

SETOR DE RECURSOS HUMANOS E O ENFRENTAMENTO DO ESTRESSE OCUPACIONAL NAS ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS

VELTEN, Wellington Martins¹; PUSSIARELI, Danielle Alves

Fortuna²

Resumo

Este artigo tem por objeto de estudo ‘Setor de Recursos Humanos e o Enfrentamento do Estresse Ocupacional nas Organizações Empresariais’. O objetivo geral do presente artigo é conceituar o estresse ocupacional e analisar sua interferência nas relações humanas e na produtividade dos sujeitos. Já através dos objetivos específicos buscou-se averiguar como o estresse pode prejudicar a atuação dos funcionários no ambiente de trabalho; identificar suas possíveis causas, e suas diversas manifestações e prevenções. Tendo em vista atingir o objetivo proposto foi realizada uma pesquisa bibliográfica, portanto, a metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica. O estudo revelou que em situação de estresse ocupacional, os colaboradores de uma organização podem apresentar comprometimento tanto de sua qualidade de vida, quanto de seu desempenho profissional. Revelou também que o Setor de Recursos Humanos (SRH), ou Administração de Recursos Humanos (ARH) é responsável pela gestão de pessoas que atuam em uma organização empresarial, tendo em vista o gerenciamento de comportamentos internos em busca de resultados/lucro e qualidade de vida dos colaboradores.

¹ Discente; Centro Universitário Redentor, Recursos Humanos, Itaperuna-RJ

² Administradora e Mestre em Engenharia de Produção; Centro Universitário Redentor, Administração e Recursos Humanos, Itaperuna-RJ, danipussiareli@bol.com.br

Palavras-chave: estresse ocupacional; recursos humanos; qualidade de vida; organizações.

Abstract

This paper aims to study 'Human Resources Sector and Coping with Occupational Stress in Business Organizations'. The general objective of this article is to conceptualize occupational stress and analyze its interference in human relationships and in the productivity of subjects. Already through the specific objectives we sought to ascertain how stress can impair the performance of employees in the work environment; identify their possible causes, and their various manifestations and preventions. In order to achieve the proposed objectives, a bibliographical research was carried out, therefore, the methodology used was bibliographical research. The study revealed that in situations of occupational stress, employees of an organization may present impairment of both their quality of life and their professional performance. It also revealed that the Human Resources Sector (SRH), or Human Resources Administration (ARH) is responsible for managing people who work in a business organization, with a view to managing internal behaviors in search of results / profit and quality of life of employees. Keywords: human resources; occupational stress; organizations; quality of life.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo tem por objeto de estudo “Setor de Recursos Humanos e o Enfrentamento do Estresse Ocupacional nas Organizações Empresariais”, e o problema que direcionou toda a investigação foi: quais são as atribuições da área de administração de recursos humanos em uma organização empresarial tendo em vista tanto a produtividade/lucro quanto a qualidade de vida de seus colaboradores? interessante destacar que este estudo viabilizou a realização de reflexões acerca das condições de trabalho nas empresas, da responsabilidade do gestor/líder na estruturação de um ambiente de trabalho saudável e apropriado ao desempenho profissional eficaz dos colaboradores.

Para estruturação do referencial teórico foi realizada uma pesquisa bibliográfica mediante a consulta de textos consagrados da literatura da área investigada, consultando dentre outras, as obras de Chiavenato (1996; 1997; 1999; 2003; 2004; 2005; 2009; 2016), Tamayo, (2004), Farah (2008), Maximiano (2007), Morgan (1996), Luz (2003), Gil (1994), Trijillo (1974), Demo (1995), Diniz e Silva (2008).

Quanto a pesquisa bibliográfica, Gil (1994) afirma que através deste procedimento metodológico é possível a aquisição de diversas informações, os quais viabilizam a realização de uma ampla reflexão, garantindo, assim, o movimento dialético no qual o objeto de estudo pode ser constantemente revisto, e Trijillo (1974, p. 230), complementa o pensamento de Gil, afirmando ser a pesquisa bibliográfica “o reforço paralelo na análise de suas pesquisas [...]”. Percebe-se que a pesquisa bibliográfica não é simplesmente a repetição de informações sobre um determinado assunto ou tema, mas sim uma oportunidade de análise, reflexão e estruturação de novos conhecimentos sobre o que foi investigado, portanto, a metodologia utilizada foi pesquisa bibliográfica, e de acordo com Demo (1995, p. 11), a metodologia é o “[...] estudo dos caminhos, dos instrumentos usados para se fazer a ciência [...]”, portanto, a metodologia indica a trajetória a ser seguida para a realização de uma pesquisa.

