

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO MEDIDA PREVENTIVA CONTRA O ESTRESSE E A SÍNDROME DE BURNOUT NAS ORGANIZAÇÕES

QUALITY OF LIFE AT WORK AS A PREVENTIVE MEASURE AGAINST STRESS AND BURNOUT SYNDROME IN ORGANIZATIONS

Roseane Alves da Silva¹, Maria Ana Cristina Inácio de Melo¹

¹Faculdade de Integração do Sertão – FIS, Serra Talhada – PE, Brasil.

Resumo

A problemática consiste em como a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), pode gerar benefícios contra o Estresse e a Síndrome de Burnout nas instituições atuando através de ações preventivas? Visto que colaboradores submetidos continuamente a condições inadequadas de trabalho, possivelmente, não realizarão suas atividades de forma eficiente e eficaz, ocasionando resultados negativos para a organização e poderá ser acometido por doenças relacionadas ao trabalho. A realização deste trabalho se apoia na estrutura de objetivos previamente determinados, assim o objetivo geral constitui-se em identificar como a QVT, pode atuar de forma preventiva contra o estresse e a Síndrome de Burnout nas organizações. O estudo foi realizado através de uma revisão bibliográfica. Dentre os adoecimentos de cunho psicológico que acometem indivíduos no trabalho, foram apresentados conceitualmente o Estresse e a Síndrome de Burnout. Foi identificado através desta pesquisa que a prevenção e promoção de saúde ofertada pela QVT pode prevenir adoecimentos nos colaboradores, inclusive de cunho psicológico, como o Estresse e a Síndrome de Burnout, e que programas de QVT podem ser ajustados de acordo com a necessidade de cada organização para uma atuação ainda mais eficiente.

Palavras-chave: Estresse, Prevenção, Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), Síndrome de Burnout.

Abstract

The problem is how the Quality of Life at Work (QWL) can generate benefits against Stress and Burnout Syndrome in organizations acting through preventive actions? Since employees who are continuously subjected to inadequate working conditions may not perform their activities efficiently and effectively, resulting in negative results for the organization and may be affected by work-related illnesses. The accomplishment of this work is based on the structure of previously determined objectives, so the general objective is to identify how QWL can act in a preventive way against stress and Burnout Syndrome in organizations. The study was carried out through a bibliographic review. Among the psychological illnesses that affect individuals at work, stress and Burnout Syndrome have been conceptually presented. It was identified through this research that the prevention and promotion of health offered by the QVT can prevent illnesses in employees, including psychological, such as Stress and Burnout Syndrome, and that QLT programs can be adjusted according to the need of each organization for an even more efficient performance.

Keywords: Stress, Prevention, Quality of Life at Work (QWL), Burnout Syndrome.

Introdução

As empresas estão se tornando cada vez mais complexas e dinâmicas, com as mudanças incidentes advinda do ambiente externo, por isso o mercado exige adequações constantes nas organizações. No mais, persiste outros fatores, as mudanças trazem consigo o aumento da competição entre as empresas por fatias de mercado, assim, para que estas permaneçam atuantes é necessário que se tenha uma visão ampla e estratégica do negócio.

Porém, algumas empresas, na tentativa de permanecerem no mercado, tentam produzir ou realizar o que está além das suas condições, seja relacionado a estrutura física ou de pessoal, para permanecerem ativas no mercado. Mas, até que ponto essas tentativas favorecem a organização atuando de forma puramente capitalista, sem se preocupar com a qualidade de vida das pessoas que estão envolvidas direta ou indiretamente nela?

O foco do estudo consiste na problematização: como a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode atuar de forma preventiva a adoecimentos psicológicos como o Estresse e a Síndrome de Burnout? A partir do pressuposto que colaboradores submetidos continuamente a condições inadequadas de trabalho, possivelmente, não realizarão suas atividades de forma eficiente e eficaz, ocasionando resultados negativos para a organização e poderá ser acometido por doenças relacionadas ao trabalho. Sabe-se que as organizações por serem sistemas abertos estão o tempo todo interagindo com o ambiente externo e moldam o ambiente e são moldadas devido a essa interação, atualmente além de outros fatores, pelas exigências dos consumidores. Para que uma empresa consiga ser flexível a essas mudanças, os colaboradores precisam estar engajados com o negócio, e uma das formas de manter os colaboradores engajados e estimulados é, possivelmente, lhes propiciando bem-estar no ambiente de trabalho que, por sua vez, está associado a Qualidade de Vida.

