fase de resistência para fase de quase-exaustão, isso aconteceu porque o resultado bruto da fase de resistência é superior ao limite crítico da tabela de correção III, logo é possível identificar que a fase em que as colaboradoras se encontram é de resistência, e apesar do percentual de sintomas físicos ter atingido 60%, a sintomatologia mais presente foi a psicológica pois ultrapassou o limite crítico da fase de resistência.

O colaborador G. M (*Gestor Industrial*) não apresentou sintomas significativos de estresse.

Dados Área Logística

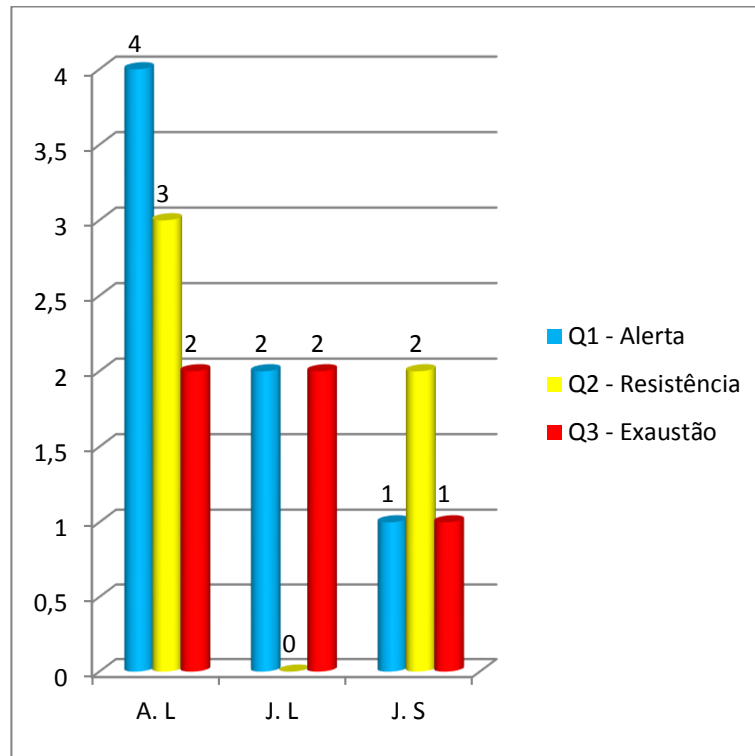


Na área Logística a colaboradora A.D (*Supervisora de Transporte*) foi identificada com estresse em duas fases. No quadro 2 por ter atingido um escore 11, a mesma foi identificada na fase de quase-exaustão em um total de 67% de presença de estresse. No quadro 3 na fase de exaustão também foi identificado estresse, porém em um percentual menor, por ter um resultado bruto de 13 o percentual atingido de acordo com a tabela de correção foi de 33%.

Neste caso foi considerado que a colaboradora está na fase de quase-exaustão, pois o maior percentual dentre os escores atingidos estava nesta fase com 67%. Tanto nos sintomas físicos quanto nos sintomas psicológicos a manifestação de sintomas de estresse ultrapassou o limite crítico da fase, visto que o percentual está acima de 100%.

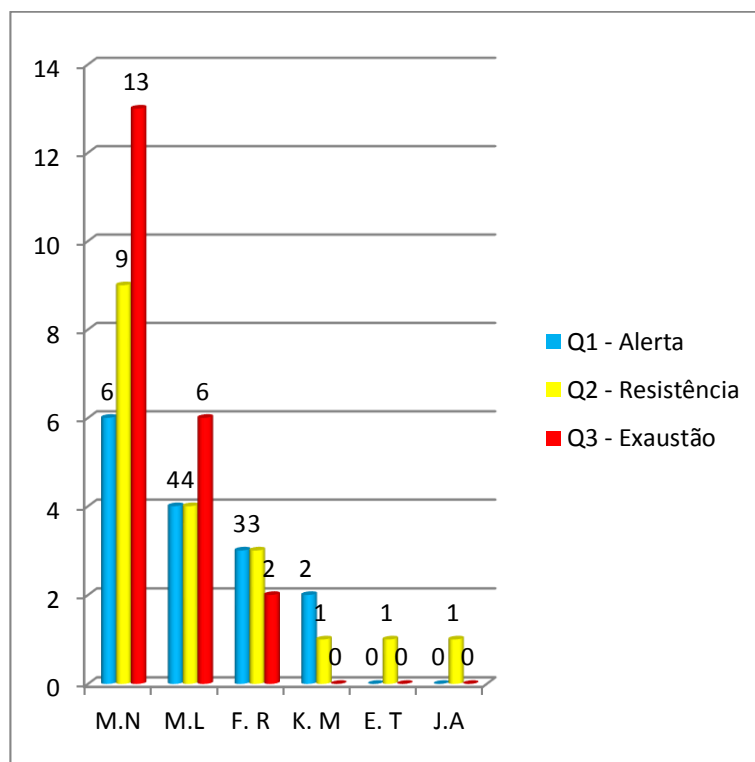
A avaliação dos colaboradores J.L (*Gestor de Logística*) e L.R (*Analista de Logística*) não apresentaram sintomas significativos de estresse.