O método dialético foi escolhido como base orientadora nesta investigação, e segundo Quirola (1991) *apud* Lima e Mioto (2007), através do método dialético o conhecimento da realidade não ocorre pela simples transposição de conhecimentos e sim pela reflexão crítica do pesquisador, portanto, por considerar o método dialético marxista favorável à efetivação de reflexões sobre o setor de recursos humanos e o enfrentamento do estresse ocupacional nas organizações, optou-se por sua utilização.

As informações coletadas através da pesquisa bibliográfica foram sistematizadas e organizadas em três seções: Na seção 01, foi registrada além da definição de organizações empresariais, também a análise de sua estrutura e do clima organizacional, e por fim, sua influência na qualidade de vida de seus colaboradores. A seção 02, traz informações sobre Administração de Recursos Humanos – ARH: conceituação e funções, com destaque para o caráter contingencial nos níveis operacional, tático ou estratégico deste setor. Já a seção 03, foi iniciada com a definição de estresse, na sequência abordou-se o estresse ocupacional, suas causas, consequências, formas de prevenção, e sua influência na produtividade e qualidade de vida dos trabalhadores.

Este estudo viabilizou a realização de reflexões acerca das condições de trabalho nas organizações empresariais, da responsabilidade do setor de recursos humanos na estruturação de um ambiente de trabalho saudável e apropriado ao desempenho profissional com vistas ao alcance dos objetivos organizacionais relacionados tanto à produtividade/lucro da organização, quanto à qualidade de vida dos colaboradores com ênfase na prevenção do estresse ocupacional.

Segundo Tamayo (2004), o estresse não é reconhecido pela Medicina do Trabalho como doença, e sim como uma possibilidade para o surgimento de determinadas doenças, considerando a predisposição apresentada pelos colaboradores. Na concepção de (FARAH, 2008, p. 127), o setor de recursos humanos deve preocupar-se com a realização de uma “ação integrada para obtenção, manutenção e utilização dos recursos humanos da empresa, baseada na política de pessoal, permitindo a obtenção de maior produtividade e também a satisfação das necessidades materiais e humanas dos empregados”, percebe-se, portanto, ser de responsabilidade do referido setor, a coordenação e administração emocional/comportamental dos colaboradores da organização.

Finalizou-se este estudo com as considerações finais, onde foi apresentada a resposta ao problema que direcionou a presente investigação, e uma síntese geral dos pontos mais relevantes deste estudo. Diante do exposto percebe-se a relevância deste estudo, seja para os acadêmicos em processo de formação profissional, como para os profissionais que já atuam em alguma organização empresarial.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Organizações: análise e contextualização da estrutura e do clima organizacional

Os esforços individuais dos colaboradores de uma organização são essenciais para o alcance dos propósitos coletivos das organizações sejam elas de pequeno ou grande porte, neste contexto, (MAXIMIANO, 2007, p. 27), aborda que “as organizações são grupos sociais deliberadamente orientadas para a realização de objetivos, que, de forma geral, se traduzem no fornecimento de produtos e serviços”, o alcance dos objetivos organizacionais decorre tanto da atuação eficaz do setor de recursos humanos quanto de seus colaboradores.

Em relação aos colaboradores de uma organização Ferreira *apud* Chiavenato (1996), afirma que,

Quase sempre, as pessoas constituem para as empresas o desafio crucial no alcance e na manutenção de padrões elevados de qualidade, produtividade e competitividade. Pode-se dizer que a qualidade dos serviços prestados por uma organização decorre da combinação de elementos diversificados, quais sejam: pessoas qualificadas, máquinas e outros equipamentos e recursos financeiros orientados a um objetivo comum. (FERREIRA *apud* CHIAVENATO, 1996, p. 14).

