

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE MENTAL**

JULIANA DELA JUSTINA PROINELLI

A RESILIÊNCIA DO TRABALHADOR NO UNIVERSO DAS ORGANIZAÇÕES

CRICIÚMA

2013

JULIANA DELA JUSTINA PROINELLI

A RESILIÊNCIA DO TRABALHADOR NO UNIVERSO DAS ORGANIZAÇÕES

Monografia apresentada ao Setor de Pós-Graduação da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, para obtenção do título de especialista Saúde Mental.

Orientadora: Prof.^a Denise Nuernberg.

CRICIÚMA

2013

AGRADECIMENTOS

Hoje, quase como um *in sight* percebo: acabou mais uma etapa.

Ao finalizar esse trabalho proposto pela especialização, me reporto nesse espaço, às pessoas essenciais, sem as quais a escrita dessa monografia não seria possível e dedico a elas meus sinceros agradecimentos.

Agradeço em primeiro a meus pais, Moacir e Ivonir, obrigada por me proporcionarem este grande exemplo de honestidade, caráter, hombridade e valor.

Agradeço à orientação da professora Denise Nuernberg que colaborou de forma fundamental nesse trabalho, acreditando sempre nas coisas que eu lhe apresentava, indicando sugestões que contribuíram de forma significativa. Agradeço a oportunidade de aprendizado atual e acredito na possibilidade de uma parceira muito produtiva em trabalhos futuros. Muito obrigada.

Obrigada pelas conversas, pelos conselhos, pelo crescimento intelectual e profissional, pela confiança, pelo carinho. Esse é só um de tantos outros trabalhos, que poderemos fazer.

Aos colegas de especialização pela oportunidade de convívio com as mais diferentes figuras, de diferentes lugares, possuidores de peculiaridades que o decoro não me permite descrever, mas que me fizeram compreender a importância da vivência de mundo para a construção do sujeito. Vivemos esse ano, com finais de semana juntos, com muito trabalho, mas com muita alegria, risadas e trocas culturais.

A todos que contribuíram para que eu pudesse subir mais esse degrau não canso de agradecer. Não posso dizer que este é o fim. Este é apenas o começo da próxima jornada.

A pessoa resiliente é aquela que sofre crises, enfrenta mudanças ou situações de forte estresse e consegue “dar a volta por cima”, transformando sofrimento em competência. (Ricardo Piovan)

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8.
2 MARCO TEÓRICO	10.
2.1 TRABALHO	10.
2.2 ESTRESSE.....	21.
2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	26.
2.4 RESILÊNCIA E TRABALHO.....	34.
3 CONCLUSÃO	41.

RESUMO

O presente artigo intitulado “a resiliência do trabalhador no universo das organizações” consiste numa revisão do conceito de resiliência, observando a qualidade de vida do trabalhador. A pesquisa objetiva discutir sobre a temática da resiliência, relacionando-a com o universo do trabalho e a qualidade de vida do trabalhador. Trata-se de uma pesquisa básica, bibliográfica, de natureza qualitativa e de características exploratórias. Ao decorrer do estudo observou-se que é muito importante no universo das organizações, a capacidade resiliente do trabalhador diante dos problemas e adversidades, oriundas do mundo do trabalho, de modo que as organizações precisam propiciar um ambiente que potencialize a resiliência dos trabalhadores.

Palavras chave: Resiliência. Trabalhador. Organizações.

ABSTRACT

This article entitled “the resilience of worker in the world of organizations” is a review of resilient concept, observing the quality of worker’s life. The objective in this study was discussed about resilience, relating it with the universe of work and the quality of worker’s life. It is a bibliographic basic research of qualitative nature and exploratory characteristics. The long of research was observed that is very important in the universe of organizations the resiliente capacity of worker in front of problems and adversities from the world of work. In this mode is need that organizations to promote an environment that potentiates the resilience of workers.

Key words: Resilience. Worker. Organization.

1 INTRODUÇÃO

A ideia de resiliência emerge do cientista inglês Thomas Yang, que, em 1807, propôs o conceito de “módulo de elasticidade”, após realizar experimentos com tensão e com pressão de barras. A palavra oriunda do latim, “*resilio*” e significa retornar a um estado anterior. Na Física, o termo descreve a capacidade de um corpo físico de voltar ao normal, após ter sofrido pressão sobre si. Trata-se de uma energia de deformação máxima que um corpo é capaz de armazenar, sem sofrer deformações permanentes; em outras palavras, diz respeito à capacidade de um corpo absorver energia sem sofrer transformação plástica irreversível. Como base para os cálculos, utiliza-se o índice de tensão e de deformação específica dos materiais, os quais possuem diferentes módulos de resiliência.

Esta noção de resiliência foi transposta das ciências físicas para as ciências humanas, embora com alguns cuidados, mas com a ideia conceitual em si, na qual as ciências humanas observam a resiliência como a capacidade do indivíduo em lidar com problemas, superar obstáculos ou resistir à pressão das adversidades. Essa transposição conceitual, então, traz alguns desconfortos teóricos quanto a sua aplicabilidade, dos quais se pode destacar, por exemplo: será possível ao ser humano “voltar a ser o que era”, após sofrer uma grande pressão como o estresse no trabalho? E, se isso for possível, ou seja, se o ser humano não se transformar verdadeiramente frente a uma adversidade, será isso saudável?

Diante dessas indagações são pretensões desse trabalho discutir a respeito da temática da resiliência, relacionando-a com o universo do trabalho e a qualidade de vida do trabalhador, buscando por meio de uma pesquisa bibliográfica encontrar subsídios que sustentem a noção de capacidade resiliente do trabalhador diante dos problemas e adversidades oriundas do mundo do trabalho.

O ritmo acelerado das mudanças atuais parece marcar um cenário, no qual as empresas e as pessoas que as constituem, têm que buscar, a todo custo, adaptarem-se e adotarem uma postura proativa ou reagir rapidamente ao ambiente de mudanças tecnológicas, políticas, econômicas, sociais e culturais que estão ocorrendo, forçando-as a reverem estruturas, políticas, filosofias de trabalho e de relacionamento empresarial e pessoal. As mudanças atuais ocorrem em ritmo mais intenso, são descontínuas e imprevisíveis em geral.

Pessoas e empresas buscam adequar-se rapidamente às mudanças nos ambientes externo e interno, procurando ajustar-se com resultados efetivos aos seus interesses, objetivos e necessidades presentes. Essa situação de busca de recursos externos e novas competências acabam abrindo espaço para a contratação de outros profissionais, especialistas de áreas fora da competência principal das empresas, que vão ajudá-las a explorar novas oportunidades, propor novas alternativas de ação ou mesmo facilitar a transição de um estado atual não satisfatório, para um estado desejado mais propício às suas necessidades, interesses e objetivos.

O mundo vive hoje, uma fase de constante transição e adaptação, que se reflete na busca incessante pelo diferencial da competitividade no ambiente organizacional. Tal desafio, por sua vez, pode ser apontado como um dos principais responsáveis pela necessidade da qualidade.

Nesse contexto, é determinante que as organizações pensem na sedimentação de suas habilidades e potenciais, para inserir em sua filosofia e estrutura, o novo conceito de trabalho, bem como, os desafios inerentes a ele.

O mercado está mudando e os profissionais também. No passado, a visão que o colaborador tinha da empresa era de benfeitora, de uma instituição que garantia seu sustento independente de seu desempenho profissional. Na dinâmica do mercado atual, a empresa deve ser vista como o meio do colaborador transformar suas competências em valor, mas isso só acontece quando existe uma conscientização pela qualidade em cada aspecto de sua vida e trabalho. Mas o profissional deve enxergar ainda mais.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 TRABALHO

Na Idade Média o trabalho modificou-se e, após uma longa persistência da agricultura como atividade básica, teve início uma diversificação do trabalho, com o surgimento do comércio e da pecuária. O artesanato fortaleceu-se e as cidades novamente floresceram, gerando novas demandas de trabalho e formação de riquezas, num cenário que levaria a um novo contexto de relações de trabalho. O trabalho cabia aos servos, que sustentavam os senhores feudais, donos da terra e do poder, sendo compreendido com castigo e sofrimento (Lassance & Sparta, 2003).

De acordo com Krawulski (1998), à medida que os servos se emanciparam, organizaram o trabalho urbano, como sapateiros, padeiros, tecelões, etc., agrupando estas especialidades nas corporações de ofício. Os comerciantes e os mercadores também se organizaram em corporações, com o objetivo de controlar o mercado. Na antigüidade, o trabalho caracterizou-se pela produção agrícola, ligado à propriedade de terras. Os gregos distinguiram entre o esforço do trabalho na terra, o artesanato e as discussões filosóficas sobre a existência humana.

