

O ESTRESSE NO TRABALHO: UMA BREVE ANÁLISE EM BANCÁRIOS

STRESS AT WORK: A BRIEF ANALYSIS IN BANKING EMPLOYEES

RENATA DOS SANTOS BENETOLI¹, PRISCILA REGINA DAIUTO²

1. Acadêmica do curso de graduação em Psicologia da UNINGÁ - Centro Universitário Ingá; 2. Mestre em Políticas Públicas pela Universidade Estadual de Maringá. Professora na graduação de Psicologia da UNINGÁ - Centro Universitário Ingá.

*Rua Visconde de Nassau n. 650, Zona 07, Maringá, Paraná. Brasil. CEP: 87020-030, renatabenetoli@hotmail.com

Recebido em 30/08/2016. Aceito para publicação em 10/11/2016

RESUMO

Este trabalho objetivou analisar a relação do estresse com o trabalho e suas possíveis consequências no que tange à saúde dos funcionários que atuam no setor bancário. O estresse é oriundo de uma relação particular entre indivíduo e o ambiente em que está inserido. É difícil distinguir quais áreas são mais desafiadoras na vida do ser humano, pois com o advento de novas tecnologias bem como da busca incessante da satisfação dos clientes, o trabalho tem sofrido constantes inovações, sempre com foco em resultado. Esse fator pode ser evidenciado em diversos setores, mas um dos mais afetados atualmente é o bancário onde os funcionários buscam atingir suas metas em todo momento. Assim, para dirimir algumas dúvidas sobre esta premissa, foram realizadas reflexões sobre o estresse de um modo geral na sociedade bem como especificamente voltada aos funcionários do setor bancário. Ainda, para melhor evidenciar este contexto, foi utilizada a pesquisa bibliográfica, que pode promover maior entendimento tendo em vista que traduz uma visão sistêmica sobre o tema. Assim, foram consultadas literaturas voltadas especificamente ao tema, como, por exemplo, livros, artigos e revistas especializadas, que foram fundamentais para evidenciar as perdas de empresas bancárias e seus empregados quando há estresse excessivo.

PALAVRAS-CHAVE: Estresse, bancários, saúde, trabalho.

ABSTRACT

This term paper aimed to analyze the stress related to work and its possible consequences, regarding the health of employees who work in the banking sector. Stress arises from a particular relationship between the individual and the environment in which it is placed. It's hard to distinguish which areas are most challenging in human life, because with the new technologies coming, as well the ceaseless search for client's satisfaction, work had experienced constant innovations, always with focus on results. This factor can be evidenced in various sectors, but one the most affected is the actually the bank, where the employees seek to achieve their goals at all time. Thus, to minimize some doubts about this premise, reflections were carried out on reflections about stress in a general way on society as well to employees on bank sector specifically. Still, better to

evidence this context, it was used the literature, which can promote greater understanding in order that reflects a systematic view on the theme. Thus literatures were consulted specifically focused on the subject, such as books, articles and specialized magazines, which were fundamental to evince the lost on the banking companies and its employees, when there is excessive stress.

KEYWORDS: Stress, banking, health, work.

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por finalidade identificar, por meio de revisão bibliográfica, a relação do estresse com o ambiente de trabalho de funcionários do setor bancário.

Este trabalho é parte de Conclusão do Curso (TCC), sendo requisito para conclusão do curso de Psicologia do Centro Universitário Ingá.

A escolha do tema deve-se ao interesse da pesquisadora em estudar o estresse no trabalho tendo em vista que atua diariamente na área de Gestão de Pessoas. Assim, pôde observar alguns fatores que influenciam os colaboradores a desenvolver o estresse como, por exemplo, as metas, pressões e grandes responsabilidades.

Camelo e Angerami (2004)¹ identificam o trabalho como umas das formas mais importantes e determinantes na forma de organização das sociedades, sendo o meio ao qual o homem constrói seu ambiente e a si mesmo. Nesse contexto, é evidente que o trabalho é fundamental para compor a evolução do homem e do lugar onde habita.

Os autores Faro & Pereira (2013)² definem o ambiente de trabalho, como aquele que está com os olhos voltados na produtividade e na busca da satisfação do cliente, deixando algumas vezes, de preocupar-se com a saúde mental do trabalhador. Essa relação evidencia que o estresse encontra-se presente e está relacionado às mudanças e à capacidade adaptativa da pessoa, através do modo de lidar e significar às vivências e estímulos que geram estresse.

Já França e Rodrigues (1996)³, voltados para uma visão biopsicossocial, afirmam que o estresse constitui-se de uma relação particular entre pessoa e o ambiente em que está inserida, as circunstâncias as quais está submetida, que é vista como uma ameaça ou algo que demanda dela mais que suas próprias capacidades ou recursos e que coloca em ameaça o seu bem estar. Eles ainda enfatizam que o estresse por si só não é suficiente para desencadear uma doença orgânica ou para provocar uma disfunção significativa na vida da pessoa. Para que isso aconteça é necessário que outras condições sejam atendidas, tais como a vulnerabilidade orgânica ou uma forma inadequada de avaliar e enfrentar a situação estressante.