Dados Área Comercial



Na área comercial os colaboradores A.L, J.L e J.S (Supervisores Comerciais), não foram identificados com sintomas de estresse. O resultado final da área logística foi aproximado ao resultado do Gestor Industrial da área Industrial, os resultados finais destes colaboradores foram de muita surpresa, pois conforme os autores Wagner e Hollenbeck (2009) um dos fatores determinantes do estresse reside na complexidade das tarefas, e classificam que os cargos de gerentes e supervisores como sendo funções que geram alto nível de estresse. Por tanto devido ao cargo de alta gestão que os colaboradores ocupam, era esperado um resultado mais grave de estresse.

Dados Área Administrativa



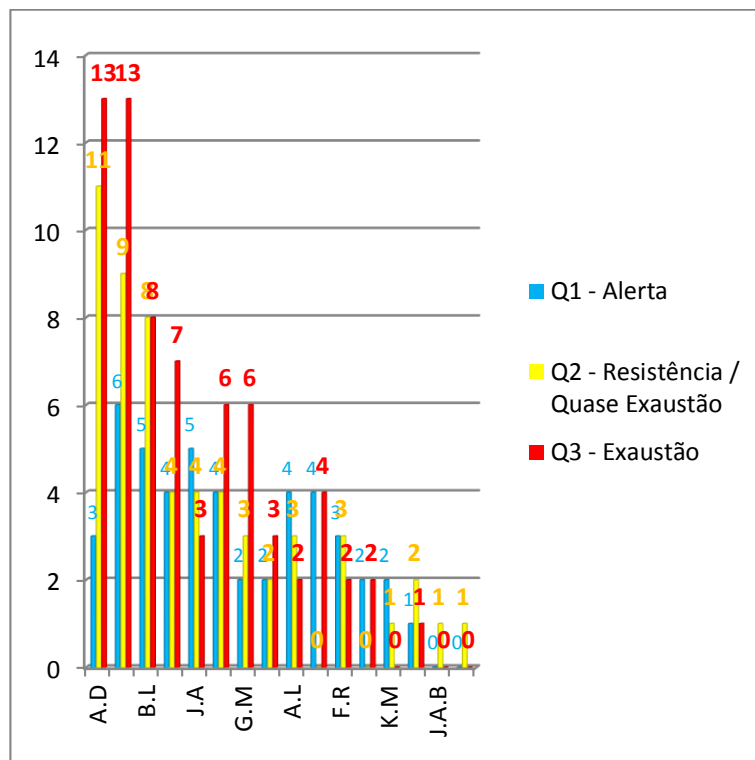
Na área administrativa o colaborador M. N. (*Analista de RH*) foi identificado com estresse em duas fases. No quadro 2 por ter atingido um escore 9 o mesmo foi identificado na fase de resistência com um total de 50% e no quadro 3 na fase de exaustão com 33% de presença de estresse. O colaborador foi identificado na fase de resistência, pois o maior percentual dentre os escores atingidos estava nesta fase com 50%.

Diante dos dados obtidos foi possível identificar que nas tabelas de correção II e III a manifestação de sintomas físicos e psicológicos de estresse ultrapassa o limite crítico da fase, visto que o percentual está acima de 100%.

A colaboradora M. L (*Analista de Compras*) apresentou escore 4 no quadro 2, apresentando sintomas de estresse, por isso a mesma está na fase de com um percentual de 25%. No que se refere à tabela de correção II os sintomas físicos atingiram os 40%, e os sintomas psicológicos na tabela III atingiram 80% o físicos atingiu 40%, e nos sintomas psicológicos na tabela III atingiu 80%. Comparando os sintomas físicos com os psicológicos, é possível analisar que os sintomas psicológicos são mais predominantes na avaliação da colaboradora M.L.

Os colaboradores F.R (*Analista Contábil*), K.M (*Coordenadora Financeira*), E.T (*Gestora Administrativa*) e J.A.B (*Analista de Sistema*), diante dos resultados da avaliação, não foram identificados com sintomas de estresse.

Segue através do gráfico abaixo uma análise geral dos resultados:



Através do gráfico é possível analisar que os colaboradores A.D (*Supervisora de Transportes*), M. N (*Analista de RH*), B.L (*Supervisor de Manutenção*), L.F (*Supervisora de Produção*), J.A (*Analista de Qualidade*) e a colaboradora M.L (*Analista de Compras*) foram identificados com sintomas de estresse, os demais colaboradores não atingiram na avaliação percentual suficiente para que fossem diagnosticados com sintomas de estresse.

DEVOLUTIVA

Todos os colaboradores diagnosticados com sintomas de estresse receberam devolutiva e conforme orientado pela professora orientadora do estágio supervisionado, a devolutiva ocorreu de modo simples, de modo que não os pressionassem ou intimidassem. Dentre todos os colaboradores diagnosticados com estresse, houve dois casos que parecem ser mais relevantes para o compartilhamento, visto que se mostraram mais abertos e ansiosos para ver o resultado.

Durante a conversa com a colaboradora A.D (*Supervisora de Transporte*), a mesma informou que esteve afastada de suas atividades laborais por vários dias devido a algumas dores que sentia no corpo e não sabia o porquê, informou que constantemente se sentia desanimada e exausta e com perda de sono frequente. A colaboradora associou que os

sintomas do estresse levaram ao seu afastamento e afirmou que acredita que o cargo que atualmente ocupa na empresa pode ter contribuído para o diagnóstico positivo para estresse.

A colaboradora A.D esclareceu que após o seu afastamento das atividades laborais, começou a fazer exercícios físicos pela manhã e que também optou por fazer terapia semanalmente, e vem se sentindo melhor desde então, a mesma relatou que está optando por alimentos mais saudáveis como frutas e legumes.

A.D informou que quando soube do objetivo do teste, ficou feliz, pois apesar de já suspeitar que tivesse estressada ela não sabia em qual fase estava. A.D agradeceu pela devolutiva e se comprometeu continuar buscar por uma melhor qualidade de vida.

O segundo caso foi do colaborador L.R (*Analista de Logística*), pois após a correção da avaliação juntamente com a orientadora do estágio, o resultado causou surpresa. Atualmente L.R está em treinamento para galgar um cargo maior na empresa, e diante da bibliografia estudada, era esperado por um resultado mais expressivo em sua avaliação, ao invés disso o mesmo não apresentou sintomas significativos de estresse.

No decorrer da devolutiva com L.R foi perguntado ao colaborador se o mesmo respondeu com sinceridade a avaliação e se havia compreendido as instruções, pois apesar do resultado ter sido negativo para sintomas de estresse, o cargo ao qual está sendo treinado possui maiores responsabilidades e pressão, pois é um cargo no nível de coordenação.

Foi perguntado ao colaborador se por este semestre o mesmo se afastou de suas atividades laborais por motivos de saúde. O mesmo respondeu com a cabeça em sinal positivo. Informei o resultado da avaliação do mesmo e expliquei que os resultados foram negativos para sintomas de estresse, porém percebia que o colaborador através de suas expressões parecia triste.

O colaborador no momento da devolutiva se emocionou e disse estar passando por um momento importante na sua carreira, pois recebeu há alguns meses uma proposta de promoção e desde então vem se esforçando para atingir as metas estipuladas pela empresa. Foi perguntado ao colaborador quais os sintomas que o mesmo vem sentindo no decorrer deste período. L.R citou sintomas como: fortes dores de cabeça, hipertensão arterial, dificuldades sexuais e dificuldades para dormir.

Foi possível perceber que o colaborador estava confortável para falar, neste momento houve um esclarecimento maior a respeito do estresse, informando-lhe que de acordo com Lipp (2000) o estresse é quase sempre reversível e nem sempre é ruim, existem tratamentos específicos que ajudam de forma eficiente no gerenciamento do mesmo. A referida autora

relata que existe uma fase do estresse que é considerada positiva, e que existem tratamentos possíveis de serem feitos, para isso é necessário identificar “[...] o que estressa a pessoa e como eliminar/ reduzir os estressores, (2) como aumentar a resistência pessoal aos estressores e (3) como aliviar os sintomas no momento, a fim de que possa concentrar nos outros dois itens”(LIPP, p.24, 2000).

O colaborador expressou que se preocupa com sua saúde e que foi válido para ele o *feedback* da avaliação, informou ainda que naquele momento realizou uma autorreflexão e percebeu sobre seu estado de saúde atual e o estado de saúde desejável para seu futuro.

Diante dos resultados levantados através da vivência no estágio e os resultados das avaliações, foi sugerido à diretoria da empresa, a qual nos deu a oportunidade de estarmos realizando este estágio, que realizasse dentro da *Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho* SIPAT palestras sobre saúde e qualidade de vida no trabalho. A sugestão foi levada para *Comissão Interna de Prevenção a Acidentes* CIPA da empresa e definido alguns temas voltados para saúde do trabalhador, entre eles estavam o tema gerenciamento do estresse.

A professora orientadora do estágio foi convidada para aplicar a palestra sobre o tema de gerenciamento do estresse, onde participaram aproximadamente 30 colaboradores, com o objetivo de ampliar o assunto dentro da empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da conclusão das intervenções deste estágio, foi possível identificar dentre todos os colaboradores que participaram da avaliação, quais aparentam necessitar de uma atenção maior por parte de seus gestores, visando administrar e até reduzir o estresse adquirido no dia a dia. Considerando a vivência no estágio e todas as discussões bibliográficas já levantadas neste estudo, a intervenção profissional de psicologia é de extrema importância no contexto organizacional. O fato de não levar em consideração apenas aos resultados por meio da avaliação, e sim, com base na fala do indivíduo que os resultados obtidos nas escalas adquirem significado.

Com isto pode-se perceber que muitos trabalhadores adoecem por decorrência do estresse, sendo assim a psicologia tem muito a contribuir para este campo de atuação, proporcionando um melhor e mais adequado ambiente para o trabalhador, intervindo nas situações de estresse e outras ocorrências que o trabalho possa trazer para o trabalhador. Por

esta razão buscou-se com este estudo abranger a área de conhecimento neste assunto, para que futuramente ocorram intervenções para a melhoria da saúde do trabalhador neste campo.

REFERÊNCIAS

ABREU, S. ET AL. Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia. Psicol. cienc. prof. vol.22 no.2 Brasília June 2002

CORRÊA, M. G. J. Abordagens teórico-metodológicas em Saúde/doença mental & trabalho. Psicologia & Sociedade; 15 (1): 97-116; jan./jun.2003.

FERREIRA, M. C. Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, v. 40, n. 131, p. 18-29, 2015.

FILGUEIRAS, J. C.; HIPPERT, M. I. S. A polêmica em torno do conceito de estresse. Psicol. cienc. prof. vol.19 no.3 Brasília 1999.

GILBERT, M. A. P; CURY, V. E. Saúde mental e trabalho: um estudo fenomenológico com psicólogos organizacionais. Bol. psicol v.59 n.130 São Paulo jun. 2009.

LIPP, N. E. N. Manual do inventário de sintomas de stresse para adultos de Lipp (ISSL). São Paulo: ed. Casa do Psicólogo,2000.

MURTA, S. G; TRÓCCOLI, B. T. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. Psic.: Teor. e Pesq. vol.20 no.1 Brasília Jan./Apr. 2004.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. Estud. psicol. (Natal) v.9 n.1 Natal jan./abr. 2004.

REIS, A.L.P.P; FERNANDES, S.R.P; GOMES, A.F. Estresse e fatores psicossociais. Psicol. cienc. prof. vol.30 no.4 Brasília dez. 2010 .

RIBEIRO, A. ET AL. Resiliência no trabalho contemporâneo: promoção e/ou desgaste da saúde mental. Psicol. estud. vol.16 no.4 Maringá Oct./Dec. 2011.

TABOADA, N.; LEGAL, E; MACHADO; N. **Resiliência: em busca de um conceito.** Rev. bras. crescimento desenvolv. hum. v.16 n.3 São Paulo dez. 2006

VASCONCELOS, A.; FARIA, J. H. **Saúde mental no trabalho: contradições e limites.** Psicol. Soc. vol.20 no.3 Florianópolis Sept./Dec. 2008

WAGNER, J.A; HOLLENBECK, J.A. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva.** São Paulo: Saraiva. 2.ed.