Ainda segundo Krawulski (1998), o trabalho na terra possuía valor e prestígio, pois estabelecia um elo com as divindades que regiam a fertilidade da terra. Entre os artesãos, de modo semelhante, a divisão do trabalho existia de acordo com a qualidade do produto e pela diversidade dos dons, não visando à produtividade.

Apesar da valorização e do *status* atribuídos ao trabalho, quando ele se voltou à geração de riquezas, à produtividade, ao consumo e à abundância, foi se esvaziando gradativamente e perdendo seu significado. Deixou de ser uma atividade de realização individual e que satisfaz, para transformar-se em mercadoria no mercado universal criado pelo capitalismo vigente. Passou a ser, assim, um processo intensivo de desgaste físico-moral, que levou os trabalhadores à perda de sua independência e à necessidade de produzir fora de casa, sob rigorosa supervisão, já que não possuíam a matéria-prima e os instrumentos de trabalho.

Segundo Albornoz (2008), a palavra trabalho tem muitos significados, mas, todos advindos de uma conotação negativa, podendo significar fardo, dor, tortura, etc. Trabalho é o homem em ação para sobreviver e realizar-se, é o homem

agindo sobre a natureza, o homem intervindo na natureza e, simultaneamente modificando-se numa relação dialética.

Albornoz (2008, p. 9) relata que:

No dicionário a palavra aparece em primeiro lugar o significado de aplicação das forças e faculdades humanas para alcançar determinado fim; atividade coordenada de caráter físico ou intelectual necessária a qualquer tarefa, serviço ou empreendimento.

De acordo com Albornoz (2008), a etiologia da palavra trabalho tem origem no latim TRIPALIUM que era um instrumento feito de três paus aguçados, muitas vezes, munidos de pontas de ferro, que os agricultores batiam trigo. O TRIPALIUM se liga ao verbo do latim vulgar tripaliare que significa justamente, torturar. O autor ressalta que os significados da palavra trabalho provém da cultura de caça e pesca de nossos ancestrais de uma cultura agrária.

Para alguns autores, o trabalho vem de muitos entendimentos. Uma visão positiva de Bastos (1995) diz que:

Vê o trabalho como a aplicação das capacidades humanas para propiciar o domínio da natureza, sendo responsável pela própria condição humana. Acompanha a noção de empenho, esforço para atingir determinado objetivo. Trabalhar algo significa também fazer com cuidado, esmerar-se na execução de uma ação, de uma tarefa.

Nesse entendimento é importante que o trabalho seja algo prazeroso, dê satisfação ao executar, que seja reconhecido e, que o ser humano seja observado como alguém que consegue executar e modificar algo para si e para os outros, pois é alguém em constantes modificações.

Bastos (1995) afirma que o trabalho vem passando por constantes mudanças, e a exigência do mercado é cada vez maior. É preciso adequar-se a:

- Tecnologias da informação;
- Excesso de informação;
- Novas formas de relacionamento;
- Competitividade.

Pode-se dizer que todo este processo de transformação é a modernidade conquistando seu espaço. Mas afinal, o que é modernidade?

Segundo Giddens (1991, p. 73), como uma primeira aproximação, pode-se dizer, simplesmente o seguinte:

[...] “modernidade” refere-se a estilo, costume de vida ou organização social que emergiram na Europa a partir do século XVII e que posteriormente se tornaram mais ou menos mundiais em sua influência. Isto associa a modernidade a um período de tempo e a uma localização geográfica inicial, mas por enquanto deixa suas características principais guardadas em segurança numa caixa preta.

Ainda conforme o mesmo autor, no final do século XX, muita gente afirma que se está no limiar de uma nova era, na qual as ciências sociais devem responder e que está nos levando para além da própria modernidade. Uma variedade de termos tem sido sugerida para esta transição, alguns dos quais se referem positivamente a emergência de um novo tipo de sistema social (tal como a “sociedade de informação” ou a “sociedade de consumo”), mas, cuja maioria sugere que, mais que um estado de coisas anteriores, está chegando a um encerramento (“pós-modernidade”, “pós-modernismo”, “sociedade pós-industrial”, e assim por diante).

Alguns dos debates sobre estas questões se concentram, principalmente, sobre transformações institucionais, particularmente as que sugerem que a sociedade está se movendo de um sistema baseado na manufatura de bens materiais para outro relacionamento. Mais comumente, contudo, estas controvérsias enfocam amplamente questões de filosofia e epistemologia. Esta é a expectativa característica, por exemplo, do autor que foi em primeiro lugar responsável pela popularização da noção de pós-modernidade, Jean-François Lyotard. Como ele a representa, a pós-modernidade se refere à epistemologia e à fé no progresso planejado humanamente. A condição da pós-modernidade é caracterizada por uma evaporação da *grand narrative* - o “enredo” dominante por meio do qual somos inseridos na história, como seres tendo um passado definitivo e um futuro previsível.

A perspectiva pós-moderna vê uma pluralidade de reivindicações heterogêneas de conhecimento, na qual a ciência não tem um lugar privilegiado.

Bastos e colaboradores (1995) no entendimento negativo quanto ao significado do trabalho entendem que este está vinculado a uma noção de sacrifício,

de esforço incomum, de carga, fardo, algo esgotante para quem o realiza. Trabalho como sinônimo de luta. Significa algo que sugere esforço, atenção, que causa transtorno ou preocupação. O trabalho associado, também, à noção de punição, decorre daí o sentido de obrigação, dever, responsabilidade.

Muchinsky (2004) O trabalho é o fundamento da vida humana e, em determinado aspecto, criou o próprio homem, mediante suas necessidades cotidianas. O autor descreve que o trabalho apresenta um resultado mais intenso do que qualquer outro aspecto da vida humana de vincular uma pessoa à realidade. Para muitas pessoas, o trabalho só é valorizado, quando o indivíduo realiza e o realiza em si e por si. “A valorização para muitos dá-se em prover, satisfazer as necessidades da vida e servir de caminho para os talentos, as habilidades e os conhecimentos do indivíduo”. (MUCHINSKY, 2004, p. 334).

Para Ribeiro e Leda (2004), o trabalho precisa estar integrado à vida, ter um sentido, não pode se restringir a ser um meio de sobrevivência. O indivíduo precisa vislumbrar a possibilidade de realização dos seus planos e projetos, desvinculados do mero acesso aos bens materiais e suas simbologias. Uma atividade profissional que incorpora um significado intrínseco, que tem valor por si mesmo, ajudará na construção de uma nova sociabilidade, marcada por valores éticos. No entanto, isto também exige outra antítese das condições atuais, isto é, trabalho para todos.

Souza e col. (2008) ressaltam que o ser humano se distingue dos outros animais porque, além de utilizar o esforço do corpo no processo de trabalho, utiliza a mente, e, é capaz de projetar a transformação que fará ao material sobre o qual opera, antes de iniciá-la. Ele transmite a sua vontade ao processo de trabalho.

O trabalho sempre foi algo importante na vida de toda sociedade. Estudiosos alegam que na antiguidade já existia o esforço conjugado, para executarem as atividades. “O trabalho pode ser considerado o processo entre a natureza e o homem” (KANAANE, 1999, p. 16), no entanto, este se realiza, regula e controla, mediante a própria ação. É a capacidade que o homem tem, de mudar a si mesmo, através da natureza, do meio onde vive.

O trabalho representa um valor importante na sociedade, exercendo uma influência considerável sobre a motivação dos trabalhadores, assim como sobre sua satisfação e sua produtividade. A relação entre homem e trabalho deve ser de muita afinidade, para que ao executar suas atividades, não seja massacrante e

desgastante, e que o indivíduo possa se ajustar as necessidades do ambiente de trabalho sem sofrimento.

É por essa mudança, por esta interação que o homem tem a possibilidade de promover o seu bem estar. É no trabalho, que começa essa mudança, ao se sentir útil, valorizado, motivado e satisfeito. O trabalhador avalia seu trabalho, sendo importante para si mesmo, para a empresa e para a sociedade, elevando sua autoimagem, que está relacionada: ao orgulho pelo trabalho que faz à realização profissional, ao sentir-se útil e produtivo. “O trabalho provoca diferentes graus de motivação e de satisfação no trabalhador, principalmente quanto à forma e ao meio pelo qual desempenha sua tarefa” (KANAANE, 1999, p. 18), ou seja, tudo o que o cerca, é o que faz com que o indivíduo observe, o que o faz ter satisfação em seu trabalho e o que o faz ser um indivíduo completo.

É através do trabalho que o homem pode modificar seu meio e modificar-se a si mesmo, à medida que possa exercer sua capacidade criativa e atuar como coparticipe do processo de construção das relações de trabalho e da comunidade a qual se insere. (KANAANE, 1999, p. 22).