Além do mais, o capital humano, que são os colaboradores, pode ser o diferencial competitivo de uma empresa. Por isso, essa pesquisa propõe a verificar como a Qualidade de Vida no Trabalho pode beneficiar a organização como um todo através da ação preventiva, supondo que, melhorando as condições de trabalhado, os colaboradores ficarão mais

satisfeitos e motivados, diminuirão as ocorrências de acidentes, bem como adoecimentos, consequentemente, essa ação irá interferir em sua produtividade, possivelmente, de forma positiva. Com o intuito de contribuir com o crescimento e desenvolvimento das organizações.

A realização deste trabalho se apoia na estrutura em objetivos previamente determinados, assim o objetivo geral constitui-se em identificar como a Qualidade de Vida no Trabalho, pode atuar de forma preventiva contra o estresse e a Síndrome de Burnout nas organizações.

O estudo é realizado através de uma revisão bibliográfica. A partir da análise de trabalhos já realizados, como livros, teses, dissertações, artigos científicos, revistas científicas (eletrônicas e/ou impressas), e outros materiais de caráter científico. Pretende-se realizar uma pesquisa do tipo bibliográfica sobre os benefícios que a QVT agrega as organizações. Autores como Chiavenato (2010), Limongi-França (2012), e outros, serão utilizados como fonte para a realização da pesquisa.

Para Marconi e Lakatos (2010) pesquisa bibliográfica ou de fontes secundárias abrange toda a bibliografia já publicada sobre o assunto pesquisado, seja em forma de impressos como livros, eletrônicos, gravações, etc. Assim, este tipo de pesquisa não se limita a apenas a livros, mas a todo material bibliográfico pertinente ao tema pesquisado. A finalidade da pesquisa bibliográfica é colocar o pesquisador em contato direto com os materiais relacionados ao tema pesquisado, seja escrito, dito ou filmado.



Metodologia

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO MEDIDA PREVENTIVA CONTRA O ESTRESSE E A SÍNDROME DE BURNOUT NAS ORGANIZAÇÕES

Sabe-se que a Qualidade de Vida no Trabalho se preocupa com o bem estar físico, psicológico-emocional e social das pessoas nas organizações, a fim de desenvolver um ambiente de trabalho mais saudável, com riscos menores de aquisição de adoecimentos físicos e/ou psicológico, e também mais produtivo, que torna o tema ainda mais interessante para empresários e gestores.

Na atualidade as empresas precisam ser ágeis, flexíveis e estratégicas para sobreviverem e se destacarem no mercado diante de um ambiente competitivo em que atuam, de onde estes aspectos podem advim se não de pessoas? O capital intelectual gerado nos colaboradores pela soma de seus conhecimentos e competências mais seus conhecimentos sobre e da empresa, pode ser considerado um dos aspectos mais importantes que a empresa tem, por isso deve-se zelar pelo bem estar desses colaboradores que podem e fazem a diferença na corporação.

Na visão de Araújo (2011) apud Paiva, Gomes e Helal (2015, p. 287) aponta que "O estresse contínuo relacionado ao trabalho constitui um fator determinante para o comprometimento da saúde física e mental do trabalhador". Assim, entende-se que condições de trabalho que geram estresse de forma contínua podem desenvolver no colaborador adoecimentos, comprometendo tanto o seu bem estar como a sua produtividade, o que em nenhum momento traz benefícios para nenhum dos envolvidos. Assim como também no caso Síndrome de Burnout, que por sua vez é tão prejudicial quanto o estresse ou ainda pior, como veremos mais adiante.

Neste contexto, antes de tratar especificamente ação preventiva da QVT contra os adoecimentos psicológicos que são alvo dessa pesquisa, far-se-á uma breve conceituação do Estresse e da Síndrome de Burnout a fim de aprofundar o conhecimento sobre o Estresse e a Síndrome de Burnout. Dessa forma, este capítulo será dividido em duas partes, a primeira de conceituação e a segunda será apresentado a pesquisa que este trabalho se propôs a fazer.

Existem dois adoecimentos psicológicos que podem ser ocasionados ou desencadeado no ambiente de trabalho, dentre eles:

O ESTRESSE NO TRABALHO

Há de convir que o estresse é uma doença que cada vez mais vem atingindo as pessoas dentro e fora das empresas. Assim, este ponto tem o objetivo de discutir o conceito como também mostrar o impacto do estresse sob as pessoas dentro das entidades organizacionais, sabendo-se que este está cada vez mais presente devido à complexidade organizacional que as pessoas estão se deparando no atual cenário das empresas.