Interessante destacar que o advento da globalização acelerou a procura pela qualidade e inovação no âmbito profissional, uma vez que ocorreu o aumento da competitividade tanto entre as empresas, quanto entre seus colaboradores, daí surgiu a ideia de que a principal vantagem competitiva das organizações são as pessoas, no entanto, os autores supracitados abordam que além de pessoas qualificadas, o sucesso de uma organização decorre também da utilização de máquinas, equipamentos e recursos financeiros com vistas à conquista de um objetivo comum, e (DANTAS, 2001 *apud* GOMES, 2017), atribui aos setor de recursos humanos a capacidade de inovação das empresas. Enfim, o sucesso de uma organização depende de diversos fatores os quais definem sua estrutura organizacional.

Na concepção de Chiavenato, (2003, p.85) a estrutura organizacional “[...] constitui uma cadeia de comando, ou seja, uma linha de autoridade que interliga as posições da organização e define quem se subordina a quem”, ou seja, é a forma como a organização é estruturada para realização de suas atividades de forma eficaz. O clima organizacional reflete o próprio ambiente de trabalho, uma vez que representa as relações entre os colegas de

trabalho, e destes com seus superiores, e com os clientes de modo geral (CHIAVENATO, 1997).

Percebe-se que o clima organizacional indica o grau de satisfação dos membros de uma organização empresarial em relação a diferentes aspectos de sua realidade aparente. Revela também as políticas de Setor de Recursos Humanos. (LUZ, 2003) traz que o clima organizacional sofre a influência de diferentes fatores externos à organização, quais seja: condições de saúde, habitação, lazer e familiar, e pela cultura organizacional.

Quanto a cultura organizacional, Morgan (1996) afirma que ela é estruturada a partir de normas, valores, recompensa e poder, sendo que:

Normas: são padrões ou regras de conduta nas quais os membros da organização se enquadram. A norma é um padrão que as pessoas obedecem sem levar em conta seu significado, podendo ser explícitas [...], ou implícitas, quando as pessoas obedecem, mas não possuem consciência das mesmas.

Valores: o conjunto daquilo que a força de trabalho considera positivo ou negativo em uma organização constitui o seu sistema de valores.

Recompensa: as pessoas tendem a se comportar em função daquilo que receberam em troca [...].

Poder: As organizações possuem distribuições diferentes de poder, ou seja, possuem graus diferentes de centralização ou descentralização da autoridade. (MORGAN, 1996, p. 59).

Enfim, o clima e cultura organizacional, se diferem nos seguintes aspectos: o clima indica as crenças e expectativas dos colaboradores, já a cultura organizacional resulta das crenças e expectativas sobre a vida da organização. (CHIAVENATO, 2004) destaca que os colaboradores fazem parte de uma organização a partir do momento em que se apropriam de sua cultura.

Nos dias atuais, as organizações têm reconhecido a importância e necessidade do alinhamento de suas estratégias de negócio ao reconhecimento das pessoas como integrantes da organização, e o Setor de Recursos Humanos tem como uma de suas funções, criar políticas de conveniência, direcionadas ao alcance dos objetivos organizacionais: produtividade/lucro e qualidade de vida de seus colaboradores.

2.2 Administração de recursos humanos - ARH: conceituação e funções

A eficácia de todas as áreas, departamentos e/ou setores de uma organização é determinante para o seu bom funcionamento, mas o Setor de Recursos Humanos (SRH) tem sua relevância nas organizações, considerando que sua responsabilidade seja criar políticas de conveniência entre os funcionários e seus superiores, com objetivo de intermediar os interesses das organizações e dos colaboradores que dela fazem parte (CHIAVENATO, 2016).

Interessante destacar que as transformações no mundo do trabalho que ocorreram ao longo de diversas décadas determinaram também grandes transformações no setor de recursos humanos, uma vez que a relação estabelecida entre as organizações e seus colaboradores foi alterada, pois, além de se exigir alta produtividade das equipes de trabalho, surgiu também a necessidade de se garantir aos colaboradores condições para desenvolvimento, crescimento cultural e pessoal tendo em vista o desempenho eficaz de suas funções.

Neste contexto, o SRH deixou de ser uma área operacional, altamente burocrática dentro das organizações, responsável apenas pelo recrutamento, seleção, admissão, ponto eletrônico, treinamento, férias, benefícios e demissão, e passou a realizar outras atividades em busca de melhores resultados através do desempenho eficaz de seus colaboradores, e assim, o Setor de Recursos Humanos passou a ser reconhecido como Administração de Recursos Humanos, ou administração de pessoas, ou ainda gestão de pessoas (CHIAVENATO, 2005).

