

Universidade Politécnica
A POLITÉCNICA
Escola Superior de Gestão, Ciência e Tecnologia
Departamento Científico de Psicologia
Curso de Psicologia – Variante das Organizações e do Trabalho



Tema: Terapia do Riso e a Redução do *Stress* Organizacional:

Estudo de caso da MB Consulting

Leonel Mendes

Maputo

2012

Leonel Mendes

**Terapia do Riso e a Redução do *Stress* Organizacional:
Estudo de caso da MB CONSULTING**

Trabalho de fim de curso apresentado à
Universidade Politécnica como parte dos
requisitos de graduação e obtenção do
grau de Licenciatura em Psicologia
Organizacional e do Trabalho.

Tutora: Dra Alexandra Mello

**Maputo
Maio de 2012**

Parecer do tutor:

Eu, Alexandra Mello, Tutora da Monografia de Licenciatura do estudante **Leonel Ailton Mesquita Mendes**, intitulada “*Terapia do Riso e a Redução do Stress Organizacional: estudo de caso da MB CONSULTING*”, outorgo à mesma a minha apreciação favorável.

Por estes motivos, considero o presente trabalho de Licenciatura do candidato apto para ser submetido à avaliação e defesa pública perante o Júri nomeado para o efeito.

Maputo, 30 de Maio de 2012

Alexandra Mello

Dedicatória:

Às mulheres da minha vida:

- À minha mãe, meu pilar e uma lutadora incansável;
- À minha avó D. Alice Hermínio, exemplo de mulher moçambicana;
- À minha filha Melany, em quem penso em tudo o que faço.

“A mulher é a poesia de Deus; o homem a simples prosa”

Napoleão Bonaparte

Agradecimentos:

Após o término de mais uma etapa, fica a satisfação de poder ter conhecido muitas pessoas que tornaram o dia a dia mais agradável.

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, por me ajudar a cada passo que dou.

Aos professores da Universidade Politécnica, que muito contribuíram para a minha formação técnica e humana.

O presente trabalho não teria tomado corpo sem o apoio de figuras importantes, como o Dr. Victor Zimba, parceiro de pesquisa, a Dr.^a Márcia Paulo, pelas infindáveis horas de estudo e aconselhamento, a Dr.^a Andrea Serra e a Dr.^a Elda Canda, que disponibilizaram os instrumentos usados nesta monografia.

A todos quanto, directa ou indirectamente, contribuíram para a conclusão do presente trabalho, o meu muito obrigado.

Por último, não podia deixar de agradecer à Dr.^a Alexandra Mello, pela persistência e paciência que sempre demonstrou na orientação desta monografia.

“Se o desejo de alcançar a meta estiver vigorosamente vivo dentro de nós, (...) não nos faltarão forças para encontrar os meios de alcançá-la e traduzi-la em actos.”

(Albert Einstein, cientista)

Resumo

Esta monografia procura investigar alguns comportamentos relacionados com o sofrimento psíquico (*stress*) nos trabalhadores da **MB Consulting** e a possibilidade de actuação da Terapia do Riso para amenizar ou prevenir tais danos à sua saúde e ao desempenho profissional. A terapia do riso pode ser considerada uma estratégia de humanização na área laboral. Para melhor elucidação sobre o processo de risoterapia, existem hipóteses que a conceituam como uma terapia bilateral, que envolve a comunicação com o próprio indivíduo e com o outro. Esta terapia é benéfica para quem a dá e para quem a recebe, porque a partir dela se estabelece a partilha dos melhores sentimentos entre o locutor e o interlocutor.

De referir ainda que o riso é capaz de actuar como um complemento na conquista do bem-estar físico e psíquico do ser humano, seja qual for a doença que o afecte. Frequentemente relatam-se depoimentos de pacientes oncológicos e profissionais de saúde, que vivenciam rotineiramente essas situações de doenças. Esses depoimentos dizem que o paciente, ao encarar com bom-humor e fé a enfermidade, conquistam um progresso nos seus tratamentos, retardando prognósticos negativos ou até proporcionando uma melhor qualidade de vida durante o processo da doença (LAMBERT, 1999).

Abreviaturas:

MBC: MB Consulting

MT: Meditação transcendental

QVT: Qualidade de Vida no Trabalho

SGA: Síndrome Geral de Adaptação

TR: Terapia do Riso

EAE: Escalas de Apreciação do *Stress*

EAE-S: Escalas de Apreciação do *Stress* Sócio-laboral

Índice

| | |
|--|-----------|
| 1. Introdução..... | 10 |
| 1.1. Justificativa | 13 |
| 1.2.Objectivos | 13 |
| 1.3. Estrutura do trabalho | 13 |
| 2. Debate Teórico e Conceptual | 14 |
| 2.1 Organização..... | 15 |
| 2.2 Qualidade de vida no trabalho..... | 15 |
| 2.3 Terapia do Riso | 18 |
| 2.4 <i>Stress</i> | 19 |
| 3. <i>Stress</i> nas organizações (local de trabalho) | 21 |
| 3.1. Modelos de <i>Stress</i> no Trabalho | 26 |
| 3.1.1 O Modelo Exigência-Controlo de Karasek | 26 |
| 3.1.2. O Modelo de Cooper e colaboradores..... | 27 |
| 3.1.3 O Modelo de Kahn e Byosiere | 28 |
| 4. <i>Stress</i> vs qualidade de vida | 30 |
| 5.Terapia do Riso na redução do <i>Stress</i> organizacional..... | 32 |
| 6. Estudo de caso | 36 |
| 6.1Características do local do estudo | 36 |
| 6.2 Instrumentos usados | 37 |
| 6.3 Procedimento:..... | 37 |
| 6.4 Resultados | 39 |
| 6.4.1 Comparação de Duas Médias de Amostras Emparelhadas | 39 |
| 6. 5 Discussão dos resultados..... | 40 |
| 7. Conclusão e Sugestões..... | 42 |
| Referências..... | 43 |

1. Introdução

Na Idade Média, o acto de rir e o de demonstrar alegria, contentamento e satisfação estiveram profundamente relacionados a festas populares, eventos e necessidades naturais como sexo, nascimento e alimentação. O riso adquiria, assim, uma significação essencialmente positiva, regeneradora, criadora, ligada ao ciclo do tempo, à alternância das colheitas e das estações do ano, aos fluxos da vida e da morte (SALIBA, 2002 apud ARTONI, 2010).

O médico norte-americano Hunter Adams, conhecido como “Patch” Adams, vem utilizando, com sucesso, desde a década de 60, o riso como um agente de cura e um eficiente instrumento terapêutico, que favorece a recuperação e a cura dos pacientes.

O sorriso é uma das formas de expressão facial que denota um riso. Assim, o riso é o acto de rir, demonstrar alegria e contentamento do espírito. O sorriso incorpora-se dentro da comunicação não-verbal, uma vez que não é necessário o uso da fala, e sim, de gesticulações, expressões faciais que podem transmitir ideias, pensamentos. O riso é, igualmente, uma expressão que demonstra quão livre é o ser humano: como cidadãos livres, podemos sorrir a qualquer hora e em qualquer lugar. No entanto, apesar desta liberdade de o ser humano poder rir quando e onde quer, é melhor assegurarmo-nos se o momento é propício ao sorriso, pois, há momentos e circunstâncias impróprias para se rir, por exemplo, num ambiente hospitalar, podemos estar na presença de pessoas para as quais é muito difícil sorrir ou ver alguém sorrir. O sorriso no ambiente hospitalar deve ter uma conotação respeitosa e terapêutica (LAMBERT, 1999).

A este respeito terapêutico, Lambert escreve que o sorriso e o riso activam e desencadeiam a produção e libertação de hormonas chamadas “endorfinas”, que são as mesmas produzidas, quando fazemos exercícios e caminhadas, principalmente, ao ar livre. Essas substâncias são chamadas de “hormonas da alegria e da felicidade”, porque geram um grande bem-estar mental, físico e espiritual.

No mundo globalizado, cada vez mais, se observa o sofrimento psíquico dos trabalhadores. Tal facto parece estar relacionado a uma carga excessiva de trabalho mental e de tarefas solicitadas ao profissional nas diversas áreas.

Por outro lado, o mundo da informática parece sugerir ao homem uma necessidade de rapidamente produzir mais e, em algumas situações, em competição com a máquina. É nestes contextos, que se insere esta monografia. Procuramos investigar e desenvolver os motivos que levam o trabalhador a apresentar os sintomas do *stress* e da Síndrome de Burnout e verificar de que forma o pedagogo empresarial pode, através da sua actividade profissional, amenizar os possíveis danos e sofrimento gerados nos trabalhadores.

Ao longo dos anos, o processo de trabalho tem sofrido sucessivas mudanças, iniciado pela economia de subsistência, onde o homem produzia somente o que era necessário para o seu próprio consumo. Com o passar do tempo, os trabalhos artesanais eram produzidos manualmente e vendidos numa escala menor, até chegar ao mercado capitalista, que reflecte os tempos actuais em que vivemos. Todo esse processo de mudança é acompanhado pelo *stress*, que é proporcional com o desenvolvimento socio-económico e tecnológico.

O bom astral não é apenas um estado de alma, é também uma oportunidade de perceber, sentir e pensar a vida como ela é, de entender como a vida se apresenta ou magnetiza. Cada desafio passa a ser percebido como uma oportunidade para transformar, superar e crescer. Esta é a grande alquimia da vida: transformar desafios em superação, sublimação.

O presente trabalho, com o tema: “Terapia do Riso na Redução do *Stress* Organizacional-estudo de caso da MB Consulting”, pretende abordar as transformações comportamentais em funcionários da empresa supracitada devido ao *stress* e o que fazer para inverter esse cenário

A prática do riso terapêutico surgiu no Japão. O mestre Meishu Sana criou, em 1945, a Sociedade do Riso Feliz, que reunia pessoas para contar histórias engraçadas. Em Moçambique, esta prática foi iniciada apenas nos finais de 2010, após a certificação do autor desta monografia como terapeuta do riso.

Problema de investigação

Nos últimos anos, o *stress* no local de trabalho tem sido uma área fundamental de estudo e investigação devido aos seus “custos” e efeitos, não só a nível individual, como também, a nível organizacional.

O *stress* consiste num conjunto de reacções do corpo e da mente, em resposta a variados estímulos que podem ser de ordem física ou emocional. O termo “*stress*” tem sido usado na sociedade para referir questões relacionadas com tensão ligeira ou ansiedade. (Guimarães, 2000).

Nas sociedades primitivas, o único *stress* que se apoderava do homem era face a um predador. Nessa circunstância, o homem tinha duas alternativas: lutar ou fugir. Com o evoluir dos tempos, este “lutar ou fugir” tornou-se mais complexo. Hoje em dia, muitos de nós, somos, ao mesmo tempo, filhos, pais, empregados/empregadores, estudantes. A mesma pessoa pode desempenhar várias funções na sociedade, podendo desencadear muito mais *stress* do que antigamente. Por isso, há necessidade de identificar o problema de forma específica.

A hipótese de pesquisa que orienta esta monografia é: “Poderá a Terapia do Riso **realmente** reduzir o *stress* no local de trabalho?”

Para efectivar o impacto da TR na MB Consulting, recorrer-se-á a um manancial teórico acerca do surgimento e evolução desta teoria. Em seguida, far-se-á uma breve referência aos problemas da MB Consulting em termos de *stress*.

Depois, com recurso ao teste Escalas de Apreciação do *Stress* (EAE-S), medir-se-á o nível de *stress* dos colaboradores da MB Consulting, seguindo-se um processo terapêutico com o uso da Terapia do Riso.

Findo o processo terapêutico, com recurso ao mesmo teste, voltar-se-á a medir o nível de *stress*, para determinar se, efectivamente, este terá reduzido após a aplicação da Terapia.

1.1. Justificativa

A opção pelo presente tema surge pelo facto da prática da Terapia do Riso ser ainda uma incógnita na realidade moçambicana, apesar de ser uma experiência comprovadamente positiva em alguns países da Europa, América, Ásia e muito recentemente, na vizinha África do Sul. Nestes países, está demonstrado que a Terapia do Riso constitui uma solução eficaz no desenvolvimento das empresas, evitando ou mitigando o *stress*.

Como foi referido, na MB Consulting, como em quase todas as empresas moçambicanas, o nível de *stress* tende a aumentar devido aos factores atrás mencionados, pelo que achamos oportuno investigar se a Terapia do Riso poderia reduzir o *stress* nesta empresa.

1.2. Objectivos

- **Geral**

Analisar o papel da Terapia do Riso na redução do *stress* organizacional.

- **Específicos**

- Identificar as condições ambientais e motivacionais dos colaboradores da empresa MB Consulting
- Contribuir para a redução do *stress* na empresa;

1.3. Estrutura do trabalho

O presente trabalho está estruturado em sete (7) capítulos, sendo o primeiro referente à Introdução, no qual se faz uma apresentação breve do trabalho.

O segundo capítulo, referente à definição de conceitos-chave e ao debate teórico-conceitual, analisa principais conceitos incorporados no trabalho, na perspectiva de vários autores, como: organização; mudança organizacional; qualidade de vida no trabalho; Terapia do Riso e *Stress*. Estes conceitos facilitarão a compreensão do conteúdo deste trabalho.

No terceiro capítulo, intitulado “*Stress* nas organizações (local de trabalho)”, faz-se uma abordagem teórica sobre os malefícios que o *stress* traz para os indivíduos, e de que forma este pode afectar no dia-a-dia organizacional.

No quarto capítulo, denominado “*Stress* vs qualidade de vida”, será abordado o papel da Terapia do Riso na redução do *stress* organizacional, bem como na melhoria das condições de vida dos trabalhadores da empresa.

No quinto capítulo, intitulado “Terapia do riso na redução do *stress* organizacional”, iremos debruçar-nos sobre o papel da terapia do riso no combate do *stress* organizacional e como esta prática se vem desenvolvendo no mundo.

O sexto capítulo, significativamente prático, será dedicado ao estudo do caso da MB Consulting.

Finalmente, no sétimo e último capítulo, reservado à conclusão, faz-se uma resenha daquilo que foi a interpretação dos dados obtidos e a sua confrontação com o manancial teórico de suporte a esta terapia.

2. Debate teórico e conceptual

Neste ponto, iremos fazer referência a organização, qualidade de vida no trabalho, Terapia do Riso, *Stress* no local de trabalho, variadas formas e modelos usados no combate ao *stress* e ao pensamento de vários teóricos acerca do papel da Terapia do Riso na redução do *Stress* Organizacional.

2.1 Organização

De acordo com a definição de Daft, organizações são entidades sociais, dirigidas por metas, desenhadas como sistemas de actividades deliberadamente estruturadas e coordenadas, ligadas ao ambiente externo.

Segundo Maximiano (1992), "uma organização é uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos colectivos. Por meio de uma organização, torna-se possível perseguir e alcançar objectivos que seriam inatingíveis para uma pessoa. Uma grande empresa ou uma pequena oficina, um laboratório ou o corpo de bombeiros, um hospital ou uma escola são exemplos de organizações."

Uma organização é formada pela soma de pessoas, máquinas e outros equipamentos, recursos financeiros e outros. A organização então é o resultado da combinação de todos estes elementos orientados a um objectivo comum. A qualidade é o resultado de um trabalho de organização.

Segundo Robbins (1990), a organização é "uma entidade social conscientemente coordenada, com uma fronteira relativamente identificável, que funciona numa base relativamente contínua para alcançar um objectivo ou objectivos comuns". A forma como estes pensamentos e correspondentes acções se reflectem no contexto organizacional poderá adquirir uma dimensão tal, que torna a reacção do sistema imprevisível.

Uma organização é uma unidade social conscientemente coordenada, composta de duas ou mais pessoas, que funciona de maneira relativamente contínua, para atingir um objectivo comum.

2.2 Qualidade de vida no trabalho

O conceito de qualidade de vida no trabalho (QVT) é muito abrangente, e precisa ser definido com clareza, uma vez que as posições profissionais dos trabalhadores dentro de uma organização são meios de satisfazerem as suas necessidades de qualquer ordem, com reflexos evidentes na sua qualidade de vida. A qualidade de vida baseia-se numa visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. O enfoque biopsicossocial das pessoas porém, tem origem na medicina psicossocial, que propõe a vida integrada ao ser humano.

Segundo esse enfoque, saúde não é apenas ausência de doenças, mas também o completo bem-estar biológico, psicológico e social. Esta definição, adoptada pela Organização Mundial de Saúde, em 1986, abre espaço significativo para a compreensão e administração de factores psicossociais na vida moderna, especialmente no ambiente de trabalho. Um dos factores que nem sempre aparece nas teorias convencionais é o *stress* e, no entanto, a sua correlação com o trabalho é evidente.

Actividades que requerem exaustivo esforço físico, ou que são alienantes, ou realizadas em ambiente de tensão, produzem efeitos psicológicos negativos, mesmo que a pessoa esteja bem fisicamente.

O *stress* depende da capacidade de adaptação, que envolve o equilíbrio entre a exigência que uma tarefa requer da pessoa que a realiza e a capacidade dessa pessoa para a realizar. O equilíbrio produz bem-estar. Ao contrário, sem equilíbrio, notam-se diferentes graus de incertezas, conflito e sensações de desamparo. O equilíbrio ou desequilíbrio pode ser produzido não apenas pela tarefa, mas por uma conjuntura de factores. Por exemplo, uma situação de crise financeira e a perspectiva de perda de emprego são factores que podem deixar as pessoas em estado de grande tensão. Uma pessoa que perde o emprego pode passar a sofrer de diversos males, decorrentes da perda da estima pela dificuldade de recolocação.

Este problema (perda de emprego) é tão sério, que algumas empresas investem no apoio psicológico dos seus funcionários. Além do enfoque biopsicossocial, o conceito de qualidade de vida no trabalho baseia-se numa visão ética da condição humana. A ética, como base da QVT, procura identificar, eliminar ou minimizar todos os tipos de riscos ocupacionais. Isso envolve desde a segurança do ambiente físico até o controlo do esforço físico e mental requerido para cada actividade, bem como a forma de gerir situações de crise, que comprometam a capacidade de manter salários e empregos.

O termo Qualidade de Vida tem sido constantemente utilizado para descrever situações em que, sob diversas ópticas e/ou intervenções, se procuram criar condições que agreguem, objectivamente, valor e qualidade à nossa vida. Assim, a criação ou implementação de locais de lazer, urbanização

de casas de caniço, centros específicos para a terceira idade, etc., podem ser concebidas enquanto instrumentos de melhoria da qualidade de vida de uma população ou de parte desta.

De acordo com o lugar que o trabalho ocupa nas nossas vidas, devia ser previsível que esta abordagem terapêutica se ocupasse, também, da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e dos factores que incorporam satisfação do indivíduo na sua actividade laboral e na humanização das situações relacionadas com o trabalho.

Qualidade de Vida é uma tendência que só recentemente tem sido aplicada à situação de trabalho. Passou a ser um meio para alcançar a excelência no ambiente de trabalho e a obtenção de maior produtividade e qualidade do seu resultado, sendo hoje visto como um conceito global e como forma de dimensionar tais factores adoptando filosofias e métodos para uma maior satisfação do trabalhador na sua actividade profissional.

Existem vários conceitos e formas metodológicas de abordagem em QVT. Independentemente do conceito que os diversos autores adoptam, é preciso enfatizar que as categorias conceptuais não podem ser vistas de forma limitada, mas de forma sistémica e em constante interacção. Por exemplo, há um equívoco em limitar a QVT a acções relacionadas a lazer (sob as mais diferentes formas) ou preocupações com aspectos da saúde ocupacional e, em particular, ergonomia e ambientes físicos de trabalho, em que pese a importância destes factores.

Deste modo, numa perspectiva mais abrangente, QVT diz respeito a: remuneração, nos seus aspectos de equidade, ou justiça interna ou externa; condições de saúde e segurança no trabalho; oportunidade para utilização e desenvolvimento de capacidade; oportunidade de crescimento profissional, com segurança de empregos, renda, integração social no ambiente de trabalho; proporção ou nível em que direitos e deveres se encontram formalmente estabelecidos, cumpridos pela organização. A QVT também diz respeito à valorização da cidadania; à imparcialidade nas decisões; à influência de trabalho em outras esferas de vida do trabalhador, como por exemplo, as relações familiares e relevância social da vida no trabalho ou valorização e responsabilidade das organizações pelos seus produtos e pelos seus trabalhadores, com implicações na imagem e credibilidade da empresa.

Como se pode perceber, o conceito de QVT é extremamente mais amplo do que aquele que normalmente se procura delimitar. Envolve aspectos multidisciplinares e multifactoriais e estabelece uma relação de interacção. Assim, as acções organizacionais em QVT precisam de ser planificadas e implementadas de forma cuidadosa, uma vez que podem fornecer elementos importantes e indispensáveis para estruturação das políticas de recursos humanos institucionais.

2.3 Terapia do riso

A Terapia do Riso é uma técnica terapêutica de subtilização, pois ela possibilita o resgate do nosso optimismo, do bom astral, do bom-humor, enfim, do estar de bem com a vida; um estado natural da nossa criança interna, um ser absolutamente espontâneo e subtil.

Assim, a Terapia do Riso tem como propósito essencial facilitar o resgate da alma, uma parte absolutamente subtil de nosso ser. Uma pessoa desanimada está sem alma (Alma). Uma pessoa mal-humorada está densa da sua alma, da leveza, da inspiração.

Do ponto de vista psicológico, podemos concordar com Gérard Jugnot, que o riso é como as escovas de um pára-brisas: permite-nos seguir em frente, chegar ao nosso destino, mesmo diante da chuva ou temporal. Não há nada melhor do que um filme ou espectáculo humorístico, uma sessão de piadas e gargalhadas para retomarmos o fôlego quando a tristeza ou o mau humor nos afectam.

Aprender a rir significa também aprender a curar-se de forma alegre e divertida, de todas as limitações: da falta de confiança, das inseguranças, dos medos, da ansiedade, do *stress*, da tristeza, dos estados depressivos e da baixa auto-estima.

Aprender a rir é sentir-se cada vez mais criativo, valioso e com força interior, para criar na sua vida tudo de bom. É sentir-se cada vez menos ansioso, confiando mais na fluidez da vida e na força do seu trabalho.

No acto de rir, são activadas, pelo cérebro, a produção e a libertação, no sangue, de umas substâncias hormonais chamadas endorfinas, que têm o poder de construir uma sensação de bem estar, optimismo, alegria, euforia e felicidade.

Esta sensação de bem estar nada mais é do que a droga natural da felicidade que está dentro de nós e que todos podemos activar para desfrutarmos o dia e a vida de forma positiva.

As endorfinas podem ser comparadas a prismas que nos fazem entender a vida com mais transparência, cor, brilho e poder, transformando as nossas atitudes perante nós próprios, perante os outros e perante a vida.

Tudo o que acontece de bom dá-nos alegria e tudo o que não é de acordo com as nossas expectativas nos causa tristeza e infelicidade. Mas, regra geral, estamos muito mal preparados ou iludidos para viver a alegria e a felicidade. Por vezes, estamos tão fechados para as infinitas possibilidades que a vida nos oferece de positivo; vezes há em que as nossas expectativas são tão distantes da realidade, que quando vem a sensação de vitória, sentimos medo e ela acaba por durar pouco.

Entretanto, há tendência de deixarmos bastante espaço para os pensamentos negativos, para a bioquímica do denso, do pessimismo. Este negativismo rouba energia a qualquer um, podendo criar desequilíbrios. Mas, existe um ditado que diz: “o Diabo não entra onde não é convidado”! E a única pessoa que pode fazer este convite é o dono da casa!

2.4 Stress

Dentre os vários desafios na área de psicologia e no mundo moderno, o *stress* é, sem dúvida, um dos temas que tem sido mais pesquisado e com várias publicações. O *stress* é considerado como um fenómeno complexo, conseqüentemente, têm aparecido várias definições sob diferentes ópticas, de acordo com a área de conhecimento e segundo o contexto em que está a ser abordado.

Desde os tempos primitivos, o *stress* encontra-se presente no quotidiano das pessoas. Nos dias actuais, a multiplicidade dos agentes potencialmente stressores fez aumentar consideravelmente o seu nível. O *stress* passou, então, a figurar entre os principais desafios enfrentados pela sociedade do século XXI.

As primeiras referências ao termo *stress*, com significado de "aflição" e "adversidade", são do século XIV. No século XVII, o vocábulo, de origem latina, passou a ser utilizado em inglês para designar opressão, desconforto e adversidade (Lipp, 1996).

No entanto, nunca se falou tanto em *stress* como nos dias de hoje. O mundo de hoje é realmente stressante. A competição feroz entre as empresas, a globalização, os programas de qualidade, produtividade e tantos outros deixam o indivíduo stressado (Marins, 2003).

Segundo Selye (1956, p.2), o vocábulo *stress* provém do inglês. Este termo foi usado inicialmente na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão. O termo *stress* é, portanto, um empréstimo da física, para designar a tensão e o desgaste a que estão expostos os materiais e foi usado pela primeira vez com sentido hodierno em 1936 pelo médico Hans Selye na revista científica *Nature*.

O *stress* é uma reacção muito forte do organismo que se observa quando o indivíduo enfrenta qualquer tipo de situação, seja ela boa ou má, e que altera a vida desse sujeito.

A partir dos conceitos aqui arrolados, notou-se que uma boa parte das pessoas admite, de um modo geral, em pesquisas e entrevistas, que reconhece o *stress* no momento que o sente. No entanto, apesar de não ser unânime, já se observou uma certa concordância na definição de *stress* como um desequilíbrio físico, mental e psíquico.

O *stress* também pode ser positivo quando caracterizado pelo entusiasmo, pela vontade, pela excitação, em circunstâncias em que as pessoas encaram os desafios, as pressões do dia-a-dia como uma forma de crescimento pessoal e profissional.

Estresse ^(português do Brasil) ou **stress** ^(português de Portugal) pode ser definido como: a) a soma de respostas físicas e mentais causadas por determinados estímulos externos (**estressores**) e que permitem ao indivíduo (humano ou animal) superar determinadas exigências do meio-ambiente e(b) o desgaste físico e mental causado por esse processo.

O *stress* pode ser causado pela ansiedade e pela depressão devido à mudança brusca no estilo de vida. Mas, também, exposição a um determinado ambiente, pode levar a pessoa a sentir um determinado tipo de angústia. Quando os sintomas de *stress* persistem por um intervalo de tempo longo podem ocorrer sentimentos de evasão (ligados a ansiedade e depressão). Os nossos mecanismos de defesa passam a não responder, de uma forma eficaz, aumentando assim a possibilidade de contrair diversas doenças, especialmente cardiovasculares.

O termo *stress*, com sentido de desgaste ou consumição, foi usado por Selye (1976) com um sentido neutro – nem positivo nem negativo. Este autor definiu o *stress* como "reação não-específica do corpo a qualquer tipo de exigência". A partir dessa definição, Selye diferencia dois tipos de *stress*: o eustresse (eustress) ou agaste, e o distresse. O eustresse indica a situação em que o indivíduo possui meios (físicos, psíquicos) de lidar com o problema, e o distresse (distress) ou esgotamento, ao contrário, indica a situação em que a exigência é maior do que os meios para enfrentar uma determinada situação. Apesar de ainda ser usado em inglês, o termo "distresse" caiu quase em desuso, tendo sido substituído pelo próprio termo *stress*, que passou a ter o sentido (actual) negativo de desgaste físico e emocional.

Outros termos importantes no estudo do *stress* são **stressor** ou **esgotador** que indicam uma situação que exige do indivíduo uma reacção adaptativa à nova situação; a essa reacção dá-se o nome de ***coping*** (ingl. lidar). Tais reacções de *coping* ou adaptação podem ser **funcionais** ou **disfuncionais**, conforme cumpram ou não a sua função na superação da situação na adaptação de uma situação.

3. *Stress* nas organizações (local de trabalho)

Um dos males do século XXI, e que atinge grande parte da população activa, chama-se ***stress***. Este tem o poder de atormentar uma vida, provocando: cansaço, ganho ou perda de peso, infecções, gripes e outras viroses, pressão arterial e colesterol elevados, dores de cabeça, dores musculares, dores na “coluna”, bruxismo (ranger dos dentes durante o sono), problemas de digestão, gastrites, úlceras, prisão de ventre, diarreia, flatulência (gases), acne, pele envelhecida, rugas, olheiras, seborreia, queda de cabelo, enfraquecimento das unhas, mau humor, irritabilidade, choros, esquecimentos, mãos frias e húmidas. O leque de sintomas causados ou potenciados pelo *stress* é muito extenso.

O *stress*, no trabalho, pode ser definido como um conjunto de reacções emocionais, cognitivas, comportamentais e fisiológicas a aspectos adversos e prejudiciais do conteúdo, da organização e do ambiente do trabalho. É um estado caracterizado por elevados níveis de excitação e perturbação frequentemente acompanhado de sentimentos de incapacidade.

O trabalho é uma actividade humana, individual e colectiva que requer uma série de contribuições, tais como esforço, tempo, aptidões, habilidades, etc. Os indivíduos, quando desenvolvem qualquer trabalho, esperam, em troca, compensações económicas e materiais, mas também psicológicas e sociais. São essas compensações que contribuem para a satisfação das suas necessidades. As pessoas procuram, no trabalho, satisfazer as suas de necessidades biológicas, de segurança, de relação social, de auto-estima e de auto-realização. (Chiavenato, 2004)

Modernamente, o *stress* não é estudado apenas em relação ao indivíduo, suas causas e consequências, mas já começa a ser desvendado a nível das organizações. É neste âmbito que nos debruçamos sobre esta matéria.

No contexto organizacional, assim como para os indivíduos, o *stress* pode representar uma situação de risco para a sobrevivência das empresas, à medida que eleva os seus custos operacionais, através da queda de produtividade, dos acidentes de trabalho, do desperdício de material, do aumento do absentismo, e, principalmente, de gastos com assistência médica. E, segundo Delboni (1997), em casos mais graves, o *stress* chega a comprometer até a própria imagem da organização.

Pode-se considerar como organização stressada aquela que, de forma semelhante ao indivíduo, sofre pressões inadequadas que colocam em risco a sua própria sobrevivência. Para Arroba & James (1988), o *stress*, na organização, é sempre aparente quando as pessoas estão a trabalhar. Estes autores esclarecem, no entanto, que assim como as pessoas precisam de um nível favorável de ambiente para um bom desempenho em qualquer actividade, o mesmo acontece com as organizações. Acrescentam, ainda que, quando o nível de pressão está muito baixo, a organização não consegue canalizar totalmente os seus recursos. Por outro lado, quando a pressão está muito alta, a organização torna-se tensa, o que pode impedir um bom desempenho.

As organizações podem sofrer outras consequências adversas quando os colaboradores experimentam o *stress* e estas consequências podem ser consideradas de risco, tendo em conta os elevados custos envolvidos. Os custos podem ser directos ou indirectos.

Dentre as consequências de custos directos, ou seja, aquelas que são facilmente quantificáveis, incluem-se: absentismo, atrasos, greves, sabotagens, “*turnover*”, acidentes, custos de cuidado com a saúde e indemnizações. Os custos indirectos são representados pela perda de vitalidade na

organização, distúrbios na comunicação, dificuldades na tomada de decisão, deterioração das relações de trabalho, agressão e agressividade, violência e custos de oportunidade. Esses custos indirectos são bem mais difíceis de serem quantificados, mas nem por isso, menos prejudiciais para a saúde organizacional (Quick et al., 1997).

Existem outros aspectos relativos ao *stress* organizacional que precisam de ser considerados: o primeiro deles é que o *stress* é contagioso (Peszat, 1999, Ururahy, 1998). Isto quer dizer que, se alguém vai para o trabalho ansioso, este estado pode facilmente incomodar os seus colegas. É preciso, ainda, destacar que os efeitos do *stress* excessivo sobre as organizações podem ser grandiosos. De acordo com o National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), 60% a 80% dos acidentes no trabalho estão relacionados ao *stress* (Cain, 1987).

Dentre alguns factores de *stress*, Junor (1998) aponta como um deles as tarefas difíceis; a sobrecarga; a ambiguidade e o conflito de regras; o constrangimento; as demandas interpessoais; a estrutura organizacional; os procedimentos e estilos dos líderes; a própria organização do trabalho; as deficiências na comunicação; a perda de poder; as reestruturações e as políticas organizacionais. Estas situações podem causar desconforto e sobrecarga no trabalhador, e, dependendo da intensidade, pode encaminhar a uma situação de *stress* elevada a tal ponto que comprometa o desempenho das suas funções, afectando directamente o desempenho da organização.

De acordo com Delboni (1997), os factores organizacionais geradores de *stress* são: metas impossíveis, chefias mal-preparadas, comunicação deficiente, falta de treino adequado, deficiência de material de trabalho, indefinição quanto ao futuro da organização, objectivos não claros por parte da organização, condições ambientais de trabalho inadequadas, e órgão de recursos humanos ausente ou controlador.

Entende-se, portanto, que as fontes de *stress* permeiam todas as actividades organizacionais que, segundo Ferraz, Kupfer & Haughenbaeur (1995), constituem-se em: a) Gestão (Planeamento, Administração e Controlo) de tarefas rotineiras; b) Inovação; c) Produção; e d) Gestão de Recursos Humanos.

Embora não se possa distinguir, facilmente, as causas e os efeitos do *stress*, na organização, os seus sintomas podem ser identificados a três níveis: a) na pessoa (comportamentos incomuns ou fora de

hora, tópicos levantados ou escolha de palavras durante as conversas); b) no grupo (pouca contribuição nas discussões, membros do grupo a trabalharem isoladamente, problemas comuns não compartilhados e alto nível de insegurança); e c) na própria organização (greves, sabotagens, ociosidade, ofensas, ausências, atrasos, alta rotatividade de pessoal, altas taxas de doenças, relacionamentos pobres, baixo nível de esforço e baixo nível de contacto interpessoal) (Arroba & James, 1988; Battison, 1998).

Em linhas gerais, os grupos stressados apresentam: baixo nível de confiança entre os membros, falta de criatividade na resolução de problemas e de honestidade e rectidão, um baixo nível de comportamento positivo, pouca atenção ao desenvolvimento dos seus membros. Outros sinais mais genéricos incluem: reuniões longas e improdutivas, prazos perdidos e aumento dos erros no trabalho, altas taxas de acidentes, insegurança e protelação nas tomadas de decisão, baixa qualidade e pouca quantidade de trabalho, moral baixo, insatisfação geral, sobrecarga voluntária de trabalho e uso abusivo de medicamentos (Arroba& James, 1988 Limongi & Rodrigues, 1994).

Outros estudiosos do *stress* organizacional (Albert & Ururahy, 1997, Albrecht, 1990,Rees, 1997; Santos, 1988) enfatizam os comportamentos diferenciados e apontam como principais sintomas: agressividade, pressão, isolamento, clima relativamente deprimido de interacção geral, poucas brincadeiras, poucos cumprimentos e muitos conflitos entre o pessoal.

De acordo com Riley & Zaccaro (1987), embora as causas do *stress* repousem ao nível individual (diferenças individuais) e nas demandas da tarefa, as relações do grupo de trabalho e características organizacionais aumentem as evidências de que as características do local de trabalho são as maiores causas do *stress*. Os programas de assistência aos colaboradores, geralmente, levavam em linha de conta somente o indivíduo, e as causas organizacionais eram largamente deixadas de lado ou desconhecidas pelos empregadores.