Camelo e Angerami (2004)¹ destacam que o estresse está relacionado com diversos fatores vividos por um indivíduo, seja no trabalho, na família ou no ambiente em que encontra-se, podendo ter intensidades diferentes de pessoa para pessoa. Cada pessoa reage de forma distinta a uma mesma situação, há pessoas que encaram com controle, já outros se irritam e se incomodam diante determinado acontecimento. Diante da formação de sua personalidade dependerá a sua atitude diante dos acontecimentos.

Lipp (1998)⁴ coloca as consequências que o estresse pode trazer para saúde e qualidade de vida das pessoas, além de causar implicações para a empresa e sociedade, o excesso do estresse pode gerar um desgaste mental e físico, causando uma série de doenças e envelhecimento precoce. Este fato é essencial para dirimir algumas dúvidas quanto as consequências do estresse.

Borsoi (2007)⁵, enfatiza que se deve buscar compreender os aspectos do trabalho e do processo de adoecimento psíquico do trabalhador, considerando a história pessoal e profissional e, sua situação atual, avaliar o histórico da pessoa para dimensionar o sofrimento. Por conta dos diversos fatores que o estresse pode causar, é importante que, além do indivíduo, tanto empresa como sociedade identifiquem os contextos que envolvem essa premissa e atuem de forma a minimizar os riscos envolvendo as pessoas.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Com o intuito de melhor evidenciar a premissa relacionada ao estresse, a metodologia utilizada foi à revisão bibliográfica. De acordo com Gil (2002)⁶ esta revisão é desenvolvida com base em material já elaborado, constituindo principalmente de livros e artigos científicos.

Como exemplo de fontes bibliográficas, podem ser citados de acordo com Gil (2002)⁶, livros, jornais, revistas, artigos científicos, dicionários, sendo importante buscar as informações em fontes seguras, pois o que muito ocorre são fontes desatualizadas ou equivocadas.

Assim, é importante estar atento para que esses erros

não sejam reproduzidos de forma inequívoca, sendo de suma importância que sejam asseguradas as condições em que os dados são obtidos, devendo haver uma análise profunda sobre cada informação, tendo como objetivo evidenciar possíveis contradições sobre o tema pesquisado.

Para elucidar o problema da pesquisa, foram utilizados livros, artigos científicos publicados e revistas que abordem o tema, além.

3. DESENVOLVIMENTO

Conceituando estresse

O presente trabalho tem por objetivo discorrer sobre o tema “O estresse no trabalho: uma breve análise em bancários”. Nesse contexto, o objetivo é analisar a relação de estresse com o trabalho e quais as possíveis consequências para a saúde do indivíduo.

De acordo com Arantes (2002)⁷, Han Selye (1907-1982), é o “pai do estresse”. Seus estudos em 1925, como estudante de medicina, mostraram seu interesse pelas reações do organismo em relação a agentes estressores, chamando de reações inespecíficas ou não específicas. A medicina se interessava por buscar o que era específico na doença, visando à cura, mas, para Selye, era mais instigante entender o mecanismo do adoecer sem buscar uma cura específica.

Arantes (2007)⁷ ainda discorre que Han Selye (1907-1982), utilizou a palavra estresse pela primeira vez em 1935, após seu trabalho como bioquímico na Universidade Mc Gill, no Canadá, onde analisou as correlações neuroendocrinológicas durante a gravidez de alguns animais. Estes apresentavam anomalias no ciclo sexual, revelando uma falsa gravidez, o que fugia do resultado que esperavam, de acordo com as drogas e os procedimentos adotados. Interpretaram este mecanismo deste desarranjo sexual, como “manifestações inespecíficas do estresse”. Entre erros e acertos nas pesquisas com hormônios em animais, foram desenvolvendo a elaboração do conceito de síndrome da adaptação.

Camelo e Angerami (2004)¹, afirmam que nos estudos de Selye (1907-1982), ele observou que o estresse produzia reações de defesa e adaptação frente ao agente estressor. Essas reações apresentam três fases ou estágios: a primeira fase seria de Alarme, reconhecida como uma reação saudável ao estresse, o organismo tem uma excitação de agressão ou de fuga ao agente estressor, possibilitando o retorno à situação de equilíbrio após a experiência estressante, apresentando alguns sintomas como taquicardia, dor de cabeça, sensação de esgotamento dentre outros. A segunda fase é de Resistência, esta desencadeia a Síndrome de Adaptação Local (SAL), há uma persistência da fase de alerta, o organismo altera seus parâmetros de normalidade e concentra a reação interna em um determinado órgão-alvo, ocorrem sinto-

mas relacionados à esfera psicossocial, como ansiedade, oscilação de apetite, medo, isolamento social e outros. Por último a fase de Exaustão, o organismo encontra-se esgotado pelo excesso de atividades e alto consumo de energia, ocorre então a falência do órgão mobilizado pela Síndrome de Adaptação Local, o que se manifesta em forma de doença orgânica.

Nesse sentido, Camelo e Angerami (2004)¹ apontam que, embora Selye tenha identificado três fases do estresse, Lipp (2000)⁸ identificou outra nesse processo, onde está se encontra entre a fase de Resistência e a de Exaustão, cujo nome é de quase Exaustão. Caracteriza-se pelo enfraquecimento da pessoa que não está conseguindo adaptar-se ou resistir ao estressor. A doença pode começar a surgir, porém ainda não é grave.

Na visão de Lipp (2000)⁸ o “estresse é uma reação do organismo com componentes psicológicos, físicos, mentais e hormonais que ocorre quando surge a necessidade de uma adaptação grande a um evento ou situação de importância”.