Diante de tantas mudanças e novas relações, o indivíduo vem tentando se adaptar a todas as transformações. Goulart (2002) reflete sobre a globalização e o trabalho humano. Na década de 90 com a globalização, começaram as transformações econômicas, tecnológicas e sociais, para a história da humanidade. Iniciam-se então, os desafios para com o trabalho produtivo, mas com qualidade, por isso, surgiu a necessidade de trabalhadores qualificados.

Ainda segundo Goulart (2002), com esta nova modalidade de trabalho e trabalhadores reestruturados e empresários observaram toda esta mudança, com um olhar de muita importância para todo o processo produtivo, deixando de lado o uso da força do trabalho. O elemento principal dessa reestruturação do trabalho seria a mudança do foco, de um trabalho com muita força humana, para um trabalho intelectual com profissionais qualificados.

Silva (2006) vê o trabalho como a aplicação das capacidades humanas para propiciar o domínio da natureza, sendo responsável pela própria condição humana. Acompanha a noção de empenho, esforço para atingir determinado objetivo. Para o autor trabalhar algo significa também, fazer com cuidado, esmerar-se na execução de uma ação, de uma tarefa. “O trabalho é capaz de influenciar a personalidade do ser humano, podendo desempenhar um papel fundamental para o seu equilíbrio, sua inserção social, sua saúde física e mental”. (CARTANA e Col.,

2006, p. 73).

Segundo Ribeiro e Léda (2004), apesar do trabalho continuar sendo o centro da vida da maioria das pessoas, é crescente o número de trabalhadores que não reconhecem a esfera profissional como um espaço de realização, de reconhecimento, de poder ser útil à sociedade. Existe uma minoria de trabalhadores atuando em funções que permitem envolvimento e identificação. Há na realidade, um grande grupo que trabalha apenas por necessidade financeira, que trocaria facilmente de atividade profissional. Para esse grupo, o trabalho não é um fim em si mesmo, é exclusivamente um meio para alcançar outros objetivos.

No entanto, o trabalho representa um valor importante e, por esse motivo, exerce uma influência considerável sobre a motivação dos trabalhadores, sua satisfação e produtividade. Sendo assim, um dos aspectos do comportamento humano que se tem observado muito, é a compreensão de como as pessoas vivem e resolvem seus problemas dentro do contexto de trabalho. Mas, a satisfação no trabalho, como qualquer outro tipo de atitude, é geralmente formada durante determinado período de tempo, na medida em que o empregado vai obtendo informações sobre o ambiente de trabalho. Porém, a satisfação no trabalho passa ligeiramente, uma vez que se pode perder muito mais rapidamente do que o tempo necessário para se desenvolver.

2.2 ESTRESSE

A palavra *stress*, de acordo com o Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa, significa “conjunto de reações do organismo a agressões de origem diversas, capazes de perturbar-lhe o equilíbrio interno” (FERREIRA, 1993 apud PEREIRA E ZILLE, 2010, p. 416).

O estresse por Souza e col. (2002) é definido como as situações em que a pessoa percebe seu ambiente ocupacional, como ameaçador das suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou da sua saúde física ou mental, prejudicando a interação desta com o trabalho e com o seu ambiente e, à medida que vão aumentando as demandas, a pessoa não possui os recursos adequados para enfrentá-las.

O autor Selye (1984) definiu estresse sob a influência das descobertas de fisiologistas. Um deles é Bernard que, em 1879, sugeriu que o ambiente interno dos

organismos deve continuar constante, mesmo com as mudanças no ambiente externo e, conservarem um estado de equilíbrio interno no organismo. Selye (1984), utilizando-se desse conceito, definiu o estresse como *uma quebra neste equilíbrio*. Hoje, o termo tem sido usado para descrever tanto os estímulos que provocam uma quebra na homeostase do organismo, como a resposta comportamental criada por tal desequilíbrio. Um certo problema conceitual surge, exatamente porque a palavra é, ao mesmo tempo, usada para designar uma condição, causa ou estímulo desencadeante de uma reação do organismo e para apresentar seu efeito.

De acordo com Morin e Aubé (2009), o estresse é um conceito muito estudado em psicologia. A mídia inunda com informações sobre a maneira como prevenir, administrar ou simplesmente “conviver” com o nosso estresse. Todavia, nem sempre o conceito de estresse suscitou tanto interesse quanto atualmente. (LAZARUS, 1999 apud MORIN E AUBÉ, 2009).

Embora existam várias definições, o conceito a que se apresenta referencialmente para este estudo é o de Selye (1984), que define estresse como uma reação psicofisiológica muito complicada, que tem em sua origem a necessidade do organismo reagir em face de algo que ameace a sua homeostase, ou seja, seu equilíbrio. Pode ocorrer quando a pessoa se depara com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, a amedronte, a excite ou a confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz. Assim, a reação de estresse pode ocorrer perante estressores inerentemente negativos, como no caso de dor, fome, frio, ou calor excessivo, etc., ou em virtude da explicação que se dá ao evento estressor.

O stress é um processo e não uma reação única, pois no momento em que a pessoa é sujeita a uma fonte de tensão, um longo processo bioquímico se instala. Inicialmente, conforme mencionada por Selye (1984) ocorre uma mobilização hormonal, visando fortalecer o organismo a fim de capacitá-lo para ação necessária no momento. (CANNON, 1986, p. 82)

Na visão de Goldberg (1986 apud PEREIRA E ZILLE, 2010), nos momentos de tensão excessiva no trabalho, observa-se que vêm contribuindo para originar nos indivíduos importantes quadros de estresse. Expostos a essas situações, o indivíduo torna-se vulnerável a diversos tipos de doenças, destaca-se o infarto prematuro do miocárdio, derrame cerebral, quadros psiquiátricos, úlceras, colites, manifestações psicológicas diversas, distúrbio do sistema imunológico,

câncer, entre outras. No caso do trabalho, observa-se o estresse, em grande evidência nos indivíduos.

Nessa dimensão o estresse pode ser considerado um obstáculo, uma vez que poderá interceptar e desviar o fluxo de energia, gerando assim, uma ruptura no equilíbrio pessoal. A vida acelerada dos dias atuais, principalmente nos grandes centros urbanos, contribui com um grande número de fatores capazes de interferirem nesse equilíbrio, que é considerado de fundamental importância para a saúde das pessoas. (PEREIRA E ZILLE, 2010, p. 416).

Souza e col. (2002) referem que estresse ocupacional ocorre quando há percepção do trabalhador da sua insuficiência para atender as demandas solicitadas pelo trabalho, causando sofrimento, mal-estar e um sentimento de incapacidade para enfrentá-las. Assim, quando temos um organismo sobre situação de “stress”, resultam-se distúrbios emocionais, mudanças de comportamento, distúrbios gastrintestinais, distúrbios de sono, sintomas psicopatológicos, com sofrimento psíquico e outros.

Dada à relevância do problema, estudos mostram que à qualidade de vida e, sobretudo ao estresse, tem recebido, nos últimos anos, maior atenção pelas organizações em todo o mundo. Já que hoje, o estresse, assim como outras doenças, pode ser considerado doença relacionada ao trabalho.

De acordo com Lipp (2002) a palavra “stress” teve seu primeiro significado como “aflição e adversidade” (séc. XIV) e “opressão, desconforto e adversidade” (séc. XVII). Em uma situação de estresse haveria uma dificuldade de adaptação do indivíduo frente à mesma, ficando o organismo em tensão, inquietude, mal estar e sofrimento.

O estresse vem sendo avaliado como um problema generalizado, que acaba envolvendo os trabalhadores, a organização e a sociedade como um todo, e através de atividades ocupacionais, tenta-se amenizar ou até habilitar o indivíduo novamente, para a vivência neste meio.

O estresse está em evidência, quando se trata de problemas mentais, é observado entre as causas mais evidenciadas na contribuição para a manifestação de doenças e disfunções na população de trabalhadores, tendo como decorrências além dos distúrbios relacionados à saúde, custos crescentes e significativos, que comprometem as organizações como um todo (LEVI, 2005 apud PEREIRA E ZILLE, 2010, p. 416).

De acordo com Morin e Aubé (2009), as primeiras pesquisas sobre o estresse psicológico foram realizadas junto aos soldados que haviam participado da Primeira e da Segunda Guerra Mundial. A noção de estresse se encontrava, então, fortemente associada a esse contexto. Foi apenas nos anos 1960 e 1970 que a pesquisa sobre o estresse em áreas diversas (por exemplo: no trabalho, na família, nos estudos) realmente decolou.