Entretanto, segundo Cooper & Williams (1997), há uma crescente tendência para que cada vez mais organizações esclarecidas reconheçam que lidar com os sintomas de *stress* não é suficiente. As organizações precisam de se responsabilizar pela gestão da pressão no local de trabalho e usar instrumentos de diagnóstico para investigar as fontes de pressão. Algumas empresas já melhoraram as condições de trabalho e praticam a melhoria da saúde mental de sua mão-de-obra e assim conseguiram reduzir o *stress*.

Se os problemas são emanados a partir da organização e não do indivíduo, algumas das acções a serem exploradas são: delineamento dos objectivos e das responsabilidades de cada trabalho para contornar ambiguidades e confusões; possibilidade de trabalhos flexíveis; monitoria contínua; linhas abertas de comunicação; promoção do senso de envolvimento; melhor formação; cursos de gestão do *stress*; rotação e enriquecimento do cargo; promoção do sentimento de grupo para que se realizem discussões dos problemas com a chefia; procura de ajuda de profissionais especializados, incluindo aconselhamento legal; melhor nível de qualidade de vida na organização; revisão e redimensionamento das formas de organização do trabalho através de: mudança no sistema de poder de forma equilibrada; abolição do trabalho coercitivo e repetitivo e alterações nos métodos de trabalho que propiciem aumento de satisfação (Albrecht, 1990; Battison, 1998; Caudron, 1998; Didde, 1998; Limongi & Rodrigues, 1994; Rees, 1997).

Dentre as vantagens da adopção de estratégias de gestão do *stress*, Corville & Bernardi, (1999) destacam-se maior produtividade e criatividade; maior concentração; maior nível de optimismo, confiança, motivação e senso de controlo; menor incidência de doenças associadas ao *stress* e consequentemente, menor absentismo; melhores relações interpessoais no trabalho; diminuição do risco de acidentes no trabalho, de conflitos e de violência e melhor capacidade de implementar mudanças.

O *stress* profissional resulta da existência de um desajuste real ou fictício entre as exigências da situação real e as capacidades ou os desejos do trabalhador para enfrentar essas exigências. Genericamente, considera-se que o *stress* profissional aparece quando as exigências da situação excedem os recursos, desejos ou capacidades do trabalhador, isto é, há uma falha na adequação entre a pessoa e as exigências colocadas pela organização na qual o indivíduo trabalha. (França e Rodrigues, 2002).

Muitas têm sido as pesquisas à volta do conceito de *stress*, por isso mais de 1000 artigos e mais de 200 obras foram escritos para tentar esclarecer a sua origem. No entanto, aqui, nós vamos referir aquelas abordagens mais próximas da realidade deste estudo.

Enquanto nos E.U.A. o *stress* está na origem de 54% dos casos de absentismo no local de trabalho, na Austrália, um estudo realizado em 1997, com 10.000 trabalhadores, revelou que um em quatro

trabalhadores se ausentam do trabalho devido a elevados níveis de *stress*, causado por uma série de condições adversas no ambiente de trabalho (Birch e Paul, 2003).

Na Inglaterra, três em dez trabalhadores apresentam algum tipo de problema de saúde mental e um estudo desenvolvido neste país com 7000 trabalhadores revelou que 68% destes sofriam de *stress* ocupacional (Birch e Paul, 2003).

Estudos relacionados com *Stress* em Moçambique têm sido cada vez mais frequentes, dado o impacto que se regista na vida das Organizações.

As poucas pesquisas realizadas no âmbito do *stress* ocupacional com diversos grupos ocupacionais, no contexto moçambicano (como por exemplo, Búfalo, 2000; Serra, 2001; Costa, 2005; Raimundo 2006, Guimarães 2008 e Mussagy 2008), revelam que este é um fenómeno real e com tendência para se tornar cada vez mais frequente, dado o rápido desenvolvimento económico e social do país.

3.1. Modelos de *Stress* no Trabalho

3.1.1 O modelo Exigência-Controllo de Karasek

Em 1979, Robert Karasek criou um modelo para avaliar o *stress* através das características psicossociais do trabalho e efeito das mesmas sobre a saúde dos colaboradores. Este modelo integra três dimensões no ambiente laboral, nomeadamente, as demandas psicológicas, o controlo do trabalhador sobre o próprio trabalho e o apoio social que tem disponível. (Araújo, Graça e Araújo, 2003).

De acordo com este modelo, o *stress* emerge em forma de respostas físicas e emocionais prejudiciais quando ocorre um “desencontro” entre as exigências do trabalho e as capacidades, recursos ou necessidades dos trabalhadores. (França e Rodrigues, 2002).

Segundo, os autores deste modelo, o clima saudável do trabalho proporciona o desenvolvimento do indivíduo, alternando exigências e períodos de repouso, numa interacção dinâmica entre o homem e o ambiente. (Tamayo, 2004).

Portanto, o modelo de exigência-controlo pressupõe que os trabalhadores, que se deparam com elevada sobrecarga de exigências (ou pressões psicológicas), juntamente com um baixo controlo sobre o trabalho (baixa latitude decisória) e baixo apoio social, correm maior risco de apresentar problemas de saúde física e mental decorrentes do *stress*. (França e Rodrigues, 2002).

As características de um trabalho stressante advêm de, ao mesmo tempo, o trabalho impôr exigências e criar restrições ambientais sobre a capacidade de resposta do indivíduo a essas mesmas exigências. (Araújo, Graça e Araújo, 2003).

Quando o trabalhador não consegue controlar o seu trabalho, demonstra que tem fraca capacidade ambiental sobre esse mesmo trabalho. Se, ao contrário, o trabalhador possuir controlo sobre o seu trabalho, as exigências, os conflitos ou outros stressores do trabalho, manifestam-se como agentes que incentivam a acção, sem ocasionar nenhum problema de saúde. (França e Rodrigues, 2002).

Por outro lado, a dimensão social, introduzida mais tarde por Karasek, no âmbito do desenvolvimento deste modelo, é representada pela natureza das relações interpessoais entre o trabalhador, colegas e suas chefias. De acordo com os autores do modelo, França e Rodrigues (2002), quando as relações são de apoio, constituem um importante factor de protecção contra o *stress*.

Em síntese, as intervenções na estrutura de decisão, na forma de organização do trabalho e na rede de suporte social, podem exercer grande influência nos níveis de tensão mental experimentados pelos trabalhadores, que são submetidos a elevadas exigências no contexto organizacional.

3.1.2. O modelo de Cooper e colaboradores

Cooper e colaboradores, citados por França e Rodrigues (2002), consideram o *stress* como “qualquer força que conduz um factor psicológico ou físico além do seu limite de estabilidade, produzindo uma tensão (*strain*) no indivíduo”. Estes autores propõem um modelo explicativo do *stress*, envolvendo factores ambientais, os quais incluem categorias relacionadas com o trabalho e factores individuais moderados por factores de vulnerabilidade individual.

A vulnerabilidade individual é, de acordo com este modelo, um conceito constituído pelos seguintes factores: personalidade do tipo A e B, *locus* de controlo, eventos da vida, suporte social para problemas pessoais e de trabalho e estratégias de confronto voltadas para o *stress* da vida e do trabalho. A vulnerabilidade é vista como moderadora do *stress* (Melo, Gomes e Cruz, 1997).

Enquanto que, segundo França e Rodrigues (2002), os factores ambientais relacionados com o trabalho, são apontados pelos autores deste modelo como sendo:

- **Factores intrínsecos ao trabalho** – que envolvem condições de trabalho empobrecidas, trabalho em turnos, jornada de trabalho extensa, viagens, actividades de risco ou perigo, novas tecnologias, sobrecarga ou trabalho monótono;
- **Papel na organização** – identificação de ambiguidade e conflito de papéis na organização, assim como o nível de responsabilidade em relação as coisas ou pessoas na organização;
- **Relacionamentos no trabalho** – estudo da falta de consideração ou as pressões exercidas por superiores hierárquicos, isolamento, rivalidade, pressão política e falta de suporte social por parte de colegas, bem como conflitos, ressentimentos e recusa de cooperação por parte dos subordinados;
- **Desenvolvimento na carreira** – avaliação no que se refere à falta de segurança no trabalho gerada por aposentadoria precoce, medo de redundância ou obsolescência e a incongruência de *status*, seja por inadequação em relação à posição na organização ou frustrações referentes ao topo da carreira;
- **Estrutura e clima organizacionais** – investigação de aspectos que ameaçam a individualidade, liberdade, autonomia e identidade, como a falta de senso de pertença, a falta de participação, a falta de consulta e comunicação e as restrições ao comportamento trabalho.