Segundo a autora supracitada, o evento pode ter um sentido para a pessoa tanto na sua forma negativa quanto positiva. O estresse negativo ocorre quando a pessoa ultrapassa seus limites e esgota sua capacidade de adaptação, a produtividade e realizações de tarefas no trabalho são prejudicadas, e em excesso pode levar a pessoa a adoecer. O estresse em uma fase inicial é positivo, pois o organismo produz adrenalina, a qual dá ânimo, energia, fazendo com que o indivíduo seja produtivo e criativo, sendo que esta fase inicial do estresse seria de alerta. O estresse ideal é quando a pessoa aprende a gerenciar a fase de alerta, sabendo entrar e sair dela. Assim o organismo precisa entrar em homeostase após uma permanência em alerta para que se recupere e não há danos após a recuperação entrar novamente em fase de alerta, já o prejudicial é quando o indivíduo não consegue sair desta fase e o estresse se torna excessivo.

Estresse e doença

O estresse nem sempre foi compreendido pelas pessoas como uma doença, apesar de ser a causa de alguns afastamentos no trabalho.

Segundo Mello Filho (2010)⁹ a compreensão do processo de determinação das doenças no passado era vista de maneira diferente. Retornando a época em que à medicina de Pasteur (1822-1895) e Koch (1843-1910) criava condições para obter explicações mais racionais sobre processos de adoecer e se concentrava quase que exclusivamente na ideia de contágio, em que o organismo é o receptáculo da doença. Seguia a medicina, através da representação da Zoologia, da botânica e da biologia, comparando o organismo humano a uma lavoura, com pragas que são capazes de afetá-la, criando assim uma situação de competição entre lavoura e praga, ou seja, organismo e doença. De acordo com França e Ro-

drigues (2014)¹⁰, quando a explicação do processo de adoecer fugia da ideia de contágio, surgiam outras tentativas de compreensão, como por exemplo a hereditariedade.

Dessa forma Mello Filho (2010)⁹ enfatiza que, no plano particular da medicina, intensificavam-se os estudos, na tentativa de localizar as “sedes” das doenças no organismo, e aclarar os sinais e sintomas clínicos. Com esse redirecionamento, se desenvolveu e priorizou-se a dimensão particular do indivíduo, com um cuidado especializado, individualizado e curativo, deixando em plano secundário os estudos e ideias de incorporar a dimensão do coletivo como causa das doenças.

Hoje, através de um método interdisciplinar, é possível uma Medicina Psicossomática, que tem pretensões holísticas, envolvendo a análise das estruturas sociais, pensando-as como um dos fatores de risco na cadeia etiológica das doenças.

Mello Filho (2010)⁹ afirmou que a objetivação do processo de saúde/doença pela vértice da Psicossomática com pretensões holísticas, procura adicionar aos conhecimentos gerados pela Medicina através do método Bio-Físico-Químico, que na verdade é um outro conjunto de saberes, que nos mostra as facetas do ser humano enquanto Ser Psicológico e Social por intermédio das Ciências Humanas e Sociais. O método que se impõe é o interdisciplinar, que nos possibilita observar o fenômeno humano como um processo extremamente complexo e de mútua interação entre a infraestrutura biológica e a superestrutura social, mediada pelo psicológico.

Nesse contexto, verifica-se que algumas lacunas começam a ser preenchidas, onde a medicina foi fundamental no processo de análise das doenças através de métodos biológicos.

Com efeito, França e Rodrigues (2014)¹⁰ discorrem sobre o termo “psicossomática”, o qual foi introduzido na Medicina em 1818, pelo psiquiatra alemão Heinrich (1773–1843), e tinha o objetivo de designar as doenças do corpo que surgiam em decorrência de fatores mentais. Ao longo dos anos a ideia foi se firmando, deixando evidente que a doença deveria ser vista como produto de interação entre corpo e mente interagindo com o ambiente.

Sendo assim, os autores enfatizam que o conceito “psicossomático” evoluiu, colocando a pessoa como ser histórico e social, de modo que o indivíduo é hoje resultado de toda interação com o mundo e de todas as experiências do passado e de expectativas futuras. Um sistema único, composto por: mente corpo e relacionamento sociais.

Assim, com o advento da medicina e, tendo paralelamente, os estudos direcionados à mente das pessoas, pode-se afirmar que todo o contexto envolvendo um indivíduo tem relação direta com sua história.

Melo Filho (2010)⁹, através do método interdisciplinar, estabelece que é possível envolver a medicina psicossomática com a análise das estruturas sociais, pensando nelas como um fator de risco. As emoções do indivíduo estão ligadas às relações sociais, tendo assim aquilo que nos entristece ou nos alegra é decorrente da visão de mundo que se adquire através do contato social.

O autor ainda coloca os estudos de Han Seye, sobre o estresse, que utilizou deste termo para denominar àquele conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para a adaptação. Assim, em alguns casos, quando o indivíduo não está totalmente adaptado ao ambiente, pode ocorrer algum tipo de estresse, onde os sintomas aparentes podem ser observados pelas pessoas que pertencem ao meio.