Atualmente, a palavra estresse faz parte do vocabulário corrente. Não obstante, este termo pode ter uma significação bem diferente, conforme o contexto em que é utilizado. Dessa forma, em certos momentos faz-se referência aos antecedentes do estresse (por exemplo: a conflitos interpessoais, a problemas de dinheiro), enquanto em outros momentos, designam-se suas consequências (por exemplo: doenças, esgotamento) ou a maneira como ele é vivido (por exemplo sua duração, sua intensidade).

Para Tamayo e col. (2004), o estresse pode ser entendido como uma tensão física, psíquica e social, positiva ou negativa, que provém de um esforço imenso do indivíduo para responder a determinadas exigências externas. Já o sofrimento, passa a ser então, uma noção intermediária definida como recobrimento de estado mental, situado entre a saúde e a patologia. A expressão da normalidade é o compromisso que o trabalhador estabelece entre o sofrimento e as estratégias para o seu enfrentamento. Isso significa que a presença do sofrimento não implica patologia.

As situações de trabalho podem funcionar como desencadeadores de perturbações psicossomáticas e psíquicas quando geram um sofrimento permanente, e não tem mais as possibilidades de negociação entre o sujeito e a realidade.

Couto e Simonton et al. (1987 apud PEREIRA E ZILLE, 2010), consideram o estresse um estado em que ocorre um modificação anormal do organismo humano, causando redução em sua capacidade laboral, provocada pela incapacidade de tolerância do indivíduo e sua dificuldade em superar as cobranças psíquicas da vida ou de habituar-se a elas. Os danos causados no organismo humano são devidos à tensão crônica, atribuída das relações e das vivências da vida moderna. Para os autores, as pessoas mais vulneráveis ao estresse são aquelas que passam por muitas tensões, que não conseguem descontraír, relaxar,

aproveitar o dia-a-dia de uma forma menos tensa, agressiva, mesmo que desejem a descontração, não conseguem.

French (1983 apud PEREIRA E ZILLE, 2010) descreve o estresse como decorrente das situações de trabalho, o que é denominado pelo autor como *estresse* ocupacional. Souza e col. (2002) propõem que as tensões nos locais de trabalho diminuem a eficiência das pessoas e, conseqüentemente, da produtividade, gerando pressa, conflitos interpessoais, desmotivação, agressividade, isolamento, enfim, um ambiente humano destrutivo, sem motivação para continuar a executar suas atividades.

Trata-se de uma reação do indivíduo ao seu ambiente de trabalho, que, de alguma forma, o atinge. Essas ameaças podem ser entendidas como agentes estressores que caracterizam uma relação pouco produtiva entre a estrutura do indivíduo e o seu ambiente ocupacional, demonstrando que excessivas mudanças estão sendo direcionadas ao trabalhador e que ele não está devidamente preparado, do ponto de vista psicológico, para internalizá-las de forma positiva (FRENCH, 1983 apud PEREIRA E ZILLE, 2010, p. 416).

Souza e col. (2002) descrevem que conjuntamente aos fatores estressantes, a vulnerabilidade orgânica e a capacidade de avaliar, de enfrentar situações conflitantes do trabalho, podem levar a uma ameaça do desequilíbrio da homeostase do organismo, com resposta somática e psicossocial, sendo os efeitos mais conhecidos os cardiovasculares, os do sistema nervoso central, psicológicos e comportamentais. Ainda de acordo com os autores, o estresse é responsável por algumas alterações fisiológicas nos indivíduos. Não havendo o equilíbrio do organismo em relação às pressões psíquicas do meio e a estrutura psíquica do indivíduo, alerta-se para um quadro de estresse. O sistema nervoso e o sistema endócrino são essenciais na mediação desse processo, pois realizam a conexão e coordenação entre os vários órgãos e sistemas do corpo humano.

O stress é um processo e não uma reação única, pois no momento em que a pessoa é sujeita a uma fonte de tensão, um longo processo bioquímico se instala. Inicialmente, conforme mencionada por Selye (1984) ocorre uma mobilização hormonal, visando fortalecer o organismo a fim de capacitá-lo para ação necessária no momento. (CANNON, 1986, p. 82).

Cannon (1986) foi quem descreveu pela primeira vez a reação do corpo ao *stress*. Foi o pesquisador que identificou primeiro esta reação de estresse como resposta de luta ou fuga. Seu corpo prepara-se ao ser confrontado com uma

ameaça, para ficar e lutar ou para fugir. Na sociedade contemporânea a resposta de luta ou fuga tornou-se em si mesma uma ameaça à saúde.

Segundo Lipp (2003), o estresse afeta a imunidade, ou o funcionamento do sistema de defesa do organismo, parece um acontecimento bastante estabelecido ou reconhecido não somente pelos profissionais que trabalham na área médica e da saúde, mas também pelos leigos.

Ainda segundo a mesma autora, alguns estudos demonstraram que, em situações de stress intenso, como nas guerras, é comum em alguns indivíduos aumento do número de infecções graves, bem como maior dificuldade de recuperação a despeito de tratamento adequado. (KRUEGER, 1995).

Um dos principais efeitos do estresse é reduzir a quantidade e qualidade do sono.

O estresse pode manifestar-se sob diversas formas. De acordo com Morin e Aubé (2009), poderá ser fisiológica, afetivas ou comportamentais. No caso de estar exposto a um agente estressante considerável pode provocar manifestações fisiológicas como tensões musculares, artrite, distúrbios do sono, distúrbios do apetite, distúrbios sexuais, problemas gastrintestinais, aumento da transpiração, palpitações, problemas respiratórios e cardiovasculares, cefaleias etc.

Lipp (2003) ressalta que os outros componentes de seu domínio variam em grau de abstração: escola, trabalho, grupo social, nacionalidade e valores intangíveis como liberdade, justiça ou moralidade. A natureza da resposta emocional perturbada ou não, depende da pessoa perceber os eventos como adicionando (alegria/euforia), subtraindo (tristeza/depressão), ameaçando (medo/pânico) ou invadindo/coagindo (raiva/hostilidade) seu domínio.

De acordo com Morin e Aubé (2009), as dificuldades de adaptação podem provocar problemas de saúde mental que, por sua vez, podem ter incidências importantes na vida familiar, sentimental, social e profissional dos indivíduos. (DANNA; GRIFFIN, 1999 apud MORIN; AUBÉ, 2009).

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O termo Qualidade de Vida tem sido constantemente utilizado por vários autores, para descrever situações em que, sob diversos olhares e/ou intervenções, procuram-se criar condições que agreguem, objetivamente, valores e também

qualidade à vida. Ele engloba temas como motivação, satisfação, condições de trabalho, stress, estilos de liderança, dentre outros.

De acordo com Leonel (2010), o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi cunhado por Louis Davis na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas. O conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho.

Segundo França (1999), o conceito de QVT constitui um conjunto de ações de uma empresa que envolve o diagnóstico e a implementação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, no intuito de propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

De acordo com Moraes e Sícole (2010) a década de 1950 marca o início de estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho,

Como uma abordagem que focava o comportamento humano na organização, mais genericamente com a satisfação do trabalhador em seu trabalho e na realização das tarefas inerentes ao seu cargo. Desde os primórdios da administração se pesquisa o que faz o homem trabalhar melhor e mais satisfeito, sendo desenvolvidas diversas abordagens. A expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico (WALTON, 1973 apud MORAES, SÍCOLE, p.04, 2010).

Lipp (2003) reflete que a busca da qualidade de vida pessoal é hoje uma realidade, porque as pessoas, não param para prestar atenção no que lhes acontece no dia-a-dia e que altera seu comportamento e saúde, não conseguem conquistar uma vida plena e saudável. O número disponível de serviços de psicologia também demonstra a necessidade que as pessoas apresentam atualmente, de cuidar melhor de seu bem-estar psicológico.

Esse estilo de vida, agitado e pouco reflexivo, tem levado as pessoas a apresentarem mais respostas de stress, que é uma reação intensa do organismo diante de qualquer evento bom ou mal que altere sua vida. Para Everly (1989), essa reação ocorre em virtude da necessidade de adaptação exigida do indivíduo em momentos de mudança. Os estudos vêm referindo nos últimos anos o impacto que o stress pode acarretar tanto a saúde física (LIPP E ROCHA, 1994) como à psicológica (LIPP E MALAGRIA, 2001 apud LIPP, 2003, p. 87).

A autora ainda comenta que o risco de apresentar sintomas de estresse, no entanto, não parece ser igual para todas as pessoas. Assim, questiona-se se esse impacto pode ser diferente no sexo feminino ou masculino.