Segundo Chiavenato (2010, p. 473) o estresse pode ser entendido como "[...] um conjunto de relações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente". Assim, compreende-se que o estresse se caracteriza por um conjunto de fatores interligados, e que a decorrência dele advém das condições do ambiente em que a pessoas estão inseridas.

Para Fidelis e Banov (2007, p.139) o conceito de estresse varia entre os pesquisadores, mas "[...] a maioria concorda que um nível baixo de estresse é necessário e, muitas vezes, melhora o trabalho. Porém quando o nível de estresse atinge patamares elevados, os problemas causados são gravíssimos." Quando usar-se aqui o termo estresse, na maioria das vezes, está-se falando do estresse de nível elevado que é prejudicial.

Assim, Fidelis e Banov (2007) apresentam que se pode medir o nível de estresse, desta forma eles explicam que apesar do conceito de estresse variar entre os estudiosos do tema, grande parte compartilham da ideia que o estresse em nível baixo otimiza a execução do trabalho, mas, se este nível for alto pode acarretar graves problemas. Assim entende-se que, os problemas afetam tanto o colaborador, que vai esta adoecido, como a organização que contará com um funcionário que, possivelmente, não irá realizar suas atividades tão bem quando comparado ao período de tempo em que se encontrava saudável.

¹A pesquisa bibliográfica é feita com base em documentos já elaborados, tais como livros, dicionários, enciclopédias, periódicos, como jornais e revistas, além de publicações, como comunicação e artigos científicos, resenha e ensaios críticos. Há muita semelhança deste tipo de pesquisa e o estudo exploratório. Os livros são classificados como de leitura corrente e de referência. Estes livros para consulta de que se pode lançar mão para conseguir dados com certa rapidez, enquanto aqueles são livros para leitura mais demorada e atenta e se referem a títulos os mais diversos (grifos do autor) (SANTOS, 2010, p.191).

Além da existência desta variação entre os pesquisadores em relação as definições de estresse, Laranjeira (2009, p. 125) apresenta que existem muitas contextualizações em torno da variável estresse:

[...] uma dessas classificações define estress como um estímulo, em virtude de ser considerado uma força externa ao indivíduo. Noutra, o estress é uma resposta porque é analisado como um conjunto de reações fisiológicas ou psicológicas do indivíduo perante determinados estímulos estressores. Outras ainda definem estress como uma percepção, porque se considera ser o resultado de percepções e cognições do indivíduo. Por fim, uma sucessão de definições consideram que o estress resulta da presença de um desajustamento, real ou potencial, entre as exigências da situação ou os desejos do indivíduo em enfrentar essas mesmas exigências.

Assim, percebe-se que existem várias definições para o termo estresse. Mas, o autor afirma que uma sucessão de definições concordam que o estresse parte de um desajuste real ou potencial que a pessoa se depara diante de determinadas situações ou das exigências destas.

Sobre o estresse no ambiente de trabalho Chiavenato, (2010, p. 473) preceitua que este, “[...]provoca sérias consequências tanto para o colaborador como para a organização. As consequências humanas do estresse incluem ansiedade, depressão, angústia e várias consequências físicas, como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes”.

Assim, compreende-se que o estresse é um adoecimento que atinge pessoas e seus sintomas são refletidos no comportamento delas, quando acomete um colaborador dentro de uma organização gera consequências negativas, tanto para a pessoa acometida quanto para a própria organização, uma vez que um colaborador adoecido não será tão eficiente e eficaz, em sua produtividade, quando comparado ao seu desempenho em plena saúde mental.

Nesta perspectiva, Myers (2006) apresenta que o estresse prolongado juntamente com outros comportamentos pouco saudáveis pode aumentar o risco para

a morte, como também para problemas de saúde, como doenças cardíacas, câncer, acidentes vasculares encefálicos e doenças crônicas pulmonares.

Em suma, entende-se que o estresse é um adoecimento que além de desencadear complicações psicológicas afeta a saúde física quando está acompanhado ao sedentarismos e outros hábitos não saudáveis. Percebe-se que é o estresse deve-se ser evitado, pois seus sintomas e suas consequências não favorecem nem o indivíduo, nem as organizações.

SÍNDROME DE Burnout

Outro adoecimento que vem acometendo os colaboradores dentro das organizações é a Síndrome de Burnout. Esta síndrome está ligada ao estado psicológico em que o indivíduo se encontra em posição de estagnação ou de esgotamento emocional em relação as atividades desenvolvidas por ele nas organizações.