Na concepção de Farah *et al.* (2008, p. 127), a ARH “representa papel crucial no gerenciamento do precioso recurso organizacional. Essa administração compreende um conjunto de política, práticas e procedimentos para gerenciar aspectos relacionados ao trabalho humano”, diante do exposto, é possível perceber a dimensão da responsabilidade da área de Administração de Recursos Humanos, uma vez que seus objetivos precisam estar alinhados aos objetivos da organização, o que demanda a realização de ações integradas à política da empresa tendo em vista a produtividade e a satisfação das necessidades materiais e humanas dos colaboradores.

Diversas são as funções da área de Administração Recursos Humanos nas organizações, as quais englobam contratação, treinamento, desenvolvimento, monitoramento, remuneração e a oferta de um bom ambiente de trabalho. No processo de contratação dos colaboradores de uma organização deve-se levar em consideração o perfil comportamental

dos indivíduos e seu alinhamento às atividades que este colaborador irá realizar com vistas ao alcance de resultados de bons resultados para a empresa. O treinamento e desenvolvimento de novas habilidades técnicas, emocionais, e comportamentais dos funcionários é importante para organização, portanto, esta é mais uma função da área de Administração de Recursos Humanos (SRH) (CHIAVENATO, 2009).

2.2.1 Administração de recursos humanos: caráter contingencial

Devido à complexidade na ação de administrar as pessoas nos diversos ambientes de trabalho, a administração dos recursos humanos segundo Chiavenato (2004, p. 6), se caracteriza “como contingencial”, uma vez que “depende de vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, da mesma estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negócio da organização, da tecnologia utilizada, dos processos internos e de uma infinidade de outras variáveis importantes.” A concepção de administração dos recursos humanos como uma ação contingencial revela a necessidade de atuação de profissionais com habilidade para lidar com a diversidade, e, em decorrência da complexidade do trabalho realizado por estes profissionais, suas funções foram classificadas em três níveis, quais sejam: operacionais, táticos e estratégicos.

De acordo com Farah (2008) o nível operacional,

[...] confunde-se com o antigo departamento de pessoal, responsável pelas tarefas burocráticas dos registros e controles dos funcionários, como folha de pagamento, vencimento de férias, demissão e contratação de funcionários, registros de queixas e reclamações, desenho de cargos, entre outros. (FARAH, 2008, p. 128).

Percebe-se que as funções do profissional da área de administração de recursos humanos relacionadas pelo teórico Farah revelam um modelo tradicionalista, a qual teve início no século XX em decorrência da reestruturação produtiva adotada pela filosofia taylorista, época histórica em que havia intenso controle dos aspectos técnicos da produção e de custos do trabalho, o que repercutiu no processo de gestão das pessoas, criando a base para o que viria a designar-se de gestão de pessoal (RABELO, 2011).

Interessante destacar que com surgimento da globalização ocorreu uma grande procura pela qualidade e inovação no âmbito profissional, em decorrência da intensa competitividade

entre as organizações, dando origem a ideia de que a principal vantagem competitiva das organizações são as pessoas, e (DANTAS, 2001 *apud* GOMES, 2017), aborda que a capacidade de inovação das organizações decorre da competência dos recursos humanos que nela atuam.

Farah (2008, p. 128) destaca que “atualmente, espera-se muito mais da ARH; presume-se que tenha uma atuação operacional, e seja potencialmente capaz de dar respostas e contribuições para o enfrentamento da competitividade,” e Coutinho & Ferraz (1995, p. 18) acrescentam que “[...]...a competitividade deve ser entendida como a capacidade da empresa de formular e implementar estratégias concorrenciais, que lhe permita conservar de forma duradoura, uma posição sustentável no mercado,” Neste contexto, pode-se entender que a competitividade é alcançada quando a organização consegue manter um relacionamento duradouro e lucrativo com seus clientes.

Enfim, as habilidades e competências apresentadas pelos recursos humanos de uma organização viabilizam a criação de vantagens competitivas altamente sustentáveis, quais sejam, as habilidades técnicas, a motivação, as atitudes, a capacidade de resolver problemas, de aprender e melhorar, associadas à forma como as pessoas são organizadas para o trabalho o que determina tanto a produtividade da organização quanto a qualidade de vida de seus colaboradores.