Ainda segundo Lipp e Malagria apud Lipp (2003), homens e mulheres não só se diferenciam em características biológicas, mas também na variedade de papéis que exercem socialmente. Assim, a interação entre os papéis sociais e os eventos negativos da vida, podem produzir resultados diferentes nas respostas de estresse. Pole e col. (2001), no entanto, ao estudarem policiais de ambos os sexos perceberam que não havia diferença na resposta de estresse em relação ao trabalho, sugerindo que quando na mesma ocupação, homens e mulheres não apresentam respostas muito diferenciadas de estresse.

Segundo Hoffmann apud Lipp (2003), além das diferenças de sexo, deve-se levar em conta que a idade possibilita reações diferentes aos eventos estressores da vida. Em adolescentes, as meninas são afetadas com sintomas depressivos, especialmente, baixa autoestima quando sob eventos estressores, mas não os rapazes.

Kenney apud Lipp (2003) comparou estressores, traços de personalidade e problemas de saúde por faixa etária em mulheres, concluindo que as mulheres jovens (18 a 29 anos) e de meia- idade (30 a 45 anos) eram as mais estressadas em razão das demandas nas diversas atuações como esposa, mãe, responsável por pais idosos, trabalhadora e sem suporte físico e emocional de seu parceiro, com essas dificuldades do trabalho e familiares, contribuindo para os seus problemas de saúde. As mulheres mais velhas (46 e 66 anos) possuíam menos estressores e menos problemas comparadas com os outros grupos.

Lipp (2003) comenta sobre uma pesquisa que avaliou eventos estressores de vida e dor de cabeça crônica (REYNOLDS & HOVANITZ, 2000), considerando ainda diferenças de sexo e idade em 1289 sujeitos. A associação mais

forte foi dor de cabeça crônica e estilo de vida estressor e permaneceu somente para mulheres, eliminado-se as outras variáveis.

Ainda segundo a mesma autora, entre homens o stress dos conflitos com amigos no início da adolescência vai contribuir para aumentar o nível de depressão mais tarde. Para as meninas, as respostas de fugas aos sintomas depressivos e ao stress quando iniciam a adolescência vai ser um preditor significativo para sintomas depressivos na adolescência tardia. (NUMMER & SEIFFGE, 2001).

Calais, Andrade e Lipp (2003) em uma pesquisa sobre escolaridade e estresses descobriram que as mulheres eram mais afetadas pelo estresse do que os homens em todas as faixas etárias pesquisadas. No entanto, os fatores que podem levar a essa diferença permanecem indeterminados.

Um estudo de Lipp (2003), entrevistando pessoas em um Shopping Center de São Paulo ou que estavam aguardando voo no aeroporto na capital do Estado, mostrou que as mulheres apresentavam maior índice de estresse do que os homens. No entanto, como essas mulheres estavam na faixa etária da menopausa, cogitou-se que essa diferença seria em virtude da condição, da alteração hormonal.

Na visão de Chirrneister e Limongi-frança (2012), no surgimento da industrialização, os hábitos e práticas de atenção às pessoas, eram voltadas para a produtividade. Embora ainda exista uma forte influência desses fatores, houve transformações significativas quanto às questões de motivações, lideranças, formação de equipe e contratos de trabalho antes dos anos de 1970. Nos anos de 1970 aconteceram as mudanças culturais referentes à autonomia, liberdade e iniciativa.

No Brasil, essas mudanças nas políticas das empresas e perspectivas dos empregados e empregadores, quanto às questões que norteiam a qualidade, ocorreram nos anos de 1990, com a inserção ao mercado internacional. Mercado este que passa a ser mais exigente e a prescindir de qualificação, qualidade de processos, implantação de certificações, reestruturação produtiva e parcerias internacionais (CHIRRMEISTER E LIMONGI-FRANÇA, 2012).

A concorrência brasileira passa a necessitar de qualificação, qualidade de processos, implantação de certificações, reestruturação produtiva e parcerias internacionais. Diante das mudanças, passou-se a observar uma melhora na qualidade de ambientes, nos processos produtivos, profissionais qualificados para lidar com tais transformações, oportunidades e perspectivas aos colaboradores;

mudanças essas que promoveram uma Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, bem estar, satisfação em realizar as atividades.

A ideia de QVT é calcada em humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado a uma formação de equipes de trabalho com um maior poder de autonomia e uma melhoria do meio organizacional. (WALTON, 1973 APUD SILVA; TOLFO, 1999).

Limongi-França (2003, p. 285) conceitua QVT como a “percepção do conjunto de escolhas de bem-estar relativas aos hábitos saudáveis, pessoais, familiares e organizacionais, em ambiente ético e sustentável, que interferem nas condições da vida no trabalho”. Hábitos estes, que incorporam satisfação e bem estar do indivíduo em sua atividade laboral e/ou no trabalho diário, sejam no meio familiar ou socialmente. Uma das visões que se tem de QVT, é a gestão de pessoas, e que visa somente à produtividade saudável, motivação, desenvolvimento humano e bem-estar pessoal e organizacional.

Em geral, qualidade de vida no trabalho é percebida como processos em gestão de pessoas, que tendem a uma produtividade saudável, motivação, desenvolvimento humano e bem-estar pessoal e organizacional. (LIMONGI-FRANÇA, 2003). Os elementos-chave dessa percepção sustentam-se em quatro aspectos básicos, que são a resolução de conflitos, propiciar o bom relacionamento, reestruturação da organização do trabalho, tanto das pessoas que coordenam quanto da forma como se trabalha, a inovação nos sistemas de recompensa (financeiras e não financeiras), a forma de gratificar o colaborador pelo seu trabalho e a melhoria no ambiente de trabalho, como clima, cultura, ambiente, ergonomia e assistência, tudo que possa influenciar no bom desempenho do colaborador.

De acordo com Moretti (2003, p. 02), a qualidade de vida no trabalho hoje, pode ser definida como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações. Pensamentos estes que se destacam dois aspectos importantes: “A preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho”. Entende-se que a qualidade de vida para o autor, nada mais é que a parceria entre empregador e empregado. Que o colaborador também possa participar das mudanças necessárias ao bom funcionamento do ambiente de trabalho no geral.

Schirrmester e Limongi-frança (2012) destacam que a qualidade de vida no trabalho pode ser entendida como processos em gestão de pessoas que visam produtividade saudável, motivação, desenvolvimento humano e bem-estar pessoal e organizacional. Os autores destacam quatro pilares básicos, que são resolução de conflitos, a reestruturação da organização do trabalho, a inovação nos sistemas de recompensa e a melhoria no ambiente de trabalho, como clima, cultura, ambiente, ergonomia e assistência. Nos últimos anos, a QVT evoluiu, de forma gradativa e sistemática, em características fundamentalmente operacionais e estabelecidas para atuações corporativas estratégicas. As responsabilidades estendem para a qualidade pessoal, qualificação profissional e cultural, planejamento, trabalho voluntário e cidadania, o que requer novas competências.

Moretti (2003) ressalta ainda que a satisfação no trabalho, à qualidade de vida no trabalho, desenvolve-se ao longo do tempo em que está na atividade, na medida em que o colaborador vai obtendo informações sobre o ambiente de trabalho, sobre a atividade a se desenvolver e até mesmo ao conhecer com quem estará trabalhando. Entretanto, a satisfação e a qualidade de vida no trabalho são de interesse quase que de imediato, uma vez que se pode perder esse interesse muito mais rapidamente do que o tempo necessário para se desenvolver o prazer pelo trabalho. A qualidade de vida do colaborador, nada mais é que um somatório de tudo o que pode ser positivo ao bom funcionamento organizacional, se a empresa está bem, se está propiciando todos os aspectos básicos necessários para que o colaborador desenvolva suas atividades, com certeza, a qualidade no trabalho será diferenciada.

O objetivo principal da QVT é a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao melhorar a satisfação do trabalhador, melhora-se a produtividade da empresa. Qualidade de vida no trabalho resulta em maior probabilidade de se obter qualidade de vida pessoal, social e familiar, embora sejam esferas diferentes e nelas se desempenhem papéis diferentes.

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência. Com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Observa-se que a a qualidade de vida no trabalho proporciona uma maior participação por parte dos funcionários, criando um ambiente de integração com

superiores, com colegas de trabalho, com o próprio ambiente de trabalho, visando sempre a compreensão das necessidades dos funcionários. A QVT se preocupa principalmente com dois aspectos importantes que é o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional.

Com a necessidade das empresas se tornarem mais competitivas no mercado veio à busca incessante da qualidade total. Acompanhando esta qualidade total também surgiu a QVT, que está focalizada no potencial humano e no meio que convive em todos os sentidos. Um programa adequado de QVT busca uma organização mais humanizada e proporciona condições de desenvolvimento pessoal ao indivíduo.

