

Clima organizacional e estresse laboral

(Organizational climate and job stress)

Ana C. F. Sales¹; Joice R. Zonato¹; Náira C. A. Pavan¹; Patrícia S Maia¹

¹ Centro Universitário UNISEB – Ribeirão Preto SP

carol_fsales@hotmail.com; joice_zonato_rp@hotmail.com;
naira.pavan@hotmail.com; paty_aiam@hotmail.com

Abstract. *The Organizational culture is a system of values shared by members of the organization . But the organizational climate, is a representation of the perceptions of members in the organization has significant emotional characteristics , such as " work stress " that can lead the organization to a lack of harmony bringing significant negative consequences for the organizational context. Through an organizational climate scale questionnaire applied in a pharmacy network, it was found that the perception of organizational climate by respondents is consistent , pointing out how dominant the " physical comfort " and " control / pressure."*

Keywords. *organizational behavior; organizational climate; stress labor.*

Resumo. *A cultura organizacional é um sistema de valores compartilhados pelos membros da organização. Já o clima organizacional, é uma representação das percepções dos integrantes na organização, que possui características emocionais importantes, como o "estresse laboral", que pode acarretar na organização à falta de harmonia trazendo consequências negativas significativas para o contexto organizacional. Através de um questionário de escala de clima organizacional aplicado em uma rede de farmácia, verificou-se que a percepção do clima organizacional pelos entrevistados é coerente, apontando como dominante o "conforto físico" e o "controle/pressão".*

Palavras-chave. *comportamento organizacional; clima organizacional; estresse laboral.*

I. INTRODUÇÃO

O Clima Organizacional compreende a percepção das pessoas em relação à organização em que trabalham (Woodman&King, 1978). As organizações não se baseiam apenas em estruturas e processos, mas também nas atitudes e comportamentos

de seus trabalhadores (Gibson et1973). Fisher (1996) aponta que a pesquisas de clima organizacional tem como objetivo não só analisar o nível de satisfação e motivação, mas principalmente compreender a relação entre a empresa e as pessoas.

As mudanças na organização podem ser um fator de risco à saúde ocupacional (Chevalier et al., 1996). Pesquisas recentes comprovam a relação de mudança no clