

## ***Considerações sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e o Estresse Ocupacional***

***Daniela de Almeida Martins***

*Mestre em Psicologia pela Universidade Católica Dom Bosco  
Diretora de Serviço da Divisão de Planejamento e Desenvolvimento da  
DGRH/UNICAMP*

Nos últimos 40 anos multiplicaram-se as interrogações acerca do bem-estar do homem no trabalho e o termo Qualidade de Vida (QV), freqüentemente utilizado para explicar esse bem-estar, tornou-se cada vez mais popular, sendo usado de maneira desgastada e até banalizada.

No contexto das organizações, o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), cunhado por Louis Davis nos anos 70, refletia inicialmente a preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos indivíduos no desempenho de suas tarefas.

Segundo Beraquet (2005), o conceito de QVT vem se desenvolvendo desde então, tendo passado por diferentes caminhos e abordagens, enfatizando ora a reação individual do trabalhador às experiências de trabalho, ora a melhoria das condições e ambientes de trabalho.

Atualmente, o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho, sendo utilizado com freqüência como um importante indicador das experiências humanas na organização e do grau de satisfação dos trabalhadores (CHIAVENATO, 2008).

Nessa mesma perspectiva, para Guimarães *et al.* (2004, p. 215).

A atual ênfase dada a QVT preocupa-se em humanizar os ambientes organizacionais, fazendo vistas ao cargo, às interações e às políticas presentes; sua tônica é um maior equilíbrio entre trabalho e lazer, indo além do que permeia a organização, no anseio de que um bem-estar se estenda para todos os ambientes que façam parte da vida do trabalhador (GUIMARÃES *et al.*, 2004, p. 215).

A gestão da Qualidade Total nas organizações contribuiu significativamente para essa tendência atual em relação à QVT, pois um de seus eixos fundamentais depende da otimização do potencial humano. Nesse contexto, a competitividade organizacional, na busca por níveis elevados de qualidade e produtividade, depende de quão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização.

De maneira concordante, para Cortés Rubio (2003), a inclusão da satisfação laboral entre os atributos da gestão da qualidade nas empresas deriva da influência que a satisfação profissional exerce na qualidade do trabalho realizado. Portanto, ela deve estar contemplada dentro da organização como um dos pilares estruturais que favorecem o bom funcionamento e a qualidade do serviço prestado, partindo da afirmativa de que parece ser impossível satisfazer as expectativas do cliente externo sem buscar satisfazer às do interno.

Para esse autor, a satisfação profissional pode ser definida como “o grau de bem-estar que o indivíduo experimenta em relação ao seu trabalho”. Já o conceito de qualidade de vida profissional é

*[...] o sentimento de bem-estar que é derivado da percepção do indivíduo acerca do equilíbrio entre as demandas ou cargas do trabalho e os recursos (psicológicos, organizacionais e relacionais) de que dispõe para enfrentar essas demandas (CORTÉS RUBIO, 2003, p. 288).*

Nessa perspectiva, a *European Foundation* (2002) acrescenta que promover QV significaria promover a qualidade do

trabalho e do emprego tendo como ponto de partida os seguintes objetivos:

- Garantir a segurança na carreira e no emprego, assegurando a empregabilidade, a renda, a proteção social e o direito dos trabalhadores;
- Manter e promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores através dos cuidados à saúde e à exposição a riscos no trabalho, e de uma organização do trabalho mais adequada e eficaz;
- Desenvolver habilidades e competências através da qualificação, do treinamento, do desenvolvimento na carreira;
- Reconciliar a vida fora e dentro do trabalho através da redução ou adequação da extensão da jornada de trabalho, da flexibilização do tempo dedicado ao trabalho e da criação de estruturas sociais de apoio.

A partir dessas considerações, delinea-se uma clara aproximação entre os fatores relevantes para a promoção da QVT e os descritos como protetores para a saúde mental e para a satisfação no trabalho, que são investigados nos principais modelos de estresse ocupacional, devendo-se ressaltar que inúmeras pesquisas neste campo de estudos têm reconhecido consensualmente a relação entre Estresse Ocupacional e Qualidade de Vida.

Schnall (1998) e Levi (2001) destacam que, nas últimas décadas, o Estresse Ocupacional (traduzido dos termos em inglês “*job stress*” e “*work stress*”) se transformou num problema altamente custoso e cada vez mais comum para os empregadores e empregados em todo o mundo, principalmente após os seguintes achados:

- O estresse relacionado ao trabalho pode levar a doenças físicas e mentais;
- Mesmo o estresse que não está relacionado com o trabalho pode se manifestar no ambiente de trabalho;

- O custo humano e econômico do estresse ocupacional é muito alto para todos os envolvidos;
- Esses custos podem ser reduzidos através da prevenção do estresse relacionado ao trabalho.

Para Paschoal e Tamayo (2004), o estresse ocupacional pode ser definido como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estímulos estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento (*coping*), provocam no sujeito reações negativas.

Entretanto, os autores alertam para a utilização pouco consistente do termo “estresse ocupacional”, em função da multiplicidade de pesquisas realizadas nesse campo, nas quais se observam divergências sobre o seu significado e sobre as formas de mensuração.

Dentro dessa perspectiva, podem-se dividir os estudos nesse campo como sendo baseados nos **estressores organizacionais** (estímulos do ambiente de trabalho que exigem respostas adaptativas por parte do empregado e que excedem sua capacidade de enfrentamento), nas **respostas do indivíduo** (respostas psicológicas, fisiológicas e comportamentais emitidas pelo indivíduo frente a fatores do trabalho que excedem sua habilidade de enfrentamento), ou nas **diversas variáveis presentes no processo estressor-resposta** (processo geral que consiste no enfoque mais completo englobando os anteriores) (PASCHOAL; TAMAYO, 2004)

Para o NATIONAL INSTITUTE FOR OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH (NIOSH, 1999), o estresse ocupacional pode ser definido como sendo

*as respostas físicas e emocionais nocivas que ocorrem quando as exigências do trabalho não são compatíveis com as capacidades, os recursos ou as necessidades do trabalhador, podendo conduzir a um estado de saúde precário e até a danos irreversíveis (NIOSH, 1999).*

Já a *European Commission* (1999) define o estresse relacionado ao trabalho como sendo

*causado pelo pobre equilíbrio entre nós e o nosso trabalho, por conflitos entre os nossos papéis no trabalho e fora dele, e por não haver um grau de controle razoável sobre nosso próprio trabalho e nossa própria vida (EUROPEAN COMMISSION, 1999).*

Segundo Levi (2001), os estressores ocupacionais surgem da organização social do trabalho e são mediados pela percepção, avaliação e experiência do indivíduo acerca das estruturas e processos do ambiente de trabalho (e.g., sobrecarga ou subcarga de trabalho, baixa margem de decisão).

Nessa mediação devem-se considerar os determinantes individuais que interferem na propensão de uma pessoa para manejar (podendo significar tolerar, dominar, minimizar), avaliar e reagir às demandas ambientais, tais como a personalidade, os hábitos e a maneira de pensar e de se comportar – as estratégias de enfrentamento pessoais ( *coping* ) (DIZ, 2002).

Para a autora acima citada, dentre os fatores mediadores do estresse, as estratégias de  *coping*  (enfrentamento) acabam desempenhando um papel crucial. Um outro importante mediador do estresse é o apoio social que possui uma função moderadora em relação à ação dos estressores. Segundo essa perspectiva, frente a eventos estressantes, as pessoas que contam com bons recursos sociais são capazes de mobilizá-los em seu auxílio (recebendo apoio emocional e informacional), e assim podem enfrentar os desafios de maneira mais eficaz.

Dessa forma, na definição de Levi (2001), a situação ocupacional, quando avaliada pelo trabalhador como sendo estressora, passa a ser um estímulo que interage com seu programa psicobiológico (mecanismos fisiológicos, e.g. produção hormonal; mecanismos psicológicos, e.g., ansiedade; mecanismos comportamentais, e.g., comportamento de risco), que poderá ser modificado ou moderado por variáveis interacionais, tais como o apoio social ou o repertório de estratégias de  *coping* .

Várias outras definições sobre estresse ocupacional poderiam ser aqui descritas, já que cada modelo teórico-conceitual

tende a priorizar um fator determinante ou mediador específico em detrimento do outro. Mas, assumindo-se neste artigo as colocações feitas por Paschoal e Tamayo (2004, p. 46),

*Apesar das peculiaridades de cada tipo de definição e de modelos existentes para explicar o estresse ocupacional, tem se constatado um consenso entre os estudiosos da área de que as percepções dos indivíduos são mediadoras do impacto do ambiente de trabalho sobre o indivíduo; para algo na organização ser um estressor, ele precisa ser percebido como tal pelo empregado (PASCHOAL; TAMAYO, 2004, p.46).*

Para o NIOSH (1999), as diferentes abordagens sobre o estresse relacionado ao trabalho diferem, principalmente, quanto à importância dada às características do trabalhador *versus* as condições do trabalho como a causa principal do aparecimento do estresse ocupacional. Uma tendência não ignora a outra, apenas prioriza determinado fator em relação ao outro. Entretanto, todos os pontos de vista vão apresentar uma importante similaridade: o estresse se conceitua em termos da relação entre o trabalho e a pessoa, podendo aparecer quando as exigências do trabalho não se ajustam às necessidades, expectativas ou capacidades do trabalhador (SAUTER *et al.*, 1998).

Na busca por conhecer os fatores causais do estresse ocupacional, alguns estudos identificam as condições de trabalho como sendo um importante fator estressor. O NIOSH (1999) e a *European Commission* (1999) definem algumas condições do trabalho que podem contribuir para o aparecimento do estresse:

- **O desenho das tarefas:** pesada carga de trabalho ou carga inferior (ociosidade), pausas para descanso pouco freqüentes, longas jornadas de trabalho e turnos, tarefas de rotina que possuem pouco significado inerente;
- **Estilo de gerenciamento:** ausência de participação dos trabalhadores na tomada de decisões, comunicação precária na organização, ausência de reconhecimento ou de recompensa quando o trabalho é bem realizado;

- **Relações interpessoais:** ambiente social pobre e ausência de cooperação e de apoio dos colegas e/ou dos supervisores, exposição a prejuízos relacionados à discriminação por idade, sexo, gênero, raça, etnia ou religião, exposição à violência, ameaças ou intimidação (assédio moral);
- **Papéis no trabalho:** expectativas de trabalho conflituosas ou incertas, muita responsabilidade, porém pouca autoridade ou capacidade de tomada de decisões, ausência de uma descrição clara dos papéis;
- **Preocupações com a carreira:** insegurança no trabalho e ausência de oportunidade de crescimento ou promoção, rápidas mudanças para as quais o trabalhador não está preparado;
- **Condições do ambiente:** características físicas do ambiente que são desagradáveis ou perigosas, como: ruídos, exposição a riscos químicos ou biológicos, problemas ergonômicos, entre outros.

Numa visão mais abrangente, Sauter *et al.* (1998) também alertam para a presença de condições que conduzem ao estresse no trabalho e a outros problemas de saúde e segurança. Essas condições, denominadas de Fatores Psicossociais do Trabalho, compreendem os aspectos do trabalho em si e do ambiente, tais como: o clima ou cultura da organização; as atividades laborais; as relações interpessoais no trabalho; a forma e o conteúdo das tarefas (variedade, alcance, caráter repetitivo, significado).

Além disso, o conceito de “fatores psicossociais do trabalho” também contempla o ambiente externo à organização (*e.g.*, situações domésticas) e os aspectos do indivíduo (*e.g.*, personalidade e atitudes).

Dessa maneira, é possível se deparar com uma situação curiosa: um mesmo trabalho, num mesmo contexto de uma organização, pode ser descrito como sendo estimulante e desafiador para um trabalhador, e estressante e desmotivador para outro. Em função dessas diferenças, Calnan, Wainwright e Almond (2000) sugerem que o estresse ocupacional não pode ser

conceitualizado como um fenômeno puramente objetivo, mas sim que os significados e definições que os trabalhadores atribuem às suas experiências e aos fatores sócio-culturais que os moldam devem ser também incluídos no modelo.

A partir dos pressupostos resumidamente aqui apresentados observa-se que o adoecer no trabalho, principalmente em decorrência do estresse ocupacional, impacta de maneira importante na qualidade de vida pessoal, social e ocupacional (CAMARGO; OLIVEIRA, 2004).

Como consequência também dessa relação, estudos na área têm evidenciado que a promoção de QV aumenta o comprometimento com a organização e a produtividade, diminuindo os índices de absenteísmo e de atrasos (DONALDSON, 1999).

Entretanto, apesar dos marcantes avanços nessa área do conhecimento, restam ainda desafios importantes para os pesquisadores e as organizações, em especial em decorrência das transformações constantes na organização do processo de trabalho e na geografia empresarial, que se dão numa velocidade cada vez mais alta.

Portanto, novas pesquisas deverão continuar explorando as repercussões das variáveis que envolvem processos de interação entre indivíduo e ambiente de trabalho, tais como o estresse ocupacional, estabelecendo-se uma maior visibilidade quanto a sua participação nos fenômenos relacionados à saúde geral, mental e à QV do trabalhador.

### **Referências Bibliográficas**

BERAQUET, M.I.G. *QUALIDADE DE VIDA DE JORNALISTAS NA MACRO REGIÃO DE CAMPINAS/SP*. CAMPO GRANDE, 2005. 124P. DISSERTAÇÃO (MESTRADO EM PSICOLOGIA) – UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO, 2005.

CALNAN, M.; WAINWRIGHT, D.; ALMOND, S. JOB STRAIN, EFFORT-REWARD IMBALANCE AND MENTAL DISTRESS: A STUDY OF OCCUPATIONS IN GENERAL MEDICAL PRACTICE. *WORK & STRESS*, v.14, n. 4, p. 297–311, 2000.

- CAMARGO, D.A.; OLIVEIRA, J.I. RISCOS OCUPACIONAIS: REPERCUSSÕES PSICOSSOCIAIS. IN: GUIMARÃES, L.A.M.; GRUBITS, S. (ORGS.) *SÉRIE SAÚDE MENTAL E TRABALHO, VOL. II*. SÃO PAULO: CASA DO PSICÓLOGO, 2004. p. 157-81.
- CHIAVENATO, I. *GESTÃO DE PESSOAS*. RIO DE JANEIRO: ELSEVIER, 2008.
- CORTÉS RUBIO, J.A. ET AL. CLIMA LABORAL EN ATENCIÓN PRIMARIA: ¿QUÉ HAY QUE MEJORAR? *ATEN PRIMARIA*, v. 32, n. 5, p. 288-95, 2003.
- DIZ, A.M.D. FATORES ESTRESANTES DEL ESCENARIO LABORAL DOCENTE EM LA ESCUELA MEDIA. IN: PANAIÁ, M. (ORG.) *COMPETITIVIDAD Y SALUD OCUPACIONAL*. BUENOS AIRES: EDITORIAL LA COLMENA, 2002. p. 221-26.
- DONALDSON, S.I. ET AL. HEALTH BEHAVIOR, QUALITY OF WORK LIFE, AND ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS IN THE LUMBER INDUSTRY. *HEALTH EDUC BEHAV*, v. 26, n. 4), p. 79-91, 1999.
- EUROPEAN COMMISSION. *GUIDANCE ON WORK-RELATED STRESS: "SPICE OF LIFE – OR KISS OF DEATH?"*. DIRECTORATE-GENERAL FOR EMPLOYMENT AND SOCIAL AFFAIRS. BRUSSELS: EUROPEAN COMMISSION, 1999.
- EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS. *QUALITY OF WORK AND EMPLOYMENT IN EUROPE: ISSUES AND CHALLENGES*. LUXEMBOURG: OFFICE FOR OFFICIAL PUBLICATIONS OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, 2002, 38p.
- GUIMARÃES ET.AL. ATUALIZAÇÕES EM QUALIDADE DE VIDA E TRABALHO. IN: GUIMARÃES, L.A.M.; GRUBITS, S. (ORGS.) *SÉRIE SAÚDE MENTAL E TRABALHO, VOL. II*. SÃO PAULO: CASA DO PSICÓLOGO, 2004. p. 209-17.
- LEVI, L. PREFACE: STRESS IN ORGANIZATIONS – THEORETICAL AND EMPIRICAL APPROACHES. IN: COOPER, C.L. *THEORIES OF ORGANIZATIONAL STRESS*. NEW YORK: OXFORD UNIVERSITY PRESS, 2001. p. v-xii.
- NATIONAL INSTITUTE FOR OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH (NIOSH). *STRESS AT WORK*. 1999. DISPONÍVEL EM: [HTTP://WWW.CDC.GOV/NIOSH/DOCS/99-101](http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101). ACESSO EM FEVEREIRO 2010.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. VALIDAÇÃO DA ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO. *ESTUDOS DE PSICOLOGIA*, v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004.

SAUTER, S.L. *ET AL.* FATORES PSICOSOCIAIS Y DE ORGANIZACIÓN. IN: ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT). *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*, GENEVRA: OIT, VOL. 2, 1998.

SCHNALL, P. *A BRIEF INTRODUCTION TO JOB STRAIN*. 1998. DISPONÍVEL EM: [HTTP://WORKHEALTH.ORG/STRAIN/BRIEFINTRO.HTML](http://workhealth.org/strain/briefintro.html). ACESSO EM: FEVEREIRO 2010.