

RISCOS PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO QUE PODEM LEVAR AO ESTRESSE: UMA ANÁLISE DA LITERATURA

Silvia Helena Henriques Camelo*
Emília Luígia Saporiti Angerami**

RESUMO

O presente artigo tem o objetivo de identificar categorias de riscos psicossociais relacionados ao trabalho que podem levar ao estresse, e com isso permitir ao trabalhador uma aproximação a essa temática e contribuir para a elaboração de estratégias de gerenciamento destes riscos no ambiente de trabalho. Para a construção do trabalho foram utilizados artigos científicos, manuais e documentos oficiais publicados no período de 1984 a 2006. Os resultados mostraram riscos psicossociais relacionados a aspectos de organização, planejamento e gerenciamento do trabalho que podem levar ao estresse, sendo alguns deles: suporte precário para a resolução de problemas, ambigüidade e conflito de papéis, incerteza na carreira, falta de controle sobre o trabalho, relacionamento interpessoal insuficiente, interface trabalho-família, monotonia das tarefas, sobrecarga e esquema de trabalho. Este estudo revela a importância da participação das instituições na elaboração de estratégias para identificação e controle dos riscos psicossociais presentes. Intervenções focadas na organização são voltadas para a modificação de estressores do ambiente de trabalho, podendo incluir mudanças na estrutura organizacional, condições de trabalho, treinamento, autonomia no trabalho e relações interpessoais.

Descritores: Riscos Ocupacionais. Estresse. Condições de Trabalho.

INTRODUÇÃO

A civilização humana passa por transformações em seu modo de interagir com o mundo. O século XX caracterizou-se, entre outros aspectos, por um intenso e contínuo processo de mudanças tecnológicas e organizacionais, que atingiu, de forma contundente, o mundo da produção, acarretando grandes transformações nas formas, nos processos e nas relações de trabalho⁽¹⁾. A evolução tecnológica trouxe contribuições para o desenvolvimento do homem em seu contexto social, cultural e biológico; contudo, também, veio acompanhada de numerosos problemas, expondo-o à fragilidade física e emocional.

O trabalho, nos dias de hoje, parece ser um importante fator gerador de estresse. O estresse tem sido considerado como um dos problemas

que mais freqüentemente agem sobre o ser humano, e interfere na homeostase de seu organismo, devido à grande quantidade de tensões que enfrenta diariamente.

Assim, o estresse é um estado geral de tensão fisiológica e mantém relação direta com as demandas do ambiente. O estresse ocupacional, por sua vez, é mais freqüente quando há muitas responsabilidades significativas, mas poucas possibilidades de tomada de decisão e de controle. Constitui-se em experiência extremamente desagradável, associada a sentimentos de hostilidade, tensão, ansiedade, frustração e depressão desencadeados por estressores localizados no ambiente de trabalho⁽²⁾.

Sérios problemas com estresse relacionado ao trabalho são geralmente causados por falta de conhecimento dentro da organização a respeito de como organizar o trabalho para ser eficiente e

*Enfermeira. Doutora. Professora do Curso de Enfermagem do Centro Universitário Barão de Mauá- Ribeirão Preto.

**Enfermeira. Professora Titular aposentada da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto-USP.

livre de estresse, porque o estresse é o oposto da eficiência⁽³⁾. A longo prazo ele reduzirá o senso de perspectiva dos empregados e a habilidade deles para resolver problemas. Isto levará a um alto risco de doenças e absenteísmo devido à doença⁽³⁾.

Quando o episódio estressante é de longa duração, as conseqüências sobre o organismo podem ser mais intensas, levando ao desgaste progressivo e, às vezes, ao esgotamento, o que evidentemente compromete a *performance* do trabalhador. Este aspecto já tinha sido citado por Selye, quando descreveu a Síndrome da Adaptação em 1936; e Wolff, um dos fundadores e presidente da Sociedade Americana de Psicossomática, já em 1952 demonstrava que os distúrbios da relação do homem com seu ambiente de trabalho, envolvendo aspectos físicos e psicossociais, podem gerar emoções desprazerosas e propiciar reações de vários tipos, inclusive doenças⁽⁴⁾.

Algumas pessoas têm experimentado o estresse ocupacional quando há um desequilíbrio entre as exigências do trabalho e os recursos ambientais e pessoais para lidar com elas⁽⁵⁾.