Na visão de, Maslach e Jackson (1986, p 20) apud Castanheira (2009, p. 9), preceitua que burnout é um conceito multidimensional e pode ser definido como um “uma síndrome psicológica de exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional e pode ocorrer em indivíduos que trabalhem com outras pessoas”.

Assim, burnout pode ser considerada uma síndrome psicológica que está diretamente ligada não só ao cansaço mental, mas também a outros sintomas como a despersonalização, que consiste em quando uma pessoa posiciona-se ou age em contraposição a sua própria personalidade ou caráter, outro sintoma é a redução do sentimento de realização profissional, isto é, a pessoa não se sente mais realizada com o trabalho quando se comparado a um estágio anterior da aquisição da síndrome. Estes ainda afirmam que a síndrome de burnout pode acometer as pessoas que trabalham em contato com outras.

De acordo com Dantas (2003, p. 42), reflete que a palavra burnout “[...] no sentido literal, significa “estar esgotado” ou “queimado” e tem realmente se concretizado como uma resposta ao estresse laboral, embora alguns estudos científicos destacam que a síndrome aparece também em pessoas que não exercem algum tipo de atividade profissional”.

A partir desta contribuição, compreende-se que a ideia de burnout que vem sendo discutida é reafirmada, como apresentado outrora, e acrescenta outra informação pertinente, que é a questão de que o burnout além de atingir as pessoas que estão ativamente trabalhando, também pode acometer pessoas que não estão fazendo parte de nenhuma ação profissional de trabalho.

De acordo com Bock, Furtado e Teixeira (2008), apresentam que a síndrome de burnout, diz respeito ao esgotamento nervoso originado pelo estresse. O burnout pode conduzir ao aparecimento da depressão, apatia e de dificuldades para que o colaborador se mantenha na sua situação de trabalho. Na maioria dos casos a pessoa acometida não percebe que está adoecida e existe uma tendência de atribuir a sua situação, de forma incorreta, aos seus traços de personalidade.

Desta forma, percebe-se que a síndrome de burnout é caracterizada por esgotamento nervoso, que é gerado pelo estresse. Assim, pode-se considerar que a síndrome aqui estudada é desencadeada pelo acúmulo de estresse, esta leva depressão, ao indivíduo se tornar indiferente as pessoas e conseqüentemente o aparecimento de dificuldades para se manter estável em suas atividades no trabalho. Segundo Bloise (2009, p. 30) preceitua que para diversos autores como Limongi-França (2012):

[...] a síndrome de burnout é a síndrome do final do século, atingindo trabalhadores em diversas profissões. Trata-se de um problema que afeta os trabalhadores encarregados de cuidar de outros, como profissionais da área da educação, saúde, policiais e agentes penitenciários, entre outros, profissões que possuem intenso e constante contato interpessoal.

Como foi visto, Dantas (2003) apresenta que, segundo estudos científicos, os indivíduos acometidos podem ser profissionais ativos ou não em suas determinadas profissões, mas o que se percebe é que a maioria dos autores que estão contribuindo com esta apresentação, constantemente relacionam o desencadeamento do burnout ao trabalho. Assim, nesta contribuição, acima, Bloise (2009) aponta que vários autores concordam que o adoecimento tratado vem atingindo profissionais das mais variadas áreas. E reafirmando a ideia de Maslach e Jackson (1986), o burnout afeta os profissionais que estão frequentemente em contato direto com outras pessoas.

De acordo com Limongi-França e Rodrigues (2007) apud Bloise (2009 p. 30) descrevem alguns sintomas individuais associados à síndrome de burnout:

- Sintomas Psicossomáticos: quando ocorrem enxaquecas, dores de cabeça, insônia, gastrite e úlcera, diarreias, crises de asma, palpitações, hipertensão, maior frequência de infecções, dores musculares e/ou cervicais, alergias, suspensão do ciclo menstrual em mulheres;
- Sintomas Comportamentais: quando acontecem o absenteísmo, isolamento, violência drogadição, incapacidade de relaxar, mudanças bruscas de humor;
- Sintomas Emocionais: relacionados a sinais de impaciência, distanciamento afetivo, sentimento de solidão, sentimentos de alienação, irritabilidade, ansiedade, dificuldade de concentração, sentimento de impotência, desejo de abandonar o emprego, decréscimo do envolvimento de trabalho, baixa auto-estima, dúvidas de sua própria capacidade e sentimento de onipotência;
- Sintomas Defensivos: envolvem negação de emoções, ironia, atenção seletiva, hostilidade, apatia e desconfiança.