De acordo com Mello Filho (2010)⁹, a todo o momento estamos em movimento de adaptação, tentando ajustar-nos às mais diferentes exigências, seja ambiente externo (situações em que a pessoa está exposta, como uma demissão, por exemplo), seja do mundo interno (percepção particular de cada um frente às experiências da vida), junto a um imenso mundo de sentimentos, expectativas, ideias, imagens e desejos que cada um tem dentro de si, como exemplo, o politraumatizado de um acidente de trânsito, a mãe que se preocupa com o filho, o operário que trabalha em um ambiente de trabalho barulhento ou perigoso, o executivo que precisa cumprir prazos, entre outras situações que se encontram em uma reação de estresse.

É importante ressaltar que o estresse pode ser observado de diversas formas, independente do ambiente em que o indivíduo se encontra e, mediante todos os estudos da medicina psicossomática, deve ser tratado como um risco à saúde. Assim, seja no ambiente externo ou interno, sempre deve haver um olhar atento para que o indivíduo não desenvolva uma doença crônica.

Estresse e trabalho

Mello Filho (2010)⁹ enfatiza que em uma cultura empresarial o indivíduo é visto de forma incompleta, com habilidades específicas para a realização de tarefas, isolado das suas características de ser e das suas experiências de vida. Durante a relação indivíduo-empresa, há uma cisão do comportamento: de um lado, a força de trabalho com subordinação às regras da empresa, de outro, o vivenciar emoções nem sempre expressas adequadamente.

Lipp (2001)¹¹ menciona que a maior fonte de estresse para os adultos é o estresse profissional, apontado como uma “epidemia global” pela Organização Mundial da Saúde. Outro autor que trata deste tema é Arantes (2010)¹². Para ele, as fontes de estresse no trabalho, tem relação com a organização e condições de trabalho. São apontadas seis fontes de estresse, sendo a primeira a re-

lação à função exercida, que estão intrínsecas ao trabalho, o ambiente em que a pessoa executa sua tarefa, como por exemplo, atividades exercidas dentro de cabines ou locais isolados, facilitando o sentimento de exclusão, ou ambientes muito refrigerados ou quentes, com fumaças, ruídos, sendo necessário o uso de equipamentos de segurança. Essas são medidas que também proporcionam sentimento de exclusão. A segunda fase é em relação ao papel dentro da organização, quando as responsabilidades do empregado não estão claras. Podendo haver um conflito, há uma oscilação entre o que ele pensa ser sua responsabilidade e o que a organização acha que é, gerando uma dupla mensagem em relação à expectativa do trabalhador e as possibilidades concretas de exercer seu trabalho. A terceira é o desenvolvimento na carreira, quando o empregado tem expectativa de promoções e é avaliado pela organização e seus superiores. Ainda, os ganhos salariais também estão envolvidos. A quarta fonte de estresse seria as relações de trabalho, de acordo com a estrutura organizacional, entre colegas, superiores e subordinados, a qual gera desgastes, levando o indivíduo a se isolar por algumas vezes. Com relação ao chefe aparece à incapacidade de delegar tarefas. Já entre os colegas, há rivalidade e a competição. Por fim, em relação aos subordinados surge o autoritarismo. A quinta seria a relação entre estrutura e o clima organizacional. Dentro da atual forma de organização os processos de participação na política geral da empresa e o poder diante dos processos de decisão estão fora do alcance dos funcionários, ou seja, não está mais dentro da empresa, sendo que muitas vezes se encontram fora do país e as pessoas tornam-se vulneráveis e reféns de decisões extramuros e transnacionalizadas. E por fim a interface trabalho e família onde o indivíduo que trabalha tem uma história pessoal e familiar que pode ajudá-lo a enfrentar o desgaste no trabalho ou enfraquece-lo.

De acordo com Dejours (2004)¹³ o trabalho vai além da relação salarial. Ele diz que o trabalho é aquilo que implica, em gestos, saber-fazer, engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, interpretar, reagir às situações. É o poder de sentir, pensar, de inventar, entre outros aspectos. As situações comuns do trabalho são permeadas por acontecimentos inesperados, panes, acidentes, anomalias do funcionamento, incoerência organizacional, imprevistos tanto de matéria como de ferramentas, máquinas e de pessoas, trabalhadores, chefes, subordinados, equipe e clientes. Sempre irá existir uma discrepância entre o prescrito e a realidade concreta da situação. Trabalhar é preencher a lacuna entre prescrito e o real e o caminho a ser percorrido para preencher esta lacuna é inventado ou descoberto pelo sujeito que trabalha.

Dejours ainda enfatiza que esta distância entre realidade de um lado e procedimentos de outro, pode gerar o sentimento de fracasso, impotência e até mesmo irritação

e decepção. O real se apresenta para o indivíduo como uma surpresa desagradável e de modo afetivo, mas este sofrimento originado do encontro com a realidade é ao mesmo tempo origem de um movimento de conquista do mundo, em busca de se colocar a prova, se transformar e se engrandecer. O trabalho revela que é no próprio corpo que reside à inteligência do mundo e é pelo seu corpo que o indivíduo inventa o mundo para fazê-lo seu, para habitá-lo.

Relação homem-trabalho

De acordo com Dejours (1994)¹⁴ o trabalho está vinculado a três fatos importantes. O primeiro seria que a pessoa que chega ao seu local trabalho não é uma máquina nova, mas possui uma história pessoal que se concretiza por seus desejos, motivações, necessidades psicológicas e qualidade de aspirações, que integram sua história passada. Isso atribui a cada indivíduo características únicas e pessoais. O segundo fato seria que o organismo do trabalhador não é um “motor humano”, na medida em que é permanente objeto de excitações, não somente exógenas, mas também endógenas. E por fim o trabalhador possui uma estrutura da personalidade. Em razão de sua história, possui vias de descargas preferenciais que não são as mesmas para todos.