Estressores ocupacionais estão freqüentemente ligados à organização do trabalho, como carga de trabalho excessiva, condições insalubres de trabalho, falta de treinamento e orientação, relação abusiva entre supervisores e subordinados, falta de controle sobre a tarefa e ciclos trabalho-descanso incoerentes com os limites biológicos⁽⁶⁾. Dessa forma, os riscos ocupacionais decorrem da ruptura na relação entre o trabalhador e os processos de trabalho e produção⁽⁷⁾. Pesquisadores reforçam esta definição quando referem os riscos no ambiente de trabalho que podem desencadear estresse ocupacional, destacando os riscos psicossociais⁽⁵⁾.

Para a Organização Internacional do Trabalho (OIT)⁽⁸⁾, os riscos psicossociais no trabalho consistem, por um lado, na interação entre o trabalho, seu ambiente, a satisfação no trabalho e as condições de sua organização; e por outro, nas capacidades do trabalhador, suas necessidades, sua cultura e sua situação pessoal fora do trabalho, o que, afinal, através de percepções e experiências, pode influir na saúde e no rendimento do trabalhador.

Neste estudo pretendemos identificar, através da literatura, categorias de riscos psicossociais

relacionados ao trabalho que podem desencadear estresse e prejuízos à saúde do trabalhador. Dessa forma esperamos contribuir para um maior entendimento acerca de riscos psicossociais e sua relação com a organização do processo de trabalho, favorecendo a elaboração de estratégias no ambiente de trabalho para o gerenciamento do estresse profissional.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Visando atender ao objetivo deste estudo, utilizamos como referencial teórico e metodológico as categorias de riscos psicossociais relacionados ao trabalho estabelecidas por Cox e colaborador⁽⁵⁾.

Para a construção do trabalho foi realizada a leitura e análise do manual da agência européia sobre saúde e segurança no trabalho publicado no ano de 2000 e da revista deste mesmo órgão publicada no ano de 2002. Para aprofundar esta temática foi feito um levantamento bibliográfico a partir de artigos e periódicos indexados na base de dados Medline e Lilacs relativos ao período de 1984 a 2006. As palavras-chaves utilizadas para a busca de dados foram estresse ocupacional e riscos psicossociais.

RISCOS PSICOSSOCIAIS RELACIONADOS AO TRABALHO QUE PODEM LEVAR AO ESTRESSE

As atuais tendências na promoção da segurança e higiene no trabalho incluem não somente os riscos físicos, químicos e biológicos dos ambientes laborais, mas também os diversos e múltiplos fatores psicossociais inerentes à empresa e a maneira como esses fatores influem no bem-estar físico e mental do trabalhador. Com a emergência de pesquisas sobre o ambiente psicossocial do trabalho e a psicologia ocupacional, a partir de 1960, o foco de interesse tem sido o impacto de certos aspectos do ambiente de trabalho sobre a saúde. Como sugerido recentemente, os riscos psicossociais podem ser definidos segundo aspectos de planejamento, organização e gerenciamento do trabalho e o seu contexto social e ambiental, que têm potencial para causar prejuízos físicos ou psicológicos⁽⁵⁾.

Os fatores psicossociais no trabalho representam o conjunto de percepções e experiências do trabalhador, alguns de caráter individual, outros referentes às expectativas econômicas ou de desenvolvimento pessoal e outros, ainda, às relações humanas e seus aspectos emocionais⁽⁹⁾. Dessa forma, tais fatores consistem em interações entre o trabalho e o ambiente laboral, a satisfação no trabalho e as condições da organização e, por outro lado, as características pessoais do trabalhador, suas necessidades, sua cultura, suas experiências e sua percepção de mundo.

De acordo com o Guia da Comissão Européia⁽¹⁰⁾, há necessidade de se identificarem as causas de estresse relacionadas ao trabalho. Segundo esse guia, existem vários motivos para isto: o estresse constitui um problema para os trabalhadores, para a organização onde trabalham e para a sociedade; os problemas de estresse no trabalho estão aumentando e a maioria das causas é evitável, se todos agirem conjuntamente visando aos interesses próprios e mútuos.