Na visão de Limongi-França e Rodrigues (2007) apud Bloise (2009) os sintomas da síndrome de burnout apresentam quatro dimensões, que são: os sintomas psicossomáticos estão relacionados aos desconfortos físicos; o segundo, sintomas comportamentais refere-se a mudanças negativas no comportamento do indivíduo; o terceiro, sintomas emocionais estão relacionados a emoções negativas que o indivíduo apresenta de si mesmo; o quarto, sintomas defensivos a pessoa se coloca em posição constante de defesa, pela desconfiança e outros fatores.

Corroborando com esta discussão, Limongi-França (2012) apresenta que a síndrome de burnout é uma das consequências nocivas do estresse, que é afetado e provocado pelas novas metodologias existentes nas empresas, como a inserção da prática da qualidade total, por exemplo. Para a autora a síndrome tratada se caracteriza pela exaustão emocional, avaliação negativa de si mesmo, depressão e indiferença com relação as outras pessoas.

Assim, compreende-se que a síndrome de burnout pode ser entendida como um adoecimento que acomete as pessoas psicológica e emocionalmente deixando-as fragilizadas e impossibilitadas de desenvolverem suas atividades de forma eficiente e eficaz, além de afetar negativamente o relacionamento interpessoal, o que dificulta ainda mais o trabalho em equipe, este que por sua vez é extremamente importante para o desenvolvimento das ações dentro das organizações. Afinal, como já foi mencionado, as pessoas, geralmente, não trabalham isoladamente, mas pelo contrário, estão o tempo todo interagindo umas com as outras no ambiente de trabalho.

ATUAÇÃO PREVENTIVA DA QVT

Prevenir acidentes de trabalho, adoecimentos e promover saúde e bem-estar aos colaboradores são alguns dos aspectos de estudo e atuação da QVT. Sabe-se que o trabalho está ligado a subsistência do homem e este nem sempre se encontra satisfeitos com os ambientes que lhe são ofertados para a realização de suas atividades laborais de trabalho.

Para Areias e Comandule (2004) apud Mendonça e Araújo (2016) o trabalho apesar de ser um elemento de identidade do indivíduo, que permite a aquisição de bens de consumo e elevação de sua autoestima, as condições que lhe são oferecidas de exercício profissional dá-se em ambientes de competição e desequilíbrio entre esforço ofertado pelo colaborador e recompensa por parte da organização ao mesmo, e que por estas características, a saúde do colaborador pode ser afetada levando ao desencadeamento do estresse ocupacional.

Dessa forma, entende-se que os ambientes ofertados pelas organizações nem sempre são favoráveis a saúde do colaborador no que diz respeito a estrutura física, além disso, existe nas empresas uma competição insondável, onde as empresas competem entre si, e onde, por

sua vez, os colaboradores também competem entre si, a fim de se destacarem, e o que se percebe é que nem sempre estas competição são de caráter honesto, digamos assim, principalmente entre as pessoas que deveriam trabalhar em conjunto, o que pode gerar desgaste mental ao indivíduo e desconfortos em se estar naquele ambiente de competição acirrada.

Além da competição, as expectativas no que diz respeito a recompensa, seja material ou de reconhecimento, nem sempre são atingidas ou superadas pelos empregados, o que pode desestimular o mesmo a continuar atuando de forma tão eficiente. Por isso, que a recompensa deve ser analisada de forma prioritária pelos gestores. Sabe-se que colaboradores motivados são essenciais para o crescimento e desenvolvimento organizacional.

Neste sentido, Limongi-França (2012) destaca que o cenário atual marcado por novas metodologias e tecnologias é provocador do estresse, uma vez que exige mais do trabalhador. Essa intensidade que o ritmo atual de trabalho vem apresentando levou o próprio profissional a desenvolver necessidades para com a sua qualidade de vida.

A globalização trouxe consigo essa explosão por novos ritmos de trabalho, novas demandas, novas exigências, assim, para que o colaborador se encontre saudável e capaz de lidar com essas diversas situações, é importante que o ambiente que está inserido lhe propicie condições de bem-estar.

Corroborando com o pensamento a autora acima citada, Alonso (2014) apud Mendonça e Araújo (2016, p. 3), preceitua que “[...]o alto nível de exigência e a grande competitividade no mercado de trabalho propiciam maior vulnerabilidade aos trabalhadores, favorecendo o aumento da incidência do esgotamento profissional”.