O autor supracitado relaciona esses três fatos ao seguinte questionamento: a tarefa que afeta um trabalhador oferece uma canalização apropriada a sua energia psíquica? Esta questão é fundamental, pois resume toda a problemática da relação entre aparelho psíquico e o trabalho. O risco que se observa é de um emprego excessivo de aptidões fisiológicas, e em se tratando da carga psíquica o risco maior é de um subemprego de aptidões psíquicas, fantasmáticas ou psicomotoras, que ocasiona uma retenção da energia pulsional, o que constitui precisamente a carga psíquica do trabalho.

Seligmann-Silva (2010)¹⁵, enfatiza que os aspectos sociais e organizacionais, assim como os processos psicossociais em suas repercussões sobre a subjetividade do trabalhador, são minimizados ou ignorados. Houve uma grande transformação no mundo do trabalho devido a globalização financeira e a mundialização da precarização social, mas o pensamento tradicional das áreas de Medicina do Trabalho, Saúde Ocupacional e da Psicologia dão pouca atenção para essas mudanças e aspectos do trabalhador como mediador de integração social, seja pelo valor econômico ou cultural, com importância fundamental na constituição da subjetividade de todas as pessoas. A Medicina do Trabalho e Saúde Ocupacional priorizam os aspectos físicos, mecanismos, químicos e biológicos dos ambientes laborais como fatores de risco a saúde dos trabalhadores, e a Psicologia não se concentra nos aspectos intersubjetivos.

Seligmann-Silva (2010)¹⁵ observa a evolução do perfil de adoecimento dos trabalhadores os quais não são

abordados pelo tradicional sistema de prevenção de acidentes e doenças das empresas. A atuação dos médicos sempre se pautou pela avaliação de elementos objetivos que pudessem de alguma forma interferir na integridade física e saúde do trabalhador. Assim, dentro das organizações, é imprescindível o acompanhamento médico para avaliar as demandas oriundas do trabalho, principalmente àquelas relacionadas ao estresse.

Silveira e Kikuchi (2015)¹⁶, discorrem que os impactos das organizações na sociedade ocorrem em diferentes aspectos. Os empregos gerados pelas empresas são responsáveis pelo sustento financeiro da maioria das famílias. As pessoas estão na maior parte do tempo em seus ambientes de trabalho impactando nas relações humanas, e o trabalho exerce papel central na vida das pessoas, sendo importante fator de realização do potencial humano.

Ainda, segundo os autores, nas últimas décadas vários outros tem alertado para as consequências causadas pelas empresas, avaliando a insustentabilidade do modelo industrial vigente, indicando que o lucro de curto prazo significa destruição ao longo prazo, ou afirmando que as empresas estão matando, poluindo ambientes, adulterando comidas e submetendo pessoas a condições insalubres.

Dejours (1994)¹⁴ nos estudos de psicopatologia do trabalho, identificou que uma organização laboral rígida tem consequências para o aparelho mental, pois este tipo de organização impede o livre funcionamento da mente. O prazer do trabalhador está na energia psíquica que a tarefa autoriza, o que corresponde a uma diminuição da carga psíquica do trabalho. Nesse contexto fica evidente a importância das empresas no que tange a obtenção de lucro e maiores faturamentos, mas paralelamente, deve haver um equilíbrio quanto a saúde do empregado, pois em algum momento será necessário tomar ações para minimizar os impactos causados.

Estresse E Burnout

Um dos pontos cruciais relacionados ao estresse no trabalho é àquele onde o indivíduo estabelece uma expectativa em relação ao reconhecimento profissional. Muitas vezes, ele acredita que seu trabalho deveria ser recompensado tanto financeiramente como através de elogios pelo seu líder.

França e Rodrigues (2014)¹⁰ colocam o conceito de Burnout como uma resposta emocional às situações de estresse em função das relações intensas, como em situações de trabalho. Um funcionário que tem grandes expectativas em relação ao seu desenvolvimento profissional e em função de vários obstáculos, não alcança o retorno esperado. Além de os profissionais estarem expostos a situações de estresse, eles experimentam a vivência de que oferecem muito mais, em comparação com o que recebem, ou seja, o retorno em termos de

gratificação é sentindo como reduzido, insuficiente diante das expectativas em relação à profissão.

Através desta premissa, é possível analisar que um funcionário pode sofrer um estresse por conta de suas expectativas, onde algumas situações podem ocorrer, tais como desmotivação, doenças relacionadas ao estresse, entre outras.

De acordo com Melo Filho (2010)⁹ o termo Bournout foi desenvolvido em 1970 por Herbert J. Freudenberger (1975) e por Cristina Maslach (1982). O trabalho destes pioneiros teve como foco a exaustão emocional, a fadiga e a frustração em profissionais, que tinham contato com pessoas, ou da insatisfação das expectativas e dos projetos do indivíduo em relação à profissão, enfatizam a síndrome de Bournout em três aspectos: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal e profissional.