Alguns pesquisadores desenvolveram um modelo teórico (demanda-controle) sobre fatores de estresse no trabalho em que descrevem que a relação causa-efeito do estresse se dá através de um esquema complexo, que envolve a interação de múltiplos sistemas. É um modelo bidimensional, desenhado para avaliar aspectos psicossociais do trabalho⁽¹¹⁾. Esse modelo relaciona os níveis de controle do trabalhador sobre o próprio trabalho e de demandas psicológicas oriundas do ambiente laboral, além das repercussões desses fatores sobre a estrutura psíquica e orgânica dos trabalhadores. Demanda psicológica corresponde a situações de trabalho em que o trabalhador é exigido psiquicamente: concentração intensa, pressão do tempo para realização de tarefas, ritmo e volume de tarefas a serem realizadas. O controle envolve duas dimensões: 1) uso de habilidades: criatividade, aprendizado de coisas novas, tarefas diferentes e desenvolvimento de habilidades especiais; e 2) autoridade decisória: liberdade de decidir como fazer as tarefas, possibilidade de opinar sobre o trabalho e de influenciar a política gerencial⁽¹¹⁾.

Este modelo prevê a avaliação simultânea de níveis de controle e de demanda, conformando situações de trabalho específicas. Ao combinar níveis de demanda e controle, diferentes

situações de trabalho são constituídas: 1) alta exigência: combinando alta demanda e baixo controle; 2) trabalho ativo: combinando alta demanda e alto controle; 3) trabalho passivo: combinando baixa demanda e baixo controle; e 4) baixa exigência: combinando baixa demanda e alto controle⁽¹¹⁾.

Em continuidade a este modelo de avaliação dos riscos psicossociais no trabalho outros autores também referem a presença destes riscos e a necessidade de sua identificação no ambiente de trabalho.

De acordo com nosso referencial teórico⁽⁵⁾, os riscos psicossociais que podem levar ao estresse ocupacional estão representados sob vários aspectos relacionados à organização e ao ambiente de trabalho e podem ser agrupados em categorias relacionadas ao contexto e conteúdo do trabalho, como se segue.

Categorias de riscos psicossociais relacionadas ao contexto do trabalho

- Cultura e Função Organizacional

Esta categoria tem como fatores de riscos psicossociais associados ao estresse no trabalho a deficiência na comunicação, suporte precário para resolução de problemas e para o desenvolvimento pessoal e indefinição de objetivos organizacionais⁽¹⁰⁾. Outros estressores psicossociais podem ser incluídos, como: práticas administrativas inapropriadas; atribuições ambíguas; desinformação e rumores; conflito de autoridade; trabalho burocrático; planejamento deficiente; supervisão punitiva⁽⁹⁾.

Quando a organização é percebida pelos trabalhadores como um ambiente precário, provavelmente isto estará relacionado a um aumento do estresse; contudo, se a organização for considerada como um local para a resolução de problemas e a realização de tarefas e como um local em desenvolvimento, a relação entre a experiência do estresse e o registro dos sintomas da doença será atenuada⁽¹⁰⁾.

No contexto organizacional, a presença de trabalhadores estressados na equipe pode provocar o desenvolvimento das atividades com ineficiência, comunicação deficitária, desorganização do trabalho, insatisfação e diminuição da produtividade⁽¹²⁾.

- Função ou papel na organização

Estudos que enfocam riscos psicossociais relacionados ao estresse no trabalho têm se apoiado na "teoria de papéis", a qual destaca como fatores principais o conflito e a ambigüidade de papéis^(4,5). Não obstante, outros aspectos potencialmente prejudiciais na função têm sido identificados, incluindo-se a sobrecarga e insuficiência de papéis, além da responsabilidade por outras pessoas⁽⁴⁾.

Papel é toda função acompanhada de um conjunto mais ou menos característico de condutas próprias para uma função que se desempenha em um momento da vida. O tipo de papel que uma pessoa pode desenvolver em face de determinada situação é definido pela combinação das características de sua personalidade e pelas expectativas que o ambiente psicossocial que a circunda tem em relação ao papel que a pessoa deve desempenhar⁽⁴⁾.

Quando a pessoa tem claro para si qual o seu papel, isto a ajuda a posicionar-se diante das situações, dá-lhe mais confiança e propicia o desenvolvimento de um mais consistente conceito sobre si mesma⁽⁴⁾.