É importante observar que o ser humano traz consigo sentimentos, anseios, cria expectativas, envolve-se, busca o crescimento dentro daquilo que desenvolve e realiza.

Para Morin e Aubé (2009), o conceito de qualidade de vida no trabalho refere-se, habitualmente, a um estado geral de bem-estar das pessoas em seu ambiente de trabalho. Para desenvolver a qualidade de vida no trabalho em uma organização, vários programas são passivos de aplicações para a promoção. A qualidade de vida no trabalho, por sua vez, pode ser vista como um indicador da qualidade da experiência humana no ambiente de trabalho. Trata-se de um conceito estreitamente relacionado à satisfação dos funcionários quanto à sua capacidade produtiva em um ambiente de trabalho seguro, de respeito mútuo, com oportunidades de treinamento e aprendizagem e com o equipamento e facilidades adequadas para o desempenho de suas funções.

A QVT assimila duas posições opostas: a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade.

As condições de trabalho cada vez mais vêm se transformando com o passar do tempo, porém, algumas empresas ainda atuam de maneira pouco aceitável, exigindo de seus funcionários altos índices de quantidade de horas trabalhadas, sem descanso devido e sem que o mesmo possa expressar seus desejos, vivendo num ambiente de trabalho nada agradável, e principalmente, sem programas de Qualidade de Vida no Trabalho. Esse panorama está evoluindo, em grande parte, devido às mudanças e a competitividade crescente.

A qualidade de vida no trabalho (QVT), de acordo com Chiavenato (1999, p. 391) “representa em que graus os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”.

O mesmo autor destaca os fatores envolvidos na QVT, que são:

A satisfação com o trabalho executado; as possibilidades de futuro na organização; o reconhecimento pelos resultados alcançados; o salário recebido; os benefícios auferidos; o relacionamento humano dentro do grupo e da organização; o ambiente psicológico e físico do trabalho; a liberdade e responsabilidade de decidir e as possibilidades de participar. (CHIAVENATO, 1999, p. 391).

Segundo Chiavenato (2004a, p. 367), a qualidade de vida no trabalho abrange, dentro outros pontos:

[...] a satisfação com o trabalho executado, possibilidade de futuro na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, benefícios auferidos, relacionamento humano dentro do grupo e da organização, ambiente psicológico e físico de trabalho, liberdade de decidir, possibilidade de participar e coisas assim.

O autor acrescenta ainda que a Qualidade de vida no Trabalho envolve tanto os aspectos intrínsecos do cargo, como os aspectos extrínsecos e contextuais, afetando atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade, como: motivação para o trabalho, adaptabilidade e flexibilidade para as mudanças no ambiente, criatividade e um ambiente propício à inovação.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) visa proporcionar um ambiente favorável ao bem estar de todos, na tentativa de humanizar as relações e o trabalho nas organizações, conduzindo a melhorias na execução das tarefas e o conseqüente aumento do nível de satisfação do funcionário com a organização.

Os programas de QVT despontam no cenário empresarial como fruto do conhecimento e de práticas empresariais, demonstrando a importância que os funcionários possuem.

O clima do ambiente de trabalho, por sua vez, estabelece um fator importante, visto que é por meio dele que organizações tomam ciência de como as expectativas dos membros estão sendo atendidas.

O nível de QVT percebido pelo trabalhador produz resultados importantes para a organização, podendo interferir no serviço e na produção. O clima organizacional, por sua vez, corresponde aos aspectos motivacionais a nível pessoal

dentro das organizações, permeando as relações entre estas e seus funcionários. A existência de um clima organizacional favorável constitui um fator positivo quanto à satisfação dos funcionários.

Chiavenato (2004b, p.367) define que a QVT “representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer as suas necessidades pessoais com sua atividade na organização”. No entanto, questiona-se sobre quais seriam os métodos necessários para alcançar a QVT, posto que, as organizações, de modo geral, gostariam de ser vistas como o melhor lugar para se trabalhar. Dessa forma, Chiavenato (2004b, p.348) evidencia que, para que isso ocorra, é imprescindível a existência de qualidade de vida, definida pelo autor como “criar, manter e 07 melhorar o ambiente de trabalho, seja em suas condições físicas, higiene e segurança, seja em suas condições psicológicas e sociais”.

O autor acrescenta ainda que a junção de todos estes fatores constitui um ambiente agradável e satisfatório, melhorando de forma substancial a qualidade de vida das pessoas nas organizações, e, por consequência, a qualidade de vida fora da organização.

2.4 RESILÊNCIA E TRABALHO

Resiliência é definida por alguns autores como a capacidade que o indivíduo tem para lidar com problemas, superar obstáculos ou resistir à pressão de situações adversas. Piovan (2009) ressalta que nas últimas décadas do século 20, o termo resiliência foi abraçado pela Psicologia, justamente por esta capacidade do indivíduo de sofrer pressões e passar por situações de grande estresse e não “quebrar” emocionalmente. Superam as adversidades e usam este momento para ficarem ainda mais fortalecidos.

Segundo Angst (2009), a resiliência originou-se no âmbito da física e da engenharia, sendo conhecido há pouco tempo na área de Ciências Sociais e Humanas. Um material é denominado resiliente quando a energia de deformação máxima que ele é capaz de armazenar, não gera nele deformações permanentes.

Diante do exposto, entende-se que resiliência é a capacidade de resistir à adversidade e de utilizá-la como fator de crescimento. Ser resiliente é agir, no presente, motivado por um projeto de vida e, não pelas perdas e danos resultantes dos traumas e dos reveses do passado.

Segundo Barlach (2008, p. 102), a palavra *resilio* originária do latim significa regressar a uma situação. E também se define como a “capacidade de um corpo físico voltar ao seu estado normal”, depois de ter passado por alguma situação de pressão, repressão, violência. Além dessa capacidade de superação, a resiliência, para muitos autores, envolve um aprendizado mediante a vivência da situação-problema, uma elaboração subjetiva e uma re-significação desta. Junqueira e Deslandes (2003, p. 229) consideram resiliência como uma “possibilidade de construção de novos caminhos de vida e de um processo de subjetivação, a partir do enfrentamento de situações estressantes e/ou traumáticas”.

Ribeiro *et al.* (2011) afirmam que o trabalho ocupa posição de destaque na vida do sujeito, levando consigo valores importantes que permeiam vários interesses do seu viver, e por isso desempenha uma certa influência sobre sua motivação e satisfação, e, é também, um fator relevante para a constituição da identidade e a inclusão desse sujeito na sociedade.

Por isso faz-se necessário compreender a relação entre o sujeito e seu trabalho, os sentidos e significados que esta relação tem para ele e para sua rede social de apoio. Ademais, é importante conhecer tanto os aspectos das organizações que favorecem a saúde e bem-estar no trabalho (como controle sobre o trabalho e relações laborais adequadas) quanto aqueles que promovem o adoecimento e sofrimento psíquico – como baixo controle do trabalho e relações hierárquicas rígidas e autoritárias. (RIBEIRO *et al.*, 2011, p. 626),

Para Poletti e Dobbs (2007), a resiliência não tem sempre um caráter heroico ou extraordinário. Ela se manifesta no cotidiano em múltiplas circunstâncias. Ela é muito mais comum do que se imagina. Estudos realizados com crianças nascidas em situações de alto risco, tais como pobreza extrema, guerra, alcoolismo ou doença mental dos pais, maus tratos físicos e sexuais, colocaram em evidências que, contrariamente ao que se esperava, de 50% a 70% dessas crianças se tornaram adulto competentes, confiantes e compassivos.

Nem todas as pessoas têm ou desenvolvem o mesmo nível de resiliência. Um indivíduo observa, interpreta e lida com um fenômeno de acordo com a visão que tem de si mesmo, de homem e de mundo, a partir de sua resiliência. Alguns são mais fortes e reagem positivamente, já, outros são atingidos facilmente pelas dificuldades. O evento pode ser o mesmo, porém é experienciado de diferentes maneiras. (YUNES, 2003). A resiliência está associada ao contexto social em que o

indivíduo foi e está inserido, suas crenças, seu sistema familiar, seus traços de personalidade, suas características pessoais sua exposição a eventos estressores (JUNQUEIRA E DESLANDES, 2003).

Entende-se então, que é a propriedade de retornar à forma original após ter sido submetido a uma deformação ou a capacidade de se recobrar ou de se readaptar as mudanças.

Resiliência é a capacidade que os seres humanos têm de superar e sair fortalecidos quando submetidos aos efeitos de uma situação de extrema adversidade. Trata-se de um processo adaptativo que implica continuar e se desenvolver bem, apesar da adversidade, do trauma, da tragédia, das ameaças ou mesmo do estresse, gerados por problemas familiares, de relacionamentos, de saúde, financeiros, ou do local de trabalho. Ter resiliência significa deixar para trás, rebotar, resistir aos embates da vida. (SCRIPTORI, 2007, p. 38).