3.1.3 O modelo de Kahn e Byosiere

Conforme Muchinsky (2004), os investigadores Khan e Byosiere, em 1992, desenvolveram um modelo de análise do *stress* no trabalho constituído por sete categorias principais que possuem

associações complexas entre os antecedentes do *stress*, diferenças individuais em como as pessoas reagem ao *stress* e as consequências do mesmo, nomeadamente:

a)Antecedentes Organizacionais ao *Stress*: Que se referem aos aspectos objectivos e subjectivos que induzem ao *stress*. Dentro destes, encontram-se os indicadores do *stress* e as características organizacionais, como o tamanho e o horário de trabalho.

b) Factores de *Stress* na Vida Organizacional: São aqueles estímulos que se geram no ambiente de trabalho, produzindo consequências físicas e psicológicas negativas para o trabalhador. Exemplos desses estímulos são o conteúdo da tarefa, com dimensões de complexidade - simplicidade, monotonia – variedade e as características sociais, que se referem aos aspectos sociais do trabalho e inclui relações supervisoras e conflitos de papéis (as diferenças de percepção no que se refere ao conteúdo do papel de uma pessoa). Este conflito gera sentimentos negativos, de tensão e, muitas vezes, sintomas físicos por parte da pessoa. Ainda dentro dos conflitos de papéis, encontra-se a variável sobrecarga de papéis, em que o conflito é vivido como uma necessidade de fazer alguma concessão em relação à quantidade, ao horário ou a qualidade.

c)Reacção ao *Stress*: As reacções fisiológicas comportam sintomas cardiovasculares, tais como pressão sanguínea e níveis de colesterol aumentados e sintomas gastrintestinais, tais como úlceras pépticas. Os batimentos cardíacos acelerados são relatados em situações de conflitos de papéis e de ambiguidade referente a futuros desenvolvimentos no emprego. As reacções psicológicas, normalmente, envolvem variáveis afectivas, sendo a insatisfação com o trabalho a mais comum. Os estados afectivos mais desenvolvidos costumam ser: raiva, frustração, hostilidade, irritação, tédio, fadiga e cansaço. Foi constatado que os efeitos psicológicos do *stress* relacionado ao trabalho diminuem a autoconfiança e a auto-estima. Apesar de as reacções comportamentais não terem sido tão estudadas como as psicológicas, distinguem-se cinco categorias, tais como: o papel do trabalho (desempenho no cargo, acidentes), comportamento anti-social (furto e danos intencionais), fuga do trabalho (absenteísmo e rotatividade), degradação de outros papéis da vida (agressão do cônjuge ou infantil) e comportamentos autoprejudiciais (abuso de álcool e drogas).

d) Consequências do *Stress*: o *stress* normalmente afecta o desempenho profissional e outros papéis da vida. A saúde do indivíduo acaba por ser influenciada devido à exposição prolongada aos stressores físicos e por respostas a stressores psicológicos recorrentes.

e) Características Pessoais como Mediadoras do *Stress*: Por forma a contornar ou resistir a situação ou circunstância que se apresenta como stressante, o indivíduo procura mecanismos de defesa própria, de acordo com a sua própria personalidade e forma de perceber a realidade. Três características de personalidade foram identificadas como moderadoras dos efeitos do *stress*: personalidade do tipo A (um tipo de personalidade que descreve indivíduos que tendem a ser agressivos, competitivos e sentem-se sempre pressionados pelo tempo: andam, comem e falam depressa) e personalidade do tipo B (outro tipo de personalidade que descreve indivíduos que tendem a não ser tão competitivos e agressivos ou a sentirem-se menos pressionados pelo tempo) e por fim o *locus* de controlo (que se refere à forma como o indivíduo percebe e a causa que atribui a este e aquele estímulo stressor, seja interna ou externa). O *locus* de controlo é o que permite as pessoas estabelecerem a diferença entre os estímulos que foram causados por elas mesmas ou por factores alheios a elas. As pessoas, que são orientadas pela internalidade, são mais propensas a agir contra sua fonte interna de *stress* ou a diminuir seus efeitos de outras formas. Aquelas, que são orientadas pela externalidade, são mais inclinadas a acreditar que as acções eficazes estão acima das suas forças e, assim, suportam em vez de agir.

f) Características da Situação como Moderadoras do *Stress*: Para além de características individuais, também as características das situações podem moderar ou minimizar os efeitos de um agente stressor. Como por exemplo, uma premiação por mérito, um aumento salarial ou promoção de categoria profissional.

4. *Stress* vs qualidade de vida

Desde o início da humanidade que o homem se preocupou em procurar objectos artificiais para que estes se tornassem objectos utilitários. É desta forma que a produção artesanal não mecanizada surgiu sem nenhum controlo, ou melhor, sem intencionalidade e sim como objecto de sobrevivência.

Contudo, a Revolução Industrial trouxe elevadas ou grandes complicações a esse tipo de produção, uma vez que, nesse período, não havia preocupação em se resguardar a saúde dos colaboradores. As primeiras fábricas eram sujas, barulhentas, escuras, perigosas e as jornadas de trabalho chegavam a ter dezasseis horas diárias, sem férias e em regime de semi-escravidão.

Na Europa, em meados de 1900, vários e diferentes estudos tiveram origem sobre a área da fisiologia do trabalho, com a intencionalidade de se transferirem ideias e atitudes para o terreno prático dos conhecimentos de fisiologia gerados em laboratórios (Anez; David; Lobo, 2006)

Com o surgimento da Segunda Guerra Mundial (1939-1945), utilizaram-se os conhecimentos disponíveis para construir instrumentos bélicos relativamente complexos como, submarinos, aviões, tanques, radares, etc. Estes Instrumentos exigiam muitas habilidades do operador, que operava em condições ambientais bastante desfavoráveis e tensas no campo de batalha. Os erros e acidentes com consequências fatais eram frequentes. Isto fez com que aumentassem as pesquisas para adaptar os instrumentos bélicos às características e capacidades do operador, reduzindo a fadiga e os acidentes (Ida, 1992 citada por Anez; David; Lobo, 2006).

De acordo com Anez; David; Lobo (2006), logo após o término da guerra, a ergonomia tentou melhorar as condições de vida da população e também dos trabalhadores em particular, mas era o Departamento de Defesa dos Estados Unidos quem apoiava as pesquisas na área.

No Brasil, segundo pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a média de horas trabalhadas atingiu 41 horas por semana no final dos anos 1990, contra 39 do começo da década. Esta diferença parece insignificante, mas não é: duas horas a mais por semana significam oito a dez horas a mais por mês, portanto, cerca de cem horas a mais por ano. Isso coloca o Brasil em oitavo lugar em horas trabalhadas, por ano, no mundo – pior do que o *workaholic* dos EUA, local onde os trabalhadores têm mais férias (Andrews, 2003).

A era do conhecimento é exclusivamente das pessoas. Esse conhecimento não é obtido da experiência passada como ponto referencial, ele renova-se a cada dia, sendo o poder pertencente àqueles que prioritariamente o disseminam – as organizações. Essas organizações adoptam estratégias diferentes para alcançarem a máxima eficiência dos seus colaboradores. Muitas empresas

começam a prestar mais atenção às qualidades, aparentemente abstractas, de seus funcionários como lealdade, capacidade de se relacionarem com os clientes e disposição para correrem riscos. Com base nestas qualidades, os gestores procuram meios para avaliá-los de maneira formal.

As mudanças, devido à novas tecnologias – as tecnologias estão em constante mudança, obrigam as pessoas a adaptarem-se ao novo muito rapidamente. As mudanças, devido ao mercado – as oscilações do mercado são levadas sempre a sério pelas empresas – determinam mudanças de *Downsizing*. As mudanças auto-impostas – essas são determinadas pelo próprio indivíduo, por exemplo, na ergonomia, obrigam a que exista um conforto no trabalho, porque sem esse conforto e segurança pode provocar o *stress*.

Segundo Marins, “o maior problema que ocorre nos dias actuais é que as empresas têm muita pressa, querem resultados rapidamente, se possível, para ontem.” (2003, p.136).

Quando um sujeito se vê sob muita pressão, começa a sentir-se muito preocupado, duvida se realmente vai conseguir atingir o que deseja. Esta incerteza e ansiedade podem levar ao *stress*, provocando os já citados problemas organizacionais.

5.Terapia do riso na redução do *stress* organizacional

A arte de reduzir o *stress* tem como propósito prevenir e reduzir os efeitos nocivos da tensão e do *stress* emocional através de práticas que capacitem as pessoas a estabelecerem uma nova maneira de vivenciar as pressões e os desafios do dia-a-dia. Utilizando métodos de reflexão, contemplação e meditação, o trabalho constitui um processo de investigação e transformação dos hábitos mentais e emocionais que regem nossas experiências de vida. Através do trabalho, o indivíduo é convidado a explorar uma forma mais consciente e autêntica de viver e, desta forma, desenvolver maior habilidade para lidar com o *stress*.

Tirar proveito das técnicas para redução do *stress* é uma excelente maneira de manter corpo e mente saudáveis. Se a pessoa estiver depressiva, furiosa, com problemas no trabalho ou simplesmente stressada, é importante encontrar uma saída e impedir que os sentimentos afectem o coração. Às vezes, compartilhar os problemas com um parente ou com um amigo já ajuda. Uma outra opção é

procurar ajuda de um profissional de saúde qualificado ou de um psicólogo, se necessário (Forman, Stone, 2008).