O conflito de papéis ocorre quando um indivíduo é solicitado a fazer uma atividade que não está de acordo com os seus valores, ou quando várias funções a serem realizadas são incompatíveis⁽⁴⁾. Isto é muito comum no caso das mulheres que têm atividade profissional e têm que satisfazer o estereótipo masculino do trabalhador bem-sucedido, além de ter que cumprir as expectativas e compromissos com o lar, os filhos e o marido. Frequentemente estes dois papéis geram conflito⁽⁴⁾.

A "ambigüidade de papéis" ocorre quando há falta de clareza das expectativas do trabalho e de certeza sobre suas responsabilidades. Dessa forma, o ambiente de trabalho pode gerar falta de confiança, insegurança, irritação, pouca tolerância e até mesmo rejeição, tornando-se fator gerador de estresse, porquanto a pessoa terá dificuldades em se situar nas tarefas que lhe cabem e seu desempenho pode vir a ser prejudicado⁽⁴⁾.

- Desenvolvimento de carreira

Esta categoria traz como fatores de risco as questões relativas à estagnação e incerteza na

carreira, baixo salário, insegurança e pouco valor social do trabalho⁽⁵⁾.

Outra categoria semelhante de estressores psicossociais foi identificada por outro autor⁽⁹⁾, que a denominou de *desempenho profissional* e nela incluiu riscos psicossociais como: trabalho com alto grau de dificuldade; trabalho com grande demanda de atenção; atividades de grande responsabilidade; funções contraditórias; criatividade e iniciativa restringidas; exigência de decisões complexas; mudanças tecnológicas intempestivas; ausência de plano de vida laboral e ameaça de demandas laborais.

A expectativa no desenvolvimento de carreira pode ser uma fonte de estresse, particularmente nas organizações que enfatizam a relação entre o desenvolvimento na carreira e a competência ou mérito⁽¹⁰⁾.

Um dos indicadores para avaliar o grau de satisfação de qualidade de vida no trabalho é a "renda adequada". Esta renda é relativa à remuneração do trabalho em tempo, a qual tem padrões organizacionais predeterminados na cultura da empresa e em modelos ideológicos⁽⁴⁾.

A incongruência no "status" e o custo desta incongruência foi pesquisada em trabalhadores da marinha, mostrando que o atraso promocional se relaciona a doenças psiquiátricas⁽¹⁰⁾.

- Decisão e Controle

A pouca participação do trabalhador nas decisões e a falta de controle sobre o trabalho constitui-se em condições de risco psicossocial evidenciada no contexto do trabalho⁽¹⁰⁾.

Vários aspectos estressantes relacionados à direção do trabalho podem ser citados, como: liderança inadequada, má utilização das habilidades do trabalhador, má delegação de responsabilidades, relações laborais ambivalentes, manipulação e coação do trabalhador, motivação deficiente, falta de capacitação e desenvolvimento do pessoal, carência de reconhecimento, ausência de incentivos, remuneração não equitativa e promoções laborais aleatórias⁽⁹⁾.

Existem aspectos relacionados à participação, como o *status*, que devem também afetar a saúde e o comportamento destes indivíduos. É desejável que os empregados planejem seu trabalho, controlem sua carga e tomem decisões

sobre o trabalho a ser realizado e a forma de resolver os problemas.

O nível de controle sobre o trabalho é uma dimensão psicossocial, e no que se refere aos impactos do controle sobre a saúde dos trabalhadores, os aspectos avaliados são múltiplos e estruturados a partir dos desdobramentos de diferentes concepções e correntes de pensamento. O conceito de controle, na perspectiva psicossocial, foi primeiramente desenvolvido por psicólogos, sendo fortemente marcado pela ênfase na capacidade de influenciar os eventos de vida e efeitos na auto-estima ou no desenvolvimento de sentimentos de depressão. Nessa perspectiva, o controle raramente foi explorado como elemento descritor do ambiente de trabalho ou como fator relevante para a percepção de autonomia que o indivíduo constrói de si e de sua vida. Dos primeiros usos do conceito até os dias atuais, muitas mudanças foram incorporadas, especialmente aquelas que direcionaram as discussões aos locais de trabalho, ao interior dos processos produtivos, enfatizando sua relevância e seus mecanismos de construção e desconstrução⁽¹³⁾.