O autor ainda caracteriza a exaustão emocional como o esgotamento, quando o profissional se encontra com pouca energia disponível para trabalhar no dia seguinte e tem a impressão de não ter como recuperar essas energias, deixando o profissional pouco tolerante, irritado e nervoso no ambiente de trabalho. O segundo aspecto despersonalização é identificado através do funcionário que apresenta distanciamento emocional, agindo com frieza e indiferença frente as necessidades dos outros, com visões e atitudes negativas. Como terceiro aspecto da síndrome de Burnout, a redução da realização pessoal e profissional, o indivíduo tem intenso sentimento de decepção e frustração, onde surge o sentimento de ter falhado em suas ideias, normas, conceitos e com os outros, com queda de autoestima e eventual depressão.

Neste contexto, ficam claros os sintomas que estão relacionados com a síndrome de Burnout e os responsáveis nas organizações podem agir preventivamente para minimizar riscos tanto ao empregado quanto à empresa.

Dessa forma, Lipp (2001)¹¹ alerta que diante de uma situação de estresse no trabalho, devemos procurar formas para aliviar a tensão, porém caso isto não ocorra, o organismo, já sem energia para enfrentar os problemas, pode enfraquecer e o surgimento de doenças pode iniciar.

Na verdade, o estresse tem sido um grande causador de danos psicológicos e físicos nas pessoas, pois são diversos os fatores que levam a este fim. Assim é imprescindível que sejam realizados estudos mais aprofundados sobre o tema para que ações sejam tomadas no sentido de minimizar ao máximo todas as sequelas que podem ser oriundas desse fenômeno denominado estresse.

O trabalho bancário

Num passado remoto, os funcionários que atuavam em instituições bancárias, tinham um status perante os indivíduos que trabalhavam em outros setores do mer-

cado financeiro, mas este cenário foi alterado após o advento das novas tecnologias, pois quase todos os processos passaram a ser automatizados.

De acordo com Gonçalves (1995)¹⁷, funcionários bancários são os profissionais que trabalham em instituições bancárias, executando tarefas como, cobranças, atendimento ao público, negociações e planejamento, execução e acompanhamento de processos dentro de agências ou postos de atendimento bancário ou fora delas.

Assim, atualmente o foco do bancário está no cliente, que deve ser acompanhado constantemente para que a instituição financeira obtenha maiores resultados.

Jinkings (1996)¹⁸ relata que o trabalho bancário assume um status diferenciado no mercado financeiro, uma vez que deixa de atuar somente de maneira a operacionalizar pequenos trabalhos burocráticos, passando a uma posição de consultoria de negócios, sendo demandadas características próprias do trabalho imaterial. Desta forma, as instituições financeiras acabam sendo o instrumento que proporciona a autonomia do capital, através do trabalho bancário, que sofre intensa reestruturação.

Vale ressaltar que a todo momento surgem novas tecnologias que promovem o autoatendimento do cliente, podendo acessar dados bancários remotamente, inclusive via celular, entre outras facilidades disponibilizadas pelos bancos, o que torna mais difícil o acesso ao cliente pelo bancário. Assim, constantemente este funcionário assume um papel de consultor financeiro, entre outros papéis, com o objetivo que atingir metas estabelecidas bem como agregar valor ao banco que atua.

Laranjeira (1997)¹⁹ enfatiza que o trabalhador bancário é repleto de desafios para conseguir elevar os lucros e a produtividade, vivenciando pressões constantes para o cumprimento das metas, exigências de qualificação, medo de assaltos e formas de gerenciamento que estimulam a competitividade.

Ao ser instigado a cumprir metas desafiadoras, buscar o cliente onde quer que esteja, e além de tudo atuar nos diversos processos da instituição financeira, sempre haverá uma competição entre os colegas de trabalho, o que pode, na maioria dos casos, gerar estresse e, conseqüentemente promover doenças relacionadas ao trabalho.

De acordo com Grisci (2011)²⁰, o desdobramento vivido pelo trabalhador nas relações de trabalho contemporâneo, é algo que pode implicar em tensão e sofrimento. O autor traz vários questionamentos: Como conviver com as demandas cada vez mais exigentes e com a ideia de vulnerabilidade e medo de se tornar obsoleto e de ser excluído? Como lidar com constrangimentos advindos da avaliação de que é preciso fazer concessões e mostrar disponibilidade ao trabalho como uma autodisciplina desenvolvida? Como lidar com um cenário onde o imperativo das metas aumenta ao passo que o tempo para

que se realizem é cada vez mais exíguo?

A resposta aos questionamentos do autor pode ser simples: na verdade é preciso que o indivíduo mantenha o controle emocional e não absorva as exigências, competitividade, enfim, o contexto relacionado ao ambiente. É preciso ser arrojado e encarar os desafios.

Bancário e o estresse

O mundo corporativo está cada vez mais competitivo e os bancos não ficam de fora. Nesse cenário ganha quem sai na frente e, para tanto, à todo momento surgem novas tecnologias que podem facilitar o trabalho diário e o atingimento das metas. Por outro lado, avaliando a categoria bancária, várias reestruturações foram implementadas, pois em uma tecnologia de ponta, acredita-se que o número de empregados pode ser reduzido proporcionalmente.

Grisci (2008)²¹ afirma que as novas tecnologias da informática trouxeram a possibilidade do aumento da produtividade humana e de recursos disponíveis, exigindo dos sujeitos bancários a incorporação de novos conhecimentos e a incorporação de novos modos de ser, num ritmo de trabalho caracterizado por uma velocidade até então inimaginável. Assim, é imprescindível que o profissional bancário, além de todos os afazeres, metas, competições, enfim, além de tudo isso, também deve estar atento a se reciclar constantemente para acompanhar essa evolução.