Há casos em que apenas uma actividade física é suficiente. Aprender técnicas de relaxamento para diminuir o *stress* pode causar alívio.

A meditação transcendental (MT) consiste em um indivíduo sentar, em silêncio, por vinte minutos, duas vezes ao dia, com os olhos fechados, enquanto repete um mantra. Este exercício produz um estado profundo de vigiância tranquila e paz interior. Defensores deste tipo de meditação afirmam que a MT reduz o risco de doença cardíaca, baixando a pressão arterial, o colesterol alto e o *stress* psicológico. Por sua vez, reverte a aterosclerose e o risco de morte. No entanto, críticos sustentam que a maioria dos estudos sobre a MT é induzida e mal elaborada, acrescentando que a MT é, frequentemente, realizada por pesquisadores envolvidos com organizações que defendem a MT. O *tai chi*, por exemplo, é uma forma suave de artes marciais que utiliza movimentos corporais lentos, descontraídos e contínuos. Os movimentos do corpo – alguns com nomes de animais – são acompanhados de respiração profunda e meditação. Na verdade, o *tai chi*, que é uma forma de baixo impacto de exercício aeróbico, às vezes, é chamado de "meditação em movimento". Esta prática ajuda a promover equilíbrio e flexibilidade, diminui o risco de quedas (no caso de idosos), alivia a rigidez da artrite, ajuda a baixar a pressão arterial e está associado a um melhor funcionamento cardiovascular. Apesar dos benefícios conhecidos do *tai chi*, não se sabe se o exercício diminui ou não o risco de doença coronária.

A redução do *stress* envolve vários aspectos e nenhum deles pode ser deixado de lado para garantir que os resultados sejam satisfatórios. Os factores para redução de *stress* são: alimentação, relaxamento, exercício físico, estabilidade emocional.

O riso também pode ser uma alternativa terapêutica para reduzir o *stress* e auxiliar no desenvolvimento eficaz das actividades. O riso tem um impacto positivo na redução do *stress*.

Ao darmos uma boa gargalhada, envolvemos todo o corpo. Há libertação do ar, contração do diafragma e estímulo das cordas vocais. Segundo o neurologista Ivan Hideyo Okamoto, do Hospital Albert Einstein, ao rir, a pessoa capta uma série de estímulos, que caminham por quase todo o cérebro, principalmente na região do lobo frontal, a parte do comportamento, e entre esses caminhos

estimula as áreas motoras da face e de outras partes do corpo. Ao mesmo tempo, há libertação de endorfinas (uma substância química utilizada pelos neurónios na comunicação do sistema nervoso), o que melhora o equilíbrio da neurotransmissão.

“Existe um circuito do riso, assim como do choro; um paralelo para exemplificar isso é que algumas pessoas com bulimia não precisam nem de induzir fisicamente o vómito, elas só por pensar, vomitam. Portanto, é de se imaginar que ao treinar-se o reflexo neuromuscular do riso isso possa interferir na área responsável pela alegria”, diz Okamoto

Segundo este neurologista, existem estudos que mostram que há uma parte do cérebro responsável pelo reconhecimento da face e de sua expressão. “A pessoa com depressão pode aderir com mais prontidão expressões negativas. Há boas evidências de que se pode manipular a percepção das pessoas através de medicamentos. Por exemplo, um grupo no qual os indivíduos estejam com expressão de felicidade no rosto, pode influenciar bastante ao paciente” Afirma o mesmo autor.

A terapia do riso, foi pela primeira vez prescrita como “tratamento” pelo médico indiano Madan Kataria, que foi o grande impulsionador mundial desta prática na década de 90.

Uma sessão de Terapia do Riso é uma forma terapêutica que permite libertar, de uma maneira lúdica e alegre, as tensões internas e conseguir a renovação pessoal de uma forma holística.

Através deste processo, e recorrendo a diferentes actividades e dinâmicas, as pessoas são conduzidas a um estado de desinibição para chegar à gargalhada com o objectivo de realizar uma descarga emocional, desenvolver o sentido de humor, treinar novas capacidades pessoais e conseguir viver em harmonia física, psíquica, emocional e espiritual.

Rir e dar gargalhadas por cinco, dez até trinta minutos por dia, pela manhã, em frente do espelho ou em qualquer outra situação, faz bem a qualquer indivíduo.

Mas também esse exercício pode ser feito no seio de um grupo, por exemplo, aconselha-se um encontro semanal, em grupo, com os seus amigos, familiares, colegas de trabalho, para exercitar, a sua alquimia de subtileza e transformação.

O que se sugere é que se conviva com um grupo em que todo o mundo ri e, a partir desta força alquímica, todos possam produzir uma redução significativa do *stress*.

Podemos concluir que a mudança organizacional não depende apenas da organização, mas de todos os que a integram. Também constatamos, em processo terapêutico, que a mudança acontece tanto por factores internos como externos à organização, a nível individual. Para melhor elucidação, olhemos para a figura:



Nesta figura, podemos observar as reacções dos seguintes órgãos:

Cérebro: o hipotálamo, centro de controlo situado na base do cérebro, liberta para o organismo endorfina, com propriedades analgésicas e calmantes.

Nariz e garganta: o ar proveniente dos pulmões bate nas cordas vocais, que emitem sons incoerentes. As glândulas salivares e lacrimais aceleram a sua produção e descontrolam-se.

Rosto: os músculos do rosto contraem-se, especialmente o risório e o zigomáricola, a tensão deste último pode dar uma aparência enganosa de sofrimento.

Coração: bate mais rápido. Após se terem estreitado, as artérias dilatam-se, provocando uma sensação de bem-estar.

Tórax: os pulmões expelem enormes quantidades de ar a grande velocidade. O diafragma move-se, provocando fortes espasmos respiratórios em toda a caixa torácica.

Ventre: os músculos abdominais contraem-se com força, o que é bom para a vesícula. Às vezes, o esfíncter relaxa-se, ocasionando uma desagradável incontinência urinária.

Pernas: os músculos relaxam-se e a pessoa curva-se de tanto rir.

Pés: os dedos dos pés agitam-se.

6. Estudo de caso

6.1 Características do local do estudo

O estudo de caso foi realizado, numa empresa do ramo de consultoria chamada MB Consulting.

Esta empresa, constituída por capital moçambicano, foi criada em Abril de 2010, com o objectivo de actuar na área de prestação de serviços de consultoria e formação.

Actualmente possui cerca de catorze trabalhadores a tempo inteiro, sendo nove consultores e cinco da área administrativa e financeira.

A MB Consulting, até o momento em que foi realizado o estudo, nunca tinha desenhado ou aplicado uma actividade específica no âmbito da redução do *stress* no local de trabalho para os seus colaboradores.

Porém, a nível estratégico, existe o Plano de Qualidade de Vida, no qual se encontram indicadas as principais actividades a desenvolver no âmbito da melhoria da qualidade de vida dos colaboradores e na qual estão também incluídas actividades de lazer e redução de *stress*.

A escolha por uma empresa de consultoria deveu-se ao facto dos colaboradores deste tipo de empresas estarem expostos a uma carga horária e pressão laboral elevados, o que pode culminar com um nível de *stress* elevado.

6.2 Instrumentos usados

Para a colecta dos dados, e de forma a responder aos objectivos do presente estudo, foi usado o teste de Escalas de Apreciação do *Stress* (EAE), especificamente, a Escala de *Stress* Sócio-laboral da autoria de Seara e Robles (1996), traduzido e adaptado ao contexto moçambicano pela Mestre Andrea Serra (docente do curso de Psicologia da Universidade Politécnica).

A escala EAE-S, que tem como principal objectivo o estudo do *Stress* no âmbito laboral, é dirigida a população que está a trabalhar por conta própria, com idade compreendida entre vinte e sessenta anos.

A escala apresenta cinquenta *itens* distribuídos em três âmbitos de contexto:

- Trabalho em si mesmo
- Contexto laboral
- Relação do sujeito com o trabalho

6.3 Procedimento:

A presente pesquisa decorreu em várias fases. Numa primeira fase, após a formulação do problema e objectivos de investigação, procedeu-se à revisão bibliográfica para sustentar a pesquisa de campo.

Numa segunda fase, decorreu a preparação para a pesquisa de campo que incluiu a solicitação à Universidade de credenciais dirigidas à empresa-alvo do estudo, solicitando a sua colaboração na pesquisa de campo.

A terceira fase ocorreu após o pesquisador ter em sua posse as credenciais para se apresentar junto da empresa, solicitando a execução do trabalho de campo.

No momento do contacto com os trabalhadores, o investigador começou por se apresentar, depois explicar o propósito do estudo e, finalmente, solicitou a colaboração dos mesmos no preenchimento do instrumento de pesquisa, tendo sido acordada a data para a primeira aplicação do teste. De seguida, foram agendadas as quatro sessões, uma vez por semana, onde, a TR era aplicada durante cerca de quarenta e cinco minutos.

Findas as quatro sessões programadas para o trabalho de campo, foi agendada a segunda e última aplicação do teste, tendo seguidamente passado à fase de tratamento dos dados utilizando-se o Pacote Estatístico para Ciências Sociais (SPSS).