Assim, percebe-se que o desencadeamento de esgotamento profissional, que está relacionado também ao estresse e ao Burnout, surgiu como uma resposta ao que se está exposto ao indivíduo, que por sua vez, está ligado ao nível elevado de exigências que os gestores impõem aos colaboradores, ao mesmo tempo em que este gestor é bombardeado por outras séries de exigências por parte do mercado, onde estão incluídas as pessoas que são os cliente externos que estão cada vez mais exigentes por produtos e/ou serviços que atendam de forma eficaz a sua necessidade.

Sabe-se que o estresse é causado por situações externas ao indivíduo, assim pode ser prevenido a partir do estudo do ambiente em que a pessoa se encontra. Como afirma Limongi-França (2012, p.43) "O stress é uma resposta do corpo à pressão", dessa forma, percebe-se que ambientes saudáveis, seguros e que possibilitem ao colaborador interação, desenvolvimento e outros aspectos pensados pelos modelos de QVT podem prevenir o estresse dentro das empresas.

Se forem ofertados ambientes saudáveis em que ofereçam bem estar físico, psicológico e social ao colaborador, este, possivelmente, irá reagir de forma positiva respondendo de acordo o que lhe está exposto, ou seja, o profissional estará menos propenso a desenvolver algum tipo de adoecimento no ambiente de trabalho, por esta não está diante de cenários precários ou que traz consigo nível de desconfortos psicológicos como o estresse.

Nesta respectiva, Ferraz, et al. (2014) afirma que "ao oferecer qualidade de vida no trabalho, as organizações ajudarão os funcionários a minimizar o estresse, o cansaço físico e mental devido às cargas elevadas de trabalho". O autor corrobora com a discussão no sentido de reafirmação do achado dessa pesquisa, afirmando que ao se investir em QVT os funcionários estarão menos propensos a adquirirem algum tipo de adoecimento psicológico de trabalho.

Assim, nota-se que o investimento em si em Qualidade de Vida no Trabalho já atua de forma preventiva aos adoecimentos, em especial aqui o estresse ocupacional. Levando em consideração que o estresse, que causado por situações externas ao indivíduo, dessa forma, sendo papel das organizações a promoção de ambientes que gerem bem-estar e qualidade de vida. Evitando o estresse como também custos à organização.

Estes custos estão, por sua vez, relacionados ao absenteísmo, a redução da produtividade entre outros fatores que relacionados a desempenho do colaborador que não esteja condizendo com o que a organização espera da atuação do profissional contratado,

isso pode vir a retardar o crescimento e o desenvolvimento empresarial.

Ainda segundo Ferraz, et al. (2014), o sucesso de uma empresa não ocorre de forma isolada, não basta ter apenas produtos de qualidade, para que se alcance os objetivos organizacionais é imprescindível que se tenham indivíduos dispostos a trabalharem por um único ideal, e esse estágio será alcançado quando houver uma real preocupação e investimentos em QVT, para que os colaboradores tenham pela organização o mesmo respeito que lhe é ofertado por ela, e trabalhem todos em busca de alcançar os mesmos objetivos, oportunizando também o crescimento individual e social a partir do trabalho.

O que se percebe é que não se pode pensar em setores das organizações de forma isolada, nem em aspectos isolados, tem-se que pensar no todo organizacional para que, em determinadas situações, se tome a melhor decisão e aplicará a possível melhor estratégia. E que o alcance dos objetivos organizações está ligado diretamente as pessoas que fazem parte dela, por isso deve-se ter por elas uma atenção singular. Tratou-se até aqui mais especificamente do estresse organizacional, e partir de agora, abordar-se-á o outro adoecimento psicológico alvo da pesquisa, que é a Síndrome de Burnout. Sabe-se que a Síndrome de Burnout é desencadeada a partir do acúmulo do estresse.

Neste sentido, Mendonça e Araújo (2016, p. 5), afirmam que "[...]medidas preventivas devem ser tomadas no âmbito organizacional para que a cronificação do estresse ocupacional não se estabeleça, comprometendo a saúde e a qualidade de vida do trabalhador".

Dessa forma, conjuntamente, ao se prevenir o estresse organizacional, previne-se o Burnout, uma vez que está síndrome pode desenvolvida, também, pelo acúmulo de estresse que as pessoas podem estar portando. Desta forma, assim como o estresse, este adoecimento pode ser prevenido através do investimento em ambientes psicológico e socialmente saudáveis.