Em relação ao trabalho do indivíduo de trabalho em banco, Grisci, Hofmeister e Cigerza (2006)²² comentam que “pede-se ao sujeito da reestruturação produtiva do trabalho bancário um estilo de vida ou modo de existência que o constitua como sujeito da velocidade, do desapego a lugares, pessoas e modos de agir e de ser”. Isso significa que, além de buscar constantemente alcançar suas metas, se atualizar em relação as novas tecnologias, entre outros desafios do funcionário, ainda, para atuar nesta carreira, é necessário ele esteja disposto a mudar de cidade, deixar parentes e amigos, enfim, não ter vínculo com o seu jeito de ser.

De acordo com Back (2005)²³ algumas profissões, como a dos bancários, estão mais propensas ao estresse no trabalho, níveis de qualidade de vida no trabalho menores e a queda de produtividade. Além disso, é notório que, em geral, os colaboradores sofrem influência do estresse e estão expostos a uma pressão social que tem reduzido o seu tempo para si e aumentado cada vez às exigências de produção no trabalho.

Assim, é imprescindível que os gestores dos bancos estejam atentos quando houver a queda de produtividade por parte do bancário, pois este pode ser um sinal de que algo não está bem. Nesse contexto, o ideal seria agir preventivamente, mas o que ocorre é uma ação corretiva que tem foco na produtividade e não do profissional.

De acordo com Silva Pinheiro e Sakurai (2007)²⁴, em

um estudo realizado com bancários, o declínio de afastamentos em decorrência de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) tem aumentado o absenteísmo por motivos de doenças relacionadas a transtornos mentais e comportamentais, decorrentes das constantes transformações ocorridas no setor e sobrecarga de trabalho.

Fica claro que quando não há um olhar para o profissional bancário em relação ao estresse e suas consequências, ocorrendo o afastamento por motivo de doença, outros profissionais também serão sobrecarregados, onde o banco pode ter um índice maior de absenteísmo tendo em vista que este profissional também pode adoecer. Este é um efeito cascata que pode comprometer não somente a produtividade, mas a lucratividade da instituição, mas o que está em jogo é a vida das pessoas que protagonistas deste cenário competitivo das instituições bancárias, onde o estresse predomina.

4. DISCUSSÃO

Nos dias atuais um dos maiores desafios encontrados pelas pessoas é estabelecer um limite entre o estresse e a saúde, tendo em vista o comprometimento tanto psicológico como físico do ser humano.

O estresse é causador de diversos sintomas nas pessoas, podendo causar desmotivação, raiva, exaustão emocional, fadiga, frustração, entre outros fatores que levam o indivíduo a adoecer e não encontrar expectativa no seu futuro pessoal e profissional.

O profissional bancário tem grande propensão ao estresse, tendo em vista os desafios encontrados diariamente em seu ambiente de trabalho. Este indivíduo, além de realizar os processos burocráticos de sua atividade no que tange a atendimentos aos clientes, negociações, análise de informações financeiras, entre outros processos, também deve realizar um atendimento diferenciado buscando o cliente fora do banco. Isso ocorre tendo em vista a necessidade de atingir metas, sempre com foco no retorno financeiro à instituição. Além disso, o bancário abre mão de sua vida pessoal, pois para manter-se nesse mercado, deve mudar alguns hábitos pessoais, inclusive àqueles relacionados à família e amigos. Outro ponto desse profissional é a instabilidade quanto a possíveis mudanças de cidade, sendo este um dos requisitos para o crescimento profissional.

Todos estes aspectos relacionados ao profissional bancário, podem influenciar na mudança de comportamento do indivíduo e acarretar diversos tipos de doenças que estão diretamente relacionadas ao estresse vivido.

5. CONCLUSÃO

No mercado financeiro, os bancos são grandes protagonistas, pois movimentam grande parte do dinheiro circulante de um país. Também, anualmente os resulta-

dos dessas instituições, na maioria dos casos são superados e seus acionistas são recompensados financeiramente. Essa busca incessante por maiores lucros depende, quase que exclusivamente de profissionais arrojados e aptos para desempenhar papéis estratégicos dentro e fora dos bancos, tendo em vista que este indivíduo deve ser capaz de superar seus limites, com o atingimento de metas, aguentar as pressões diárias, captar novos clientes, abrir mão de qualidade de vida, inclusive com a família, enfim, dedicar-se quase que exclusivamente ao banco. Isso tudo pode levar o profissional à exaustão e frustração em relação às expectativas profissionais e pessoais.

Tendo em vista os diversos desafios do profissional bancário, é evidente que o conjunto de fatores envolvendo seu trabalho no dia a dia, promovem o fenômeno do estresse que, dependendo do seu nível, pode levar a pessoa a sofrer vários problemas físicos e psicológicos e ao aparecimento de doenças oriundas do estresse. Assim, alguns profissionais do setor bancário podem começar a se drogar com remédios que minimizam a doença, comparece com maior frequência ao médico e pode até estar mais propício ao afastamento no trabalho, que pode ser por períodos pequenos ou até por prazo indeterminado. Assim, as instituições bancárias ou contratam outro profissional para substituir o afastado ou sobrecarregam os demais profissionais, o que pode levar há mais afastamentos.