Para o efeito, foi criada uma base de dados, onde, primeiro, foram categorizadas as variáveis que se pretendiam analisar e, posteriormente, codificadas em números, dadas as exigências do programa a utilizar.

Terminada a categorização e codificação das variáveis, os dados foram, então, processados na referida base de dados, para se proceder à análise estatística dos mesmos.

Para a realização da análise estatística dos dados no SPSS, recorreu-se ao uso de tabelas de frequência e o cálculo de médias para analisar o nível de *stress* da amostra estudada.

6.4 Resultados

As tabelas abaixo indicam os resultados obtidos após a segunda aplicação do teste:

Tabela 1: Estatísticas descritivas da intensidade na primeira e segunda aplicação.

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|-----------------------------------|--------|----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Intensidade na Primeira Aplicação | 1.8750 | 10 | .44923 | .14206 |
| | Intensidade na Segunda Aplicação | 1.3125 | 10 | .31446 | .09944 |

Na primeira aplicação do teste, registou-se uma intensidade média de 1.875 unidades com um desvio padrão de 0.449 e, em contrapartida, na segunda aplicação do teste, registou-se uma intensidade média de aproximadamente 1.313 unidades com um desvio padrão de 0.314, para um total de dez indivíduos que fizeram parte das sessões terapêuticas efectuadas pelo pesquisador.

6.4.1 Comparação de duas médias de amostras emparelhadas

Efectuou-se a comparação entre o resultado da primeira aplicação (antes da aplicação da Terapia do Riso com o da segunda aplicação (quatro semanas após a aplicação da Terapia do Riso). Dessa comparação, constatou-se que:

H_0 : A intensidade média da primeira aplicação é igual a intensidade média da segunda aplicação;

H_1 : A intensidade média da primeira aplicação é diferente da intensidade média da segunda aplicação.

O resultado também pode ser lido a partir da tabela abaixo:

Tabela 2: Teste t-Student de comparação de duas médias de duas amostras emparelhadas.

| | | Paired Differences | | | | | | | |
|--------|--|--------------------|----------------|-----------------|---|--------|--------|----|-----------------|
| | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | Lower | Upper | t | df | Sig. (2-tailed) |
| Pair 1 | Intensidade na Primeira Aplicação - Intensidade na Segunda Aplicação | .56250 | .13477 | .04262 | .46609 | .65891 | 13.199 | 9 | .000 |

Através da tabela 2, constatou-se que a um nível de confiança de 95%, existe evidência suficiente para rejeitar a hipótese nula que diz que a intensidade média da primeira aplicação é igual à intensidade média da segunda aplicação, porque o valor do *sig* (p-value) associado à estatística t-Student é inferior ao nível de significância usado de 5% ($0.00 < 0.05$). Portanto, a intensidade média da primeira aplicação é estatisticamente diferente da intensidade média da segunda aplicação.

6. 5 Discussão dos resultados

Os resultados do presente estudo revelam que os colaboradores da MB Consulting apresentavam um nível de *stress* acima dos padrões moderados, nível este que se identificou como ligeiramente menos aquando do término das sessões de Terapia do Riso. Um dos factores mais stressores, foi identificado como sendo a carga horária que eles tinham que fazer, de modo a conseguir atingir as metas estabelecidas.

O ser humano dedica grande parte do seu tempo ao trabalho, e este converte-se em uma área central na vida dos indivíduos. Essa centralidade traz consequências paradoxais para a integridade física, psíquica e social dos trabalhadores. (Mendes; Cruz, 2004).

Por outro lado, Oliveira (2003) esclarece que quando as exigências do ambiente de trabalho são excessivas às capacidades de confronto dos trabalhadores, o trabalho fica prejudicado e as situações de elevados níveis de *stress* tornam-se eminentes.

O *stress* no local de trabalho é mais perigoso do que parece e está cada vez mais conhecido devido ao seu alto índice de incidência no mundo, causando a chamada **Síndrome de Burnout**, um distúrbio psíquico onde ocorre esgotamento físico e mental intenso cuja causa está intimamente ligada à dedicação exagerada ao trabalho e alta preocupação com a carreira.

Hoje em dia existe, nas organizações, um conjunto de programas e acções viradas para a colmatação dos efeitos nocivos do *stress*, de modo que os seus colaboradores tenham um melhor desempenho. São preparadas, criadas e aplicadas actividades a pensar no colaborador desde a actividade física, sessões de yoga, a actividades *outdoor* e de *team building*.

Assim sendo, é de se recomendar que, em paralelo ou em simultâneo com/a práticas como estas, que têm como objectivo principal reduzir o nível de *stress* nos colaboradores, sejam introduzidas sessões de riso nas empresas com uma certa periodicidade, por forma a manter a boa saúde e disposição da organização.

7. Conclusão e Sugestões

Tendo em consideração o problema levantado no âmbito deste estudo, e os objectivos formulados com vista a obter respostas com argumento científico, os resultados analisados a partir da metodologia adoptada permitiram-nos chegar às seguintes conclusões:

- i) Como resultado desta pesquisa, foi possível verificar que, de uma forma geral, a amostra dos colaboradores da MB Consulting, aquando da primeira aplicação do teste, apresentava níveis de *stress* acima dos padrões moderados, resultantes, segundo eles, nas elevadas horas de trabalho e dos prazos apertados de entrega dos trabalhos que realizavam.
- ii) Após a segunda aplicação, foi registada uma redução em cerca de 30% no nível geral de *Stress* nos colaboradores da MB Consulting.

Face a estas constatações, deixamos as seguintes sugestões:

- i) A gestão do *stress* no ambiente de trabalho deve ter como principal objectivo a melhoria da qualidade de vida. Isso deve estar assegurado na política de qualidade e recursos humanos da organização, e identificado nas suas visão e missão. Deste modo, uma das estratégias eficazes para a redução desse *stress* é a terapia do riso.
- ii) Um programa de gestão do *stress* no trabalho, através da terapia do riso, deve ser sempre encarado com muita responsabilidade e comprometimento a todos os níveis de liderança da empresa. O programa deve contemplar os seguintes critérios: avaliação sistemática dos níveis de *stress* no ambiente de trabalho; aumento da variedade de rotinas, através do rodízio de funções a fim de evitar a monotonia dos trabalhos repetitivos;

Referências

- ARTONI, C. Rir é o melhor remédio. Disponível em: <<http://revistagalileu.globo.com/Galileu/0,6993,ECT740671-3029-2,00.html>>. Acesso em: 7 abr. 2010.
- BASTOS, A.V.B. «Áreas de atuação — em questão nosso modelo profissional». In. CFP. Quem é o Psicólogo Brasileiro?, São Paulo: Edicon, Educ, 1988. p. 163-192.
- BERGAMINI, C.W. *Psicologia Aplicada à Administração de Empresas: Psicologia do Comportamento Organizacional*, 4. Ed. São Paulo: Atlas. 2006
- PINA E CUNHA, Miguel, *As duas faces da mudança organizacional: planeada e emergente*, Faculdade de Economia Universidade Nova de Lisboa, 2002;
- FALLER, Herrmann & LANG, Herrmann *Medizinische Psychologie und Soziologie*. Heidelberg: Springer. 2006. ISBN 3-540-29995-5
- FRANÇA, A.C.L & RODRIGUES, A.L *Stress e Trabalho: Guia básico com abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas. 1997
- LAMBERT, E. *A terapia do riso: a cura pela alegria*. São Paulo: Pensamento, Cultrix, 1999.
- MARINS, Luiz. *Livre-se dos “Corvos”*. São Paulo: Harbra, 2003.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar A. *Introdução a administração*. 3^a ed., São Paulo, Editora Atlas, 1992;
- NITSCH (Hrsg.), *Stress. Theorien, Untersuchungen, Massnahmen*. Bern: Huber. (p. 29-51). ISBN 3-456-80699-X;
- NITSCH, Jürgen R. "Zur gegenstandbestimmung der Stressforschung". In: J.R. 1981.
- PEREIRA, Ana Maris. *Introdução à Administração*. 3. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

- PERREZ, Meinrad & BAUMANN, Urs (Hrgs.). *Lehrbuch klinische Psychologie Psychotherapie*, 3. Aufl. Bern: Huber. 2005 ISBN 3-456-84241-4
- ROBBINS, Stephen P. <*Comportamento organizacional*>. São Paulo: Peason Prentice Hall, 2005.
- ROBBINS, S. P. *Mudança Organizacional e Administração do Estresse. Comportamento Organizacional*. Rio de Janeiro: LTC. (p.394-423). 1999
- SEYLE, H. *Stress in health and disease*. Boston: Butterworth. 1976.
- WOOD JR., T (Coord.) *Mudança Organizacional*. São Paulo: Atlas. 2000.
- SILVA, J. de S. (1999). *El Cambio de Época, el Modo Emergente de producción de Conocimiento y los Papeles Cambiantes de la Investigación y Extensión en la Academia del Siglo XXI*.

Anexos