²⁰O absenteísmo é o acúmulo de faltas no trabalho, seja ele parcial ou integral em um determinado período de trabalho. O absenteísmo se refere à ausência do colaborador no seu local de trabalho, tendo um duplo efeito: no ponto de vista do trabalho, a possibilidade de descontos no salário, de demissão ou outros problemas correlacionados; do ponto de vista da organização, a dificuldade de realização de atividades planejadas e os prejuízos causados pela ausência do funcionário, provocam consequências no andamento da produção, afetando a qualidade dos serviços, resultando em transtornos no andamento das atividades dos demais colaboradores presentes, que sofrem com a sobrecarga de trabalho e a desmotivação resultante dos colaboradores faltantes (MARRAS, 2003 apud PORTO 2016, p. 28).

Para Helpguide.Org, (2014) apud Alonso (2014), o Burnout pode ser consequência de estresse rigoroso, porém não é exatamente caracterizado pelo excesso de estresse. Diferencia o estresse do burnout ressaltando que em geral o estresse envolve muitas pressões que exigem em demasia do sujeito, fisicamente e psicologicamente, já o burnout corresponde a não sentir-se capaz. Apesar de apresentarem sintomas similares, como por exemplo, agir de forma negativa e com atitudes grosseiras em relação as pessoas estão a sua volta, seja o colega de trabalho ou o cliente externo, o indivíduo acometido pela síndrome de burnout frequentemente não conseguem ter esperança de mudança positiva nas situações em que se depara.

Neste sentido, entende-se que o burnout se caracteriza por uma estagnação no indivíduo que o faz sentir-se completamente incapaz. E que apesar de apresentarem muitos sintomas equivalentes, o burnout não é exatamente o excesso de estresse, é muito mais que isso, e bem mais prejudicial ao homem.

Assim, "se o estresse excessivo é como um afogamento nas responsabilidades, o burnout caracteriza-se como se tudo tivesse secado. Enquanto o indivíduo está geralmente ciente de estar sob um monte de stress, no burnout nem sempre percebe quando isso acontece"

Conclusão

Os conceitos de QVT, notoriamente, remetem a saúde e ao bem-estar em três áreas, psicológica, física e social. Identifica-se que, o programa atua de forma a proporcionar melhorias nos diversos aspectos organizacionais visando obter uma otimização dos resultados empresarial. Assim, a satisfação e o respeito pelas pessoas é o que a QVT pretende alcançar através de seus modelos.

A organizações se encontram atualmente em um cenário marcado por novas exigências, tecnologias e mudanças significativas no mercado de atuação. Estes aspectos fazem com que seja exigido cada vez mais dos colaboradores, que por sua vez necessitam de boas condições de trabalho para que possam atuar de forma eficiente e eficaz nas empresas.

Benefícios foram identificados pelo estudo, os quais foram apresentados de forma sequencial, o primeiro benefício tratado foi a qualidade de vida

(HELPGUIDE.ORG, 2014; CONHEÇA ..., 2014 apud ALONSO, 2014, p. 11).

Corroborando com essa diferenciação os autores acima citados mostram que o indivíduo estressado consegue perceber que está numa situação desconfortável, mas o indivíduo acometido pelo burnout nem sempre terá essa habilidade de identificar o que de fato está acontecendo devido a sensação de impotência e estagnação.

Em contrapartida, Bloise (2009, p. 18) relata que a QVT "[...] trata das condições de vida no trabalho, incluindo aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal". Entende-se que a QVT trata de diversos pontos ligados a saúde e ao bem-estar das pessoas no ambiente de trabalho.

Nota-se que o investimento em QVT pode mudar ambientes, favorecer a atuação dos colaboradores e ainda promover saúde no ambiente corporativo, dessa forma prevenindo possíveis adoecimentos físicos e psicológicos. Assim, as empresas que adotarem por programas de QVT estarão dando um passo a frente e agindo de forma estratégica para alcançar os objetivos organizacionais.

elevada; em seguida, a produtividade eficiente e eficaz; após, a prevenção de adoecimentos físicos e psicológicos; bem como acidentes de trabalho e o estímulo à motivação.

O estresse organizacional é uma resposta do corpo ao que se está exposto, este, por sua vez, faz com que o indivíduo se comporte de forma grosseira com seus colegas de trabalho como também em relação aos clientes externos que ele venha a atender. Além disso, pode desencadear outros problemas no sujeito como distúrbios gástricos, ansiedade, entre outros.

De fato, já a Síndrome de Burnout pode ser desencadeada pelo acúmulo de estresse, porém não é somente isso. O sujeito acometido por este adoecimento traz consigo uma sensação de estagnação profissional e não consegue almejar soluções para as situações que surgem no seu dia-a-dia.

Os ambientes em que as pessoas estão expostas em seus ambientes de trabalho nem sempre lhe são favoráveis a sua saúde física, emocional e/ou social. Estes ambientes contribuem para o desencadeamento do estresse, que por sua vez é prejudicial tanto para a pessoa acometida quanto para os outros indivíduos que convivem com este sujeito.