É evidente que com o excesso de estresse todos perdem, tanto a empresa que deverá dispor de maior recurso financeiro para suprir os profissionais que se afastam, como o próprio profissional, que leva sequelas do seu trabalho para a vida toda. Assim, é preciso encontrar uma saída para que todas ganhem, mas os estudos ainda precisam ser mais profundos sobre o tema.

Nesse contexto, é importante que estudiosos continuem o trabalho que outros começaram e, possam descobrir soluções que minimizem o risco envolvendo o estresse.

É compreensível que as empresas precisam sim correr atrás de melhores resultados para serem competitivas, mas também é importante enfatizar que não se trata somente de um profissional bancário, mas sim uma vida.

REFERÊNCIAS

- [01] Camelo SHH, Angerami ELS. Sintomas de estresse em trabalhadores de cinco núcleos de Saúde da Família. Rev. Latino-Am. Enfermagem. vol. n. 12, Ribeirão Preto Jan./Fev.2004 [Acesso em 25 junho 2016] Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692004000100003
- [02] Faro A, & Pereira ME. Estresse: Revisão narrativa da evolução conceitual, perspectivas teóricas e metodológicas. Psicologia, Saúde & Doença, (2013). [Acesso em 01 agosto 2016] Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S1645-00862013000100006&script=sci_arttext&lng=es
- [03] França ACL, Rodrigues AL. Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Ed. Atlas; 1996.
- [04] Lipp MEN. Como Enfrentar o Stress. 5. ed. São Paulo: Ícone. (1998).
- [05] Borsoi ICF. Da relação entre trabalho e saúde à relação entre trabalho e saúde mental. *Psicologia & Sociedade*, (2007). [Acesso em 02 de maio 2016] Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000400014
- [06] Gil AC. [1946]. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas; 2002.
- [07] Arantes MAAC, Vieira JFM. Estresse. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- [08] Lipp MEN. Manual do inventário dos sintomas de stress para adultos de Lipp. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.
- [09] Mello Filho J. Psicossomática hoje: 2 ed. Porto Alegre: Artmed,2010.
- [10] França LCA, Rodrigues LA. Stress e Trabalho Uma Abordagem Psicossomática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- [11] Lipp MEN. Stress: conceitos básicos. In: LIPP, M. (Org). Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas: Papyrus, 2001.
- [12] Arantes MAAC, Vieira JFM. Estresse Clínica Psicanalítica São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.
- [13] Dejours C. Subjetividade, trabalho e ação. Rev. Prod., São Paulo, v. 14, n. 3, p. 27-34, Dec. 2004 [Acesso em 10 de junho 2016] Disponível em: <http://www.prod.org.br/files/v14n3/v14n3a03.pdf>
- [14] Dejours C, Abdoucheli E, Jayet C. Psicodinâmica do Trabalho: contribuições da Escola Dejouriana análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.
- [15] Seligmann-Silva E, Bernado HM, Maeno M. Saúde do Trabalhador no início do século XXI. Rev. RBSO., São Paulo v.35, n. 122, p. 185-186. Jul/Dez2010 [Acesso em 20 de julho 2016] Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572010000200001
- [16] Silveira AM, Kikuchi SL. Aspectos Psicossociais nas organizações: desempenho competitivo com saúde para o trabalhador. Saúde Mental e Trabalho., São Paulo, p.47-62. 2015.
- [17] Gonçalves CFF. Ergonomia e Qualidade do serviço bancário: uma metodologia de avaliação. 1995. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção – Ergonomia) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- [18] Jinkings N. O mister de fazer dinheiro: automação e subjetividade no trabalho bancário. São Paulo: Boitempo, 1996.
- [19] Laranjeira SMG. Reestruturação produtiva no setor bancário:A realidade dos anos 90. Educação & Sociedade, v.18, n. 61, 1997. [Acesso em 07 de maio 2016] Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v18n61/4701.pdf>
- [20] Grisci CLI, Scalco PD, Kruter GE. Dilemas Pessoais no Trabalho Imaterial Bancário. Psicologia & Sociedade, v.

- 23, n. 3, p. 564-573, 2011. [Acesso em 22 de fevereiro 2016] Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309326607014>
- [21] Grisci CLI. Trabalho imaterial, controle rizomático e subjetividade no novo paradigma tecnológico. RAE-eletrônica, v. 7, n. 1, p. 2008. . [Acesso em 15 de março 2016] Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-56482008000100005
- [22] Grisci CLI, Hofmeister PM, Cigerza GC. Nomadismo involuntário na reestruturação produtiva do trabalho bancário. Revista de Administração de Empresa. São Paulo. V 46, n.1, p. 27-40, jan./março 2006. [Acesso em 14 de Abril 2016] Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v46n1/v46n1a04>
- [23] Back AR. Estilo de vida, estresse e produtividade de bancários. 2005. 151f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. [Acesso em 20 de Abril 2016] Disponível em: http://www.tede.udesc.br/tde_arquivos/13/TDE-2006-06-01T115732Z-203/Publico/VERSAOFINALPDF.pdf
- [24] Silva LS, Pinheiro TMM, Sakurai E. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. Cadernos de Saúde Pública, v. 23, n.1, p. 2949-2958, 2007. [Acesso 18 em de Julho 2016] Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2007001200016.