Os estudos sobre o controle no trabalho ("*job control*") ganharam enorme fôlego nas últimas duas décadas e ligaram-se, de forma estreita, às redefinições dos processos de trabalho no contexto de reestruturação da economia mundial. Por outro lado, tais redefinições podem ser também atribuídas, em alguma medida, aos achados produzidos pelas pesquisas sobre controle, saúde e bem-estar⁽¹¹⁾.

Alguns pesquisadores consideram que, quanto menor a autonomia ou controle do trabalhador na organização de sua atividade, maior a possibilidade de que a atividade gere transtorno à sua saúde mental⁽¹⁴⁾.

- Relacionamento interpessoal no trabalho

O limitado e insuficiente relacionamento com os supervisores, o conflito interpessoal, a falta de suporte social e a violência no trabalho são estudados nesta categoria como estressores psicossociais do ambiente de trabalho⁽⁵⁾.

O sucesso de uma organização depende da *performance* individual, da qualidade da interação da associação no trabalho e da comunicação efetiva entre os trabalhadores⁽¹⁵⁾. A

qualidade das relações interpessoais é fator importante na hora de determinar o potencial estressor.

O conflito no grupo de trabalho pode ser positivo, quando estimula a busca de soluções para o problema; no entanto, caso a situação de conflito seja contínua e ocorra a falta de coesão, poderá causar frustrações e insatisfação e favorecer o aparecimento de moléstias somáticas⁽¹⁶⁾.

- Interface trabalho-família

A Interface trabalho-família é considerada de grande importância como risco psicossocial no trabalho, pois a esta categoria estão relacionadas questões como conflitos nas exigências do trabalho e do lar e pouco suporte no lar.

Muitas vezes o trabalhador fica distante de seus familiares e da situação da vida diária por ter jornadas longas ou atuar em dois ou três empregos, tornando-se alienado, irritado e estressado. Algumas das principais áreas de conflito em casa ou no trabalho que podem levar ao estresse são: sentir-se culpado por não estar em casa para cuidar das crianças; ressentimento por não ficar tempo suficiente com a família; ausência de vida social em virtude de horas de trabalho extremamente longas; exigências dos parentes dependentes em conflito com as responsabilidades do trabalho; remuneração insuficiente para cobrir os gastos pessoais ou para satisfazer o estilo de vida desejado⁽¹⁵⁾.

Os múltiplos papéis assumidos, por exemplo, pela maioria das mulheres que exercem uma atividade profissional, tendem a remetê-las a determinadas situações em que se sentem impotentes e frustradas por não conseguirem conciliar seus inúmeros afazeres. A sobrecarga de trabalho, com jornadas duplas ou triplas, pode conduzir a mulher ao estresse emocional, considerando-se que sua inserção no mercado de trabalho não a desvinculou das *tarefas domésticas* e da educação dos filhos, resultando num acúmulo de atribuições⁽¹⁶⁾.

Os resultados de uma pesquisa relacionando a influência da interferência família/trabalho sobre o estresse ocupacional revelaram que esta pode favorecer o aparecimento de estressores organizacionais e influenciar afetos e cognições, que por sua vez, levam à percepção de demandas do trabalho como estressores⁽¹⁷⁾.

Categorias de riscos psicossociais relacionadas ao conteúdo do trabalho

- Ambiente e equipamento de trabalho

Nesta categoria têm sido considerados riscos psicossociais os problemas relativos à confiabilidade, à disponibilidade, à conveniência, à manutenção e reparo de equipamentos e a facilidades⁽⁵⁾. Condições físicas laborais inadequadas, espaço físico restrito, exposição a risco físico constante, ambiente laboral conflituoso, trabalho não solidário, menosprezo ou desprezo ao trabalhador, são considerados riscos psicossociais do ambiente de trabalho⁽⁹⁾.

Todos os equipamentos que compõem um posto de trabalho devem estar adequados às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado. A busca por um ambiente de qualidade deve ser uma preocupação dos administradores para atingir os objetivos das organizações.

O ambiente de trabalho e os equipamentos irão repercutir diretamente na qualidade da assistência prestada, levando à insatisfação do trabalhador, a qual, por sua vez, é causa de tensão e irritabilidade, tendo como consequência o estresse.