Quanto ao nível tático Farah (2008) destaca que,

O profissional de RH atua no âmbito intermediário, ou seja, entre a esfera estratégica da empresa e seu nível operacional. Dessa forma, exerce duplo papel: interpretar e apreender as políticas macro da organização, definidas no nível estratégico, e traduzi-las em forma de orientações precisas e aplicáveis para os demais colaboradores da organização. (FARAH, 2008, p. 128).

Percebe-se que no nível tático, há necessidade de habilidades específicas do profissional para atuar no setor de recursos humanos, uma vez que para a compreensão das políticas macro da organização é necessário o conhecimento amplo da organização, e possuir habilidade para interagir com as pessoas tendo em vista oportunizar a elas a manifestação de suas próprias habilidades e competências.

Já o nível estratégico requer do profissional de RH a responsabilidade pela criação e desenvolvimento de políticas de recursos humanos objetivando o desenvolvimento de estratégias favoráveis ao desenvolvimento de habilidades pessoais as quais possam influenciar

na dinâmica de funcionamento da empresa em busca de resultados/lucro e qualidade de vida dos colaboradores.

Para Barreto e Costa (2010) o pressuposto que subsidia a Gestão Estratégica de Pessoas, parte da ideia de que o desempenho organizacional é influenciado por um conjunto de práticas de gestão de pessoas com ênfase na estimulação, incentivo dos colaboradores tendo em vista o seu comprometimento profissional, o que requer segundo os autores supracitados, políticas relacionadas à integração de ações práticas da área para o alcance de resultados.

Neste contexto, o teórico Farah (2008, p. 129) afirma que “o nível estratégico é o responsável pela criação de políticas de recursos humanos que se referem às maneiras pelas quais a organização pretende lidar com os membros da organização e, por intermédio deles, atingir os objetivos organizacionais.” Percebe-se que as políticas de recursos humanos no âmbito estratégico visam a valorização do capital humano das organizações.

Após análise da administração dos recursos humanos no aspecto contingencial, pode-se concluir que as empresas que ainda praticam a ARH somente em nível operacional, estão caminhando para o fracasso, ou seja, a preocupação com produtividade/lucro em detrimento da qualidade de vida de seus colaboradores pode determinar o surgimento do estresse ocupacional, temática que será abordada na próxima seção deste artigo.

2.3 Estresse ocupacional

Discorrer sobre estresse ocupacional requer primeiramente a apropriação da definição de estresse, e segundo (ROSSI, 1996),

Estresse é uma palavra derivada do latim, que foi popularmente usada durante o século XVII para representar “aflição”. Em fins do século XVIII, seu uso evoluiu para denotar “fofoca”, “pressão” ou “esforço”, exercida primeiramente pela própria pessoa, seu organismo e mente. (ROSSI, 1996, p. 19).

Na concepção do autor supracitado o estresse já existia desde a antiguidade, o que exigia dos indivíduos a busca constante por adaptações às mais diversas situações tendo em vista a estabilidade emocional. O referido autor aborda também que no século XX as Ciências Biológicas e Sociais passaram a investigar a interferência do estresse na saúde física e mental das pessoas.

Consoante a isso, Lipp (1996) afirma que o estresse é,

Uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite, ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz [...]. No momento em que a pessoa é sujeita a uma fonte de estresse, um longo processo bioquímico instala-se, determinando o aparecimento de taquicardia, sudorese excessiva, tensão muscular, boca seca e a sensação de estar alerta. (LIPP, 1996, p. 20).

Cada indivíduo possui uma visão de mundo, conseqüentemente as reações frente aos fatores estressores são específicas, e considerando a possibilidade de que as pessoas possuem predisposição para determinados problemas orgânicos, as reações de cada indivíduo, mesmo que diante de causas semelhantes, ou até mesmo únicas, são diversificadas, pois, o estresse é uma resposta de adaptação do organismo no enfrentamento de situação estranha à rotina diária. Interessante destacar que segundo (TAMAYO, 2004) o estresse é reconhecido pela Medicina do Trabalho, como uma das possibilidades para o surgimento de doenças.

Para Chiavenato (1999),

O próprio ambiente pode gerar o estresse. Seja pelo autoritarismo do chefe, a desconfiança, as pressões e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a monotonia e a rotina de certas tarefas, a falta de perspectiva e de progresso profissional e a insatisfação pessoal como um todo são os principais provocadores de estresse no trabalho. (CHIAVENATO, 1999, p. 377).

Percebe-se neste contexto, a importância da área de administração de recursos humanos, no que se refere ao fortalecimento das relações interpessoais nas organizações, com vistas à estruturação de um ambiente de trabalho saudável e apropriado ao desempenho profissional eficaz dos colaboradores, portanto, fica evidente que além do aperfeiçoamento profissional, das capacidades de comunicação e de liderança, a ARH precisa se preocupar também em cultivar os bons relacionamentos, os quais segundo (CHIAVENATO, 1999) são a base das novas conquistas e também a condição determinante para a prevenção do estresse ocupacional.

2.3.1 Estresse ocupacional: conceituação causas e consequências

A complexidade da dinâmica de funcionamento de uma organização em um mundo globalizado, e altamente competitivo pode provocar reações fisiológicas e comportamentais nos indivíduos o que (SILVA, 2005) identifica como estresse ocupacional, e na concepção de Murta e Tróccoli (2004), o trabalho pode causar nas pessoas tanto a autorrealização, quanto o surgimento de diversos problemas orgânicos e psicológicos, dentre as quais pode-se destacar: queda do poder de memorização, incapacidade de concentração e observação, aumento da incidência de falhas e erros, alto nível de tensão, disfunções orgânicas, queda dos poderes de organização, de planejamento em longo prazo, e de autoestima chegando a causar mudanças nos traços de personalidade e, por fim, a queda na produtividade no trabalho.

De acordo Fontana (1991), diversas pessoas estressadas não apresentam interesse em reduzir seu nível de estresse, por não acreditarem na possibilidade de mudança de seu estado emocional, e conseqüentemente vão se tornando cada vez mais estressadas, menos saudáveis e menos produtivas no trabalho, enfim, a relação conflitante estabelecida no ambiente de trabalho pode contribuir para o surgimento do estresse ocupacional.

Neste contexto, Chiavenato (1999) destaca serem diversos os possíveis fatores que podem determinar o surgimento de doenças psicossomáticas e estresse ocupacional quais sejam: excesso de atividades; intensa jornada de trabalho; pressões psicológicas; instabilidade no emprego; monotonia e rotina de certas tarefas; falta de perspectiva e de progresso profissional; insatisfação pessoal; constrangimentos organizacionais; condições ambientais insalubres ou de alta periculosidade; acúmulo de exigências; forte e constante demanda de reciclagem e adaptação; cansaço físico e emocional; transferência involuntária; mudança de função ou profissão; readaptação profissional; desemprego temporal ou pré-aposentadoria; conflitos diários no trabalho.

Ainda sobre as causas do estresse, Zanelli, Borges-Andrade e Bastos, (2004),

Tantos fatores externos (condições de trabalho), quanto as exigências físicas e mentais da atividade (organização do trabalho) podem estar entre os estressores responsáveis pelo stress decorrente do trabalho. Mas [...] a relação trabalho/stress não é direta, pois há variáveis moderadoras que interferem na relação. Certas propriedades da situação, bem como características de resistência individual, moderam ou amenizam os efeitos do stress. (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004, p. 284).

Na concepção dos autores supracitados as condições e organização do trabalho podem gerar situações estressantes, eles discordam quanto a relação trabalho e estresse, ou seja, o que causa o estresse são os conflitos que se estabelecem no ambiente de trabalho.

Quando o nível de estresse nas organizações é muito elevado, ultrapassando a resistência psicológica dos colaboradores pode ocorrer o desenvolvimento da Síndrome de Burnout, e segundo (SILVA, 2005) o termo Burnout descreve o estado de completa exaustão dos sujeitos e se caracteriza como um estágio mais avançado do estresse, ou seja, a Síndrome de Burnout é um tipo de estresse ocupacional crônico, onde os colaboradores de uma organização apresentam alto grau de apatia, alienação, falta de interesse pelo trabalho em decorrência de sua exaustão.