A QVT, através dos seus programas pode atuar de forma preventiva em relação de estes adoecimentos de ordem psicológica, uma vez que a atuação daquela constitui-se de desenvolver ambientes seguros e saudáveis. Atuando, por sua vez, no campo físico, psicológico e social. Havendo por parte dos gestores uma preocupação com o bem estar dos colaboradores, possivelmente, será mais fácil entender suas demandas e lhe promover saúde no trabalho de acordo com o bom senso de todos.

Os Programas de QVT podem ser ajustados de acordo com a necessidade de cada ambiente, levando em consideração o individual, o grupal e o global da organização. Esta necessidade pode estar relacionada a área de atuação empresarial, ao seu porte, entre outros fatores que são determinantes na elaboração deste.

De forma que, atuando de forma preventiva a organização evitará transtornos, sofrimentos do colaboradores ao adquirirem alguma doença ou sofrerem algum tipo de acidente de trabalho, além de custos com recuperação destes profissionais e perda de produtividade, levando em consideração o fato de que colaboradores insatisfeitos ou adoecidos, poderão não atuar com toda a sua força e garra de trabalho. Dessa forma, confirma-se o pressuposto da pesquisa com o estudo.

De fato, os achados deste estudo, podem contribuir para que se entenda a importância de se cuidar do capital humano nas empresas, pois além de se está agindo humanamente, os benefícios vão além, tornando-se um agregador de benefícios que podem constituir o diferencial competitivo da organização.

Conclui-se, que este estudo não se limita a uma revisão bibliográfica, nem que estes dois adoecimentos de ordem psicológica são os únicos que a atuação da QVT pode prevenir. Assim, o trabalho poderá ser continuado para obtenção de novas achados, sendo cabível, também, uma análise prática no dia-a-dia organizacional.

Referências

- Rev. Multi. Sert. v.2; n.1, p. ???, abr – jun, 2019
- ALONSO, Fernanda Gehr. Síndrome de Burnout: manual de medidas preventivas e identificativas para aplicação pelo engenheiro de segurança do trabalho. 2014.
- BLOISE, Domingos. Análise das características e fontes geradoras da Síndrome de Burnout: o caso dos Professores de cursos de Administração de universidades privadas. 2009.
- BOCK, Ana Mercês Bahia; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria de Lourdes Trassi Teixeira. Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia. 14^ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008.
- CASTANHEIRA, Filipa Vieira da Silva. Burnout no serviço ao cliente: O papel das organizações na criação de ambientes de trabalho saudável. 2009.
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- _____, Idalberto. Administração dos Novos Tempos. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- DANTAS, Etienne Andrade de Medeiros. A relação entre a saúde organizacional e a síndrome de burnout. 2003. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
- FERRAZ, Alessandra et al. A relevância da prática da qualidade de vida no trabalho nas empresas. Revista Farociência, v. 1, p. 7-16, 2014.
- FIDELIS, Gilson José; BANOVA, Márcia Regina. Gestão de Recursos Humanos: tradicional e estratégica. 2. ed. São Paulo. Érica, 2007.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2011.
- LARANJEIRA, Carlos A. O contexto organizacional e a experiência de estresse: uma perspectiva integrativa. Revista de salud pública, v. 11, p. 123-133, 2009.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- MENDONÇA, Sandra Helena Araújo; ARAÚJO, Lidiane Silva. Esgotamento profissional e qualidade de vida no trabalho: uma revisão integrativa. Psicologias, v. 2, 2016.
- MYERS, David G., Psicologia. Tradução Eduardo Jorge Custódio da Silva, Maria dos Anjos Santos Rouch; revisão técnica José Mauro Gonçalves Nunes. Rio de Janeiro: LTC, 2006.
- PAIVA, Kely César Martins de; GOMES, Maria Ângela do Nascimento; HELAL, Diogo Henrique. Estresse ocupacional e síndrome de burnout: proposição de um modelo integrativo e perspectivas de pesquisa junto a docentes do ensino superior. Gestão & Planejamento-G&P, v. 16, n. 3, 2015.
- SANTOS, Izequias Estevam dos. Manual de Métodos e Técnicas de Pesquisa Científica. – 7 ed. ver., atual. e ampl. – Niterói, RJ: Impetus, 2010.

Conflito de interesse

Os autores declaram não haver conflito de interesse.

Recebido em: 25/04/2019

Aprovado em: 28/06/2019