- Planejamento das tarefas

No que diz respeito ao planejamento das tarefas, existem diferentes aspectos relacionados ao conteúdo do trabalho que são prejudiciais. Estes incluem pouco valor no trabalho, monotonia nas tarefas, pouca oportunidade de aprendizado e recursos insuficientes⁽¹⁰⁾. Ainda podemos citar outros aspectos, como pouca ou nenhuma habilidade e a incerteza na realização das tarefas⁽⁵⁾.

A diversidade de tarefas tem uma relação significativa com a satisfação no trabalho. Quanto maior o número de estímulos novos, mais estressante a situação. Por outro lado a pouca variedade das tarefas pode estar associada a ansiedade e depressão, e o trabalho rotineiro e contínuo durante anos torna o trabalhador estagnado⁽¹⁸⁾.

A falta de recursos para o trabalho pode causar danos aos clientes e trabalhadores. As

deficiências de recursos disponíveis, muitas vezes, por não serem de conhecimento da população, geram nela descontentamento e incompreensão. Recursos humanos e materiais são peças essenciais no contexto do trabalho, e a sua escassez pode prejudicar o desenvolvimento das tarefas a serem executadas. O trabalhador se vê obrigado a lidar com a falta de compreensão e a falta de recursos, o que pode ser um fator de estresse.

- Carga e ritmo trabalho

A sobrecarga ou a baixa carga de trabalho, a falta de controle sobre as atividades laborais e altos níveis de pressão são riscos psicossociais relacionados ao trabalho, incluídos nesta categoria, que podem levar ao estresse⁽⁵⁾.

As cargas de trabalho podem ser definidas como multidimensionais e expressam fatos em interação a serem integralmente avaliados através da análise do processo de trabalho. Esta carga, em si, não deve, necessariamente, ter a conotação de peso e dificuldade, mas sim, de demandas do processo de trabalho. Dessa forma, podemos considerar que a carga de trabalho resulta de uma série de variáveis que dependem de cada indivíduo e das condições em que é realizada a tarefa⁽¹⁹⁾.

- Esquema de trabalho

Existem duas questões relacionadas aos efeitos do esquema de trabalho na saúde: mudança no esquema ou função no trabalho, e longas horas de trabalho.

Alterações no esquema de trabalho têm sido encontradas particularmente no trabalho noturno, pelo fato de este causar interrupções dos ritmos circadianos e padrões de sono, horas excessivas de trabalho (além de 12 horas diárias) e vários dias de perda de sono. Estes fatores estão relacionados a aumento da fadiga, *performance* prejudicada e acúmulo do débito de sono⁽²⁰⁾.

O excesso de horas trabalhadas reduz a oportunidade de apoio social ao indivíduo, causando insatisfação, tensão e outros problemas de saúde. Controlando as horas de trabalho, poderíamos não apenas reduzir o conflito em casa/no trabalho e os perigos do estresse excessivo, mas também liberar tempo que poderia ser utilizado para gerenciar o estresse.

Precisamos avaliar nosso desempenho de acordo com o trabalho, não com as horas de trabalho⁽¹⁵⁾. O fato de um indivíduo ser geralmente capaz de lidar com determinada carga de trabalho, por si só, não significa que ele possa sempre caminhar naquele ritmo sem períodos de restabelecimento.

Além destas categorias levantadas⁽⁵⁾, outros riscos psicossociais podem ser identificados no contexto laboral e social, tais como: políticas instáveis da empresa; ausência de corporativismo; falta de suporte jurídico por parte da empresa; intervenção e ação sindical; salário insuficiente; falta de segurança no emprego; subemprego ou desemprego na comunidade; opções de emprego e mercado laboral⁽⁹⁾.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os principais fatores psicossociais geradores de estresse que podem estar presentes no meio ambiente do trabalho envolvem aspectos de organização, administração e sistemas de trabalho e a qualidade das relações humanas. Por isso, o clima organizacional de uma empresa vincula-se não somente a sua estrutura e às condições de vida da coletividade do trabalho, mas também a seu contexto histórico, com seu conjunto de problemas demográficos, econômicos e sociais. Assim, o crescimento econômico da empresa, o progresso técnico, o aumento da produtividade e a estabilidade da organização dependem também dos meios de produção, das condições de trabalho, dos estilos de vida, do nível de saúde e bem-estar de seus trabalhadores.