Alguns autores dizem que a resiliência se trata de uma tomada de decisão quando alguém se depara com um contexto entre a tensão do ambiente e a vontade de vencer. Essas decisões motivam a pessoa, para ter forças e enfrentar a adversidade. Assim entendido, pode-se considerar que a resiliência é uma combinação de fatores que propiciam ao ser humano condições para enfrentar e superar problemas e adversidades.

O termo resiliência no contexto do trabalho nas organizações refere-se à existência – ou à construção - de recursos adaptativos, de forma a preservar a relação saudável entre o ser humano e seu trabalho em um ambiente em transformação, permeado por inúmeras formas de rupturas (BARLACH, LIMONGI-FRANÇA E MALVEZZI, 2008, p. 04).

A resiliência nos ajuda a lidar com ambientes de trabalho em processo de intensas de mudanças; a lidar com pressões exageradas no trabalho; a lidar com perfis de superiores imediatos autoritários; a lidar com conflitos de interesses entre as diversas áreas funcionais da organização; a lidar com subordinados difíceis; a lidar com partes interessadas sobre as quais não temos poder de mando; a lidar com obrigações profissionais com as quais não nos identificamos.

As rupturas são características do trabalho flexível e globalizado; porém se dá ênfase ao sentido de adaptação relacionado a esse contexto, destacando a natureza otimista associada ao sujeito resiliente, de forma a confundir o conceito com a distorção do senso de realidade. (RIBEIRO *et al.*, 2011).

Segundo os autores Barlach, Limongi-França e Malvezzi, (2008 apud RIBEIRO *et al.* 2011, p. 630), o conceito de resiliência:

Não se confunde com o senso de distorção da realidade, já que a habilidade para compreendê-la compõe a resiliência e é indispensável para a atribuição de significado à adversidade enfrentada. A essência desse processo se concentra na possibilidade de se transcender a posição de vítima das circunstâncias exteriores e extrair conhecimento dessas situações, o que capacita e fortalece o indivíduo ao lidar com adversidades no futuro. Ao considerar a importância dos fatores de risco e dos fatores de proteção para compreender o fenômeno da resiliência, é importante destacar que, no contexto de trabalho, os recursos de que dispõem os trabalhadores para o enfrentamento das adversidades não estão presentes apenas em seu campo de trabalho, mas também em outros aspectos de suas vidas e, certamente, integram sistemas de produção de significados para a situação vivida e de competências para lidar com adversidades futuras, em outros âmbitos de sua vida.

Por fim, é importante destacar que, de acordo com Barlach, Limongi-França e Malvezzi (2008), existe no processo de adaptação, um indivíduo que caracteriza situações positivas e negativas e, reage a tais situações, modificando as condições exteriores e aprendendo a analisar sua vida como um projeto que confirma sua autodeterminação, ou seja, o indivíduo resiliente se coloca como protagonista de sua existência.

As relações e o ambiente em constante transformação, e o homem adaptado a este meio, diante de tantos problemas e adversidades, com as mais diversas modificações no mercado de trabalho e no ambiente onde se desenvolvem as atividades, o homem tenta se adequar da melhor forma possível (BARLACH, 2008, p. 04). Diante de concorrências, pressões, estresse, o indivíduo se molda para superar as situações sofridas.

De acordo com Ribeiro *et al.* (2011), na situação atual de trabalho, os valores organizacionais são fixados aos trabalhadores de tal forma que sua subjetividade é adequada com o objetivo de fazer com que o nível de comprometimento e responsabilização seja intenso, tornando impensável agir de outra forma que não sob os desígnios da organização. Os encargos a que o trabalhador é submetido deixam-no angustiado e insatisfeito, pois sente que está perdendo o foco da sua família e das suas singularidades. O sujeito sente-se ameaçado constantemente, vive em meio a altos níveis de ansiedade ao pensar em não cometer erros que possam lhe causar penalidades e/ou até mesmo sua demissão.

O medo é uma garantia da sujeição do indivíduo aos desígnios do trabalho sob pressão, mas por outro lado é também promotor de resiliência, já que o trabalhador, ao se sentir acuado, tem um obstáculo a ser transposto, mas quando em contextos favoráveis, resigna-se e cede às pressões do trabalho (RIBEIRO et. al.,2011, p. 628).

Para Poletti e Dobbs (2007), a resiliência é uma capacidade humana fundamental. Todos os indivíduos têm o poder de se transformar e de transformar sua realidade com a condição de encontrar em si mesmos e ao redor de si os elementos que lhe permitam criar essa capacidade de resiliência. Pois a resiliência consiste em equilíbrio entre a tensão e a habilidade de lutar, além do aprendizado que se obtém com os obstáculos, sofrimentos vividos. Toda empresa deveria se preocupar com a resiliência de seus profissionais, pois aqueles que não desenvolvem a resiliência, podem sofrer consequências que vão desde a queda na produtividade, até desenvolverem doenças diversas psicossomáticas.

Ribeiro e col. (2011) destacam e afirmam que é possível que o Psicólogo, ao descrever os contextos em que o indivíduo atua de forma resiliente, deve perceber essa atitude, a partir de uma concepção processual, ou seja, deve entender que ela não se abrevia a características individuais e imutáveis de um indivíduo resiliente, mas compreende quanto à interação de indivíduos com o contexto organizacional, de forma a vivenciar diversas situações, sem que elas causem o 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, retornando ao equilíbrio completo, a homeostase.

Brandão e colaboradores (2011) ressaltam a ideia que uma das concepções que a psicologia tem da resiliência de modo geral, se trata da capacidade para se recuperar de abalos sofridos ou de se abalar em determinadas situações e voltar ao que se era antes do abalo. Existem pessoas que, quando colocadas em situações de pressão ou estresse, sabem que não podem perder o domínio, controle das emoções. Nestes casos, procuram saídas como respirar fundo e lavar o rosto no banheiro, fazendo com que amenize o estresse aparentemente, existente. Com estes exemplos simples e rotineiros, conseguimos elucidar a resiliência, pois um dos fatores que compõe esta competência é a tolerância, que se mantém pelos pontos de equilíbrio. Atualmente, fala-se que resiliência seria o desenvolvimento de capacidades físicas ou fisiológicas conducentes a determinados níveis de rigidez, tensões físicas, biológicas ou psicológicas e até a certa imunidade

que lhe possibilite a aquisição de novas competências de ação, que lhes permitam adaptar-se melhor a uma realidade cada vez mais imprevisível e agir adequada e rapidamente sobre ela, e até mesmo conseguindo resolver tais situações, permanecendo firme na situação.

Para Piovan (2009), a resiliência como uma habilidade e não como algo que nasce conosco, como um dom. Habilidade essa que com o passar dos tempos vai se desenvolvendo cada vez mais. O autor cita cinco atitudes a serem adotadas para que se tenha um comportamento resiliente, chamado por ele de “princípios de pessoa resiliente”; são eles:

Ter consciência de que dificuldades fazem parte da vida e é preciso conviver com elas; Compreender a natureza humana e buscar o contato com seu Eu superior. Persistir lutando para superar as adversidades; Encarar o problema, tomar decisões necessárias e investir energia para solucioná-lo; Entender que as dificuldades da vida nos tiram da zona de conforto e proporcionam crescimento. (PIOVAN, 2009, p. 25).

O autor esclarece que demanda certo tempo para que a pessoa coloque esses princípios em prática. Esse tempo é difícil de dizer e não é de uma hora para outra, que a pessoa conseguirá mudar seu comportamento. Comportamento esse, emaranhados por crenças e paradigmas, enraizados ao longo de toda a vida.

A partir do entendimento dos conceitos da resistência de Brandão e colaboradores (2011), caso se quisesse transpor de forma mais autêntica quanto ao conceito de resiliência física para a psicológica ou se as ciências humanas estudarem, ao se focalizar a resiliência das pessoas, os estudos deveriam investigar o quanto as pessoas poderiam suportar de pressão, ou de estresse, antes de apresentarem abalo psicopatológico irreversível. Já se os estudos quisessem observar como as pessoas se abalam e se transformam sob pressão e se recuperam posteriormente, estariam investigando a elasticidade (psicológica) humana.

Segundo Poletti, Dobbs (2007, p.13), o adjetivo resiliente pode ser definido da seguinte forma, “que apresenta uma resistência aos choques”. Há mais de vinte anos, os psicólogos americanos utilizavam esse termo para descrever também, um conjunto de qualidades que beneficiavam o indivíduo no processo de adaptação criativa e de modificações a respeito dos riscos e adversidades que sofriam.

Para Ribeiro e col. (2011) a resiliência também tende a ser particularmente importante e, em muitos casos passa a ser essencial, em momentos de transição, mudanças e incertezas, os quais costumam causar nos indivíduos um considerável nível de estresse. Tais considerações comprovam a importância de as organizações e profissionais se preocuparem com os modos de ser e existir do homem no contexto de trabalho; considerarem o processo de resiliência, os fatores de risco à saúde do trabalhador e os fatores de proteção empreendidos por eles como mecanismos de defesa contra situações adversas no contexto organizacional. Na Modernidade, o contexto de trabalho exige que o trabalhador seja flexível e afeito a mudanças e capaz de se adaptar constantemente as novas exigências.

Pode-se entender que, a resiliência é uma competência influenciada pela maneira de viver do indivíduo. Quanto mais se adquire consciência sobre as próprias ações, reações e comportamentos diante de situações de pressão e desafios, mais se dominam estas situações. Ser mentalmente flexível é indispensável para se lidar com novos problemas ou ações pouco estruturadas.

Cimbalista (2007 apud RIBEIRO *et. al.*, 2011) afirma que a resiliência provoca a transformação e, não a adaptação, a resignação às situações adversas. Não obstante, é correto afirmar que o indivíduo não é resiliente em todos os momentos e em todas as situações de sua realidade, mesmo que se fale apenas de sua realidade laboral. Dessa forma, o entendimento de que a resiliência é uma habilidade, capacidade particular de cada indivíduo é de fato incompleta, já que ela também depende de fatores contextuais, portanto pode ser definida como a capacidade do indivíduo, de em certos momentos e conforme o contexto, lidar com adversidades sem submeter-se a elas.

3 CONCLUSÃO

Ao observar-se o mundo do trabalho e a resiliência presente nos trabalhadores, observa-se que este processo é muito subjetivo. Isso porque cada ser possui características únicas e o modo como este ser lida com suas emoções e conflitos é muito significativo para a sua capacidade resiliente, diante das adversidades geradas e causadas pelo estresse no trabalho.

Entende-se que resiliência é a capacidade de resistir à adversidade, e de utiliza-la como fator de crescimento.

Ser resiliente é agir, no presente, motivado por um projeto de vida e não pelas perdas e danos resultantes dos traumas e das vivências do passado.

Neste contexto, quando se discute a elasticidade, que seria a capacidade resiliente do trabalhador voltar a ser o que era, após sofrer uma grande pressão ou estresse no trabalho, observa-se que as pressões e as adversidades do trabalho podem contribuir muito para o maior controle emocional do trabalhador que apesar de desgastar-se com os problemas, torna-se mais forte diante deles para enfrentá-los. Portanto, esta ideia de elasticidade precisa ser observada com cuidado, pois o trabalhador não voltará a ser o que era, mas sim, pode tornar-se mais forte e resiliente diante dos problemas.

Entende-se que a resiliência é um fenômeno dinâmico e ativo, modulado pelos fatores de risco e proteção. Esses fatores são oriundos da interação do meio social e individual. Ter atitudes resilientes demanda reflexão, capacidade analítica e ânimo, pois é preciso unir forças para ultrapassar obstáculos e retomar aquilo que precisa ser refeito ou superado.

A resiliência ainda pode ser entendida como um sistema de adaptação que permite a vivência de adversidades, traumas e situações stressantes (saúde, trabalho) numa atitude de disposição para a mudança e, portanto para a aprendizagem. A resiliência é um processo que acontece através da interação da pessoa no seu contexto. O indivíduo resiliente é aquele que desenvolveu capacidades que lhe permitem interpretar a adversidade como uma situação de superação e um aprendizado de vida. Desenvolveu a inteligência emocional e a esperança ao invés de ser só mais uma vítima.

Diante das discussões, percebeu-se também que o trabalhador pode não se transformar verdadeiramente frente a uma adversidade, ele pode não conseguir

lidar com suas frustrações de maneira adequada, mas mesmo assim terá a capacidade resiliente. E a maneira como ele lidar com o problema é que se configurará na resiliência.

Por fim, observa-se que o mundo do trabalho é tão plural que não é possível dissociá-lo da qualidade de vida das pessoas no trabalho, por conseguinte, as organizações que primam pela qualidade e bem estar de seus colaboradores estão contribuindo de maneira significativa para a potencialização da capacidade resiliente destes, no universo organizacional.

REFÊRENCIAS

BARLACH, Lisete; LIMONGI-FRANÇA , Ana Cristina; MALVEZZI, Sigmar **O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações.** Interam. j. psychol. v. 42, n.1, Porto Alegre, abr. 2008.

BASSO, LEONEL LUIZ. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.** Universidade Comunitária da Região de Chapecó. Chapecó, 2010.

BRANDÃO, J. M., MAHFOUD, M., & GIANORDOLI-NASCIMENTO, I. F. (2011). **Resiliência em psicologia.** Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte-MG, Brasil. Paidéia, maio-ago. 2011, Vol. 21, No. 49, 263-271.

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

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

FAJARDO, I. N.; MINAYO, M. C. S.; MOREIRA, C. O. F. **Educação escolar e resiliência: política de educação e a prática docente em meios adversos.** Ensaio: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v. 18, n. 69, p. 761-774, out./dez. 2010.

FRANÇA, A.C.L. **Por melhores condições de trabalho.** Informativo da rede de gestão da qualidade de vida no trabalho. São Paulo, nº 02 maio/junho.1999.

GOULART, Iris Barbosa. **Psicologia Organizacional e do Trabalho: Teoria, pesquisa e temas correlatos.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

JUNQUEIRA, M. F. P. S., & DESLANDES, S. F. **Resiliência e maus-tratos à criança.** Cadernos de Saúde Pública, 19(1), 227-235, 2003.

KANAANE, Roberto. **Comportamento Humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI.** São Paulo: Editora Atlas, 1999.

KRAWULSKI, I.(1998). **A formação do orientador profissional e as mudanças atuais**. Revista da Associação Brasileira de Orientadores Profissionais, 3(1), 77-84.

KRUMM, Diane. **Psicologia do Trabalho**, uma introdução à Psicologia Industrial/Organizacional. Rio de Janeiro: Editora LTC, 2005.

LASSANCE, M. C. & Sparta, M. (2003). **A orientação profissional e as transformações no mundo do trabalho**. Revista Brasileira de Orientação Profissional, 4(1/2), 13-19.

LICINIO, Julio; WONG, Ma Li; e colaboradores. **Biologia da Depressão**. São Paulo, Editora: Artimed, 2007.

LIPP, M. E. N.; TANGANELLI, M. Sacramento. **Stress e qualidade de vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: diferenças entre homens e mulheres**. Psicol. Reflex. Crit., v.15, n. 3, p.537-548, 2002.

MORAES, Lúcio Flávio Renault de, SÍCOLI, Roberto Carlos. **Qualidade de vida e fontes de pressão no trabalho** do consultor Organizacional. Faculdades Integradas da Fundação Pedro Leopoldo, 2010.

MUCHINSKY, Pauk M. **Psicologia Organizacional**. Ed. Pioneira Thomson, São Paulo, 2004

PIOVAN, Ricardo. **Resiliencia: como superar pressões e adversidades no trabalho**. São Paulo: Reino Editorial, 2009.

RIBEIRO, Ana Cláudia de Araújo. Resiliência no Trabalho Contemporâneo: Promoção e/ou Desgaste da Saúde Mental. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 16, n. 4, p. 623-633, out./dez. 2011.

ROSETTE, Poletti, Barbara Dobbs. **A resiliência: a arte de dar a volta por cima**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

SILVA, Narbal; Tolfo, Suzana da Rosa .**Qualidade de Vida no Trabalho e Cultura Organizacional**. Universidade Federal de Santa Catarina. Setembro/dezembro 1999, Núm. 20, pp. 208-300.

SCHIRRMESTER, Renata; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. A Qualidade de Vida no Trabalho: Relações com o Comprometimento Organizacional nas Equipes Multicontratuais. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, Florianópolis, 2012.

SCRIPTORI, C. C. **Inclusão social, resiliência e docência**: uma pista para construir fortalezas quando tudo parece o caos. Revista de Educação do Cogeime. Ano 16, nº 30, junho, 2007.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. Editora Saraiva, São Paulo, 2003.

YUNES, M. A. L. (2003). Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família. **Psicologia em Estudo**, N. 8 (N. especial).

ZANELLI, José Carlos. **Psicólogo nas organizações de trabalho**. RJ: Editora Artimed, 2002.

ZANELLI, José Carlos. **Psicologia Organizacional**.. RJ: Editora Artimed, 2004.