Rossi, Parrewé e Sauter (2007) enriquecem nossas reflexões afirmando que,

Ao contrário das reações agudas do stress, que se desenvolvem em respostas a incidentes críticos específicos, o Burnout é uma reação cumulativa a estressores ocupacionais contínuos. No Burnout, a ênfase tem sido colocada mais no processo de erosão psicológica e nas consequências psicológicas e sociais desta exposição crônica, e não apenas nas físicas. (ROSSI, PARREWÉ; SAUTER, 2007, p. 42).

Em decorrência de sua complexidade a Síndrome de Burnout requer cuidados especiais e segundo (LIPP, 1996) embora nesta fase, o organismo das pessoas traumatizadas esteja bastante fragilizado, é possível a recuperação de seu equilíbrio psíquico e orgânico, o que poderá ocorrer mediante a intervenção dos departamentos de medicina ocupacional nas empresas, e (DAVIS; ESHELMAN; MCKAY, 1996) acrescentam que o estresse ocupacional pode ser minimizado nas organizações, mediante a realização de ações relacionadas à reestruturação de todo o processo de trabalho mediante o envolvimento da área de ARH e funcionários, com realização de capacitações direcionadas ao fortalecimento do trabalho em equipe ancorado em bons relacionamentos.

2.3.2 Estresse ocupacional: prevenção

A habilidade de relacionar-se bem com os outros é uma característica indispensável a todos os sujeitos que pretendem alcançar sucesso na dinâmica do trabalho em equipe. A negligência com um funcionário, como elemento humano, pode influenciar em seu envolvimento na realização das atividades laborais (MAXWELL, 2007).

Quanto a prevenção do estresse ocupacional Rossi, Perrewé e Meurs (2011), apontam três níveis de ação interventora em situação de estresse ocupacional: primária, secundária e terciária. Na intervenção primária as ações são realizadas tendo em vista a redução dos fatores de risco dos estressores ocupacionais, dentre tais situações pode destacar: reestruturação organizacional com remanejamento de pessoas, alteração de cargos e funções.

As intervenções secundárias se caracterizam pela qualificação dos funcionários tendo em vista minimizar os fatores estressores e a administração das tensões que surgem no cotidiano. O que fragiliza este tipo de intervenção segundo os autores é o fato de a ação ser realizada quando o estresse já se manifestou nas pessoas. As ações interventoras envolvem técnicas de relaxamento, meditação e treinamento de habilidades cognitivo-comportamentais.

Já as intervenções terciárias, requerem a atuação dos departamentos de medicina ocupacional das empresas, por estarem relacionadas à cura dos sujeitos traumatizados, porém, segundo (ROSSI; PERREWÉ; MEURS, 2011) existe uma grande resistência dos sujeitos quanto a utilização de técnicas de aconselhamento e psicoterapia, pois na concepção dos colaboradores, o que de fato ocorre é um tratamento, e por não se reconhecerem como doentes, eles rejeitam o tratamento.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através deste estudo foi possível além de conceituar organização, descrever sua estrutura e cultura organizacional, identificar o caráter contingencial da administração de recursos humano nos níveis operacional, tático e estratégico, viabilizou também a análise da evolução das funções atribuídas ao Setor de Recursos Humanos o que levou à sua identificação/reconhecimento como área de Administração de Recursos Humanos, ou Gestão de Pessoas.

A análise da cultura e do clima organizacional evidenciou a necessidade de atuação de profissionais na área de ARH com habilidade para lidar com a diversidade, tendo em vista o alcance dos objetivos organizacionais e a qualidade de vida dos colaboradores das organizações.

O estudo revelou também que à área de Administração de Recursos Humanos compete a realização de um conjunto de atividades favoráveis à administração eficaz, tanto de pessoas quanto de bens e serviços, e na concepção dos teóricos consultados, neste estudo, são atribuições específicas da área de ARH: fortalecer o relacionamento interpessoal; contribuir e viabilizar o desenvolvimento profissional dos colaboradores; fortalecer a cultura

organizacional; estabelecer uma comunicação holística, criar processos motivacionais, incentivar o trabalho em equipe, realizar planejamento estratégico; ter capacidade de flexibilização e espírito de liderança. Percebe-se que as ações realizadas pela área de ARH são importantes para as organizações empresariais, pois contribuem com seu crescimento, lucratividade e sucesso em seus respectivos mercados.

Quanto ao estresse ocupacional, os teóricos consultados foram unânimes em afirmar que o estresse já existia desde a antiguidade, porém nos dias atuais em decorrência de incertezas, violência, vulnerabilidades de ordem psíquica, orgânica e social os colaboradores das organizações empresariais estão mais sensíveis aos fatores estressores o que requer adaptações do organismo às mais diversas situações tendo em vista a preservação de sua saúde, e também a realização de um bom desempenho profissional.

O estudo foi encerrado com uma abordagem sobre a Síndrome de Burnout, onde os indivíduos apresentam exaustão física, emocional e mental, ou seja, eles apresentam estresse ocupacional crônico.

REFERÊNCIAS

BARRETO, L. M. T. da S.; COSTA, B. K. **Estratégias de gestão de pessoas in Gestão estratégica de pessoas: conceitos e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2010.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas**. São Paulo: Makron Books, 1997.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

CHIAVENATO, I. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa**. 7. ed. Barueri: Manole, 2009.

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

COUTINHO, L; FERRAZ, J. C. **Estudo da competitividade da indústria brasileira**. 3. ed. Campinas: Papyrus; Editora da Unicamp, 1995.

DAVIS, M.; ESHELMAN, E. R.; McKAY, M. **Manual de relaxamento e redução do stress**. São Paulo: Summus, 1996.

DEMO, P. **Pesquisa e construção do conhecimento**: metodologia científica no caminho de Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1995.

FARAH, O. E. *et al.* **Empreendedorismo**: criação e gestão de pessoas/empresas. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

FONTANA, D. **Estresse faça dele aliado e exercite a autodefesa**. São Paulo: Saraiva, 1991.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994.

GOMES, D. G. **A influência da gestão de recursos humanos na motivação dos colaboradores**. Dissertação (Mestrado) - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto Instituto Politécnico do Porto, 2017.

LIMA, T. C. S de.; MIOTO, R. C. T. **Ensaio**. procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. Santa Catarina: Universidade Federal de Santa Catarina UFSC, 2007.

LIPP, M. Stress: conceitos básicos. *In*: LIPP, M. (org.). **Pesquisas sobre stress no Brasil**: saúde, ocupações e grupos de risco. São Paulo: Papyrus, 1996.

LUZ, R. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução a administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MAXWELL, J. C. **Vencendo com as pessoas**: vinte e cinco princípios para alcançar o sucesso por meio dos relacionamentos. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2007.

MORGAN, G. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. **Psicologia**: Teoria e Pesquisa, [S.L.], v. 20, n. 1, p. 39-47. 2004.

REBELO, L.; FROTA C. A gestão estratégica de recursos humanos como fator competitivo nas organizações. 2011. Disponível em <http://www.abepro.org.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2020.

ROSSI, A. M. **Autocontrole**: nova maneira de controlar o estresse. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1996.

ROSSI, A.; PERREWÉ, P.; MEURS, J. **Stress e qualidade de vida no trabalho**: stress social – enfrentamento e prevenção. São Paulo: Atlas, 2011.

ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais a saúde ocupacional. São Paulo: [S.N.], 2007.

SILVA, R. L. da. **Administração de cargos e salários**. 8. ed. São Paulo: LTr, 2005.

TAMAYO, A. *et al.* **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TRUJILLO FERRARI, A. **Metodologia da ciência**. 2. ed. Rio de Janeiro: Kennedy, 1974.

ZANELLI, J. C.; BASTOS, A. V. B. Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho. *In*: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

COMO CITAR ESTE ARTIGO

ABNT: VELTEN, W. M.; PUSSIARELI, D. A. F. Setor de recursos humanos e o enfrentamento do estresse ocupacional nas organizações empresariais. **Revista Interdisciplinar do Pensamento Científico**, Itaperuna, v. 06, n. 2, p. 1-18. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.20951/2446-6778/v6n2a6>.

AUTORES CORRESPONDENTES

Nome completo: Wellington Martins Velten
e-mail: não informado

Nome completo: Danielle Alves Fortuna Pussiareli
e-mail: danipussiareli@bol.com.br

RECEBIDO

07. junho. 2020.

ACEITO

20. dezembro. 2020.

PUBLICADO

30. junho. 2021.

TIPO DE DOCUMENTO

Revisão de Literatura