Na atualidade, produzem-se aceleradas mudanças tecnológicas nas formas de produção, as quais, conseqüentemente, afetam os trabalhadores em suas rotinas de trabalho, modificando seu entorno laboral e aumentando o aparecimento ou o desenvolvimento de enfermidades crônicas pelo estresse.

Este estudo permitiu-nos conhecer e refletir acerca dos riscos psicossociais a que podem estar expostos os trabalhadores, contribuindo para que essa discussão seja ampliada e se converta em proposta de ação verdadeiramente voltada para a busca de condições dignas, resultando em uma melhor qualidade de vida e de trabalho.

Por isso considera-se de inquestionável importância a participação das instituições na elaboração de estratégias para identificação dos riscos psicossociais presentes no trabalho que podem levar ao estresse ocupacional, bem como a implementação de intervenções que promovam resultados benéficos ao trabalhador, minimizando assim os efeitos desgastantes destes riscos no trabalho.

As ações para promoção à saúde no trabalho devem ser direcionadas às mudanças na organização do trabalho, e não aos comportamentos individuais⁽¹¹⁾, ou seja, a organização do trabalho é sugerida como a instância determinante do grau de demanda psicológica e de controle. Assim, nesse nível de determinação é que devem ser realizadas as intervenções destinadas à melhoria das condições de saúde no ambiente laboral⁽¹¹⁾.

Intervenções focadas na organização são voltadas para a modificação de estressores do ambiente de trabalho, podendo incluir mudanças na estrutura organizacional, condições de trabalho, treinamento e desenvolvimento, participação e autonomia e relações interpessoais no trabalho.

Embora arranjos do ambiente organizacional produzam, possivelmente, resultados mais eficazes na promoção da saúde, intervenções focadas no trabalhador podem também contribuir para a prevenção de doenças, ao atuarem como ferramenta auxiliar em programas multidisciplinares de promoção de saúde no ambiente laboral.

Programas focados no trabalhador buscam, precisamente, incrementar os recursos individuais de enfrentamento de estresse e se baseiam em orientações técnicas diversas, tais como: educação (causa e manifestações do estresse), cognitivo-comportamental (manejo da raiva), treinamento de habilidades pessoais (manejo de tempo, negociação), redução da tensão e outros.

Um serviço de apoio aos trabalhadores deve, entre outros quesitos, responder às necessidades individuais, orientando-os sobre os riscos a que estão expostos, oferecendo-lhes suporte social e psicológico, encontros regulares com profissionais habilitados, oportunidades para intercâmbio de experiências entre os pares, estímulo e suporte para pesquisa.

PSYCHOSOCIAL RISKS AT WORK THAT CAN LEAD TO STRESS: A LITERATURE ANALYSIS

ABSTRACT

The aim of the present study is to identify categories of psychosocial risks related to work and potentially leading to stress. This approach provides to the workers awareness to the subject and contributes for the management of these risks at the workplace. Scientific journals, guidelines and official documents published from 1984 to 2006 were analyzed. The results showed that psychosocial risks related to the organizational aspects, planning and work management may lead to stress. Some of these psychosocial risks include: low levels of support to solving problems, ambiguity and conflict role performance, career uncertainty, low participation in the work decision-making process, failure in the personal interrelationships, conflicting demands from work and home, lack of variety in the job, overwork and undesirable work schedule. This study enhances the importance of participation of the institutions identifying and controlling job psychosocial risks. Interventions focused in the organization can modify the stressors at the workplace improving the organizational structure, providing better conditions of work, training, autonomy at work and changes on personal interrelationships.

Key words: Occupational Risks. Stress. Working Conditions.

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO QUE PUEDEN LLEVAR AL ESTRÉS: UN ANÁLISIS DE LA LITERATURA

RESUMEN

El presente artículo tiene el objetivo identificar categorías de riesgos psicosociales relacionados a los trabajos que pueden llevar al estrés, permitiendo al trabajador una aproximación a este tema y contribuir para la elaboración de estrategias de administración de estos riesgos en el ambiente de trabajo. Para la construcción del trabajo fueron utilizados artículos científicos, manuales y documentos oficiales publicados en el período de 1984 a 2006. Los resultados mostraron riesgos psicosociales relacionados a aspectos de organización, planeamiento y administración del trabajo que pueden llevar al estrés, siendo algunos de ellos: soporte precario para la resolución de problemas, ambigüedad y conflicto de papeles, inseguridad en la carrera, falta de control sobre el trabajo, relación interpersonal insuficiente, interfase trabajo-familia, monotonía de las tareas y sobrecarga, y esquema de trabajo. Este estudio revela la importancia, de la participación de las instituciones, en la elaboración de estrategias para la identificación y control de riesgos psicosociales presentes. Intervenciones enfocadas en la organización son orientadas para la modificación de factores de estrés del ambiente de trabajo, pudiendo incluir cambios en la estructura organizacional, condiciones de trabajo, entrenamiento, autonomía en el trabajo y relaciones interpersonales.

Palabras clave: Riesgos Laborales. Estrés. Condiciones de Trabajo.

REFERÊNCIAS

1. Silva JM, Novato-Silva E, Faria HP, Pinheiro TMM. Agrotóxico e trabalho: uma combinação perigosa para a saúde do trabalhador rural. *Cien Saude Colet*. 2005;10(4):891-903.
2. Lipp MEN. O estresse do professor. Campinas: Papirus; 2002.
3. Fredericksen CH. Stress a common disease? *Magazine (European Agency for Safety and Health at Work)*. 2002;(5):15-16.
4. França ACL, Rodrigues AL. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas; 1999.
5. Cox T, Rial-González E. Work-related stress: the european picture. *Magazine (European Agency for Safety and Health at Work)*. 2002;(5):4-6.
6. Carayon P, Smith MJ, Haims MC. Work organization, job stress, and work-related musculoskeletal disorders. *Hum Factors*. 1999;41:644-663.
7. Cavalcante CAA, Enders BC, Menezes RMP, Medeiros SM. Riscos ocupacionais do trabalho em enfermagem: uma análise contextual. *Cienc Cuid Saude*. 2006;5(1):88-97.
8. Organización Internacional Del Trabajo. Factores psicosociales em el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra; 1984.
9. Villalobos JO. Estrés y trabajo. Distrito Federal (MX): Instituto Mexicano del Seguro Social, 1999. [citado em 2001 out 3]. Disponível em: http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm.
10. European Agency For Safety And Health of Work. Research on work-related stress. Bilbao: European Agency; 2000.
11. Karasek RA, Theorell T. Healthy work-stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books; 1990.
12. Camelo SHH, Angerami ELS. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. *Rev Latino-am Enferm*. 2004;12(1):14-21.
13. Muntaner C, Campo PJ. A critical appraisal of the demand/control model of the psychosocial work

environment: epistemological, social, behavioral and class considerations. *Soc Sci Med*. 1993;36:1509-1517.

14. Glina DMR, Rocha LE, Batista ML, Mendonça MG. Saúde mental e trabalho: uma reflexão sobre o nexos com trabalho e o diagnóstico, com base na prática. *Cad Saude Publ*. 2001;17(3):607-616.
15. Warren E, Toll C. Como dominar seu stress: como indivíduos, equipes e organizações podem equilibrar pressão e performance. Rio de Janeiro: Infobook; 1998.
16. Spíndola T. Mulher, mãe e... trabalhadora de enfermagem. *Rev Esc Enferm USP*. 2000;34(4):354-61.
17. Paschoal T. Relação dos valores do trabalho e da interferência família-trabalho com estresse ocupacional. [dissertação]. Brasília, DF: Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília; 2003.
18. Peiró JM. Desencadeantes del estrés laboral. Madrid: Eudema; 1993
19. Brito JS. Procurando compreender os conceitos de carga, trabalho e risco (tecnológico). *Rev Bras Saude Ocup*. 1991;19(72):38-9.
20. Stampi C. Polyphasic sleep strategies improve prolonged sustained performance: a field study on 99 sailors. *Work Stress* 1989;3:41-55.

Endereço para correspondência: Sílvia Helena Henriques Camelo Rua Maria da Glória Machado Santana, 939. Ribeirânia. Ribeirão Preto-SP. CEP 14096-270. E-mail: jscamelo@uol.com.br

Recebido em: 20/03/2007

Aprovado em: 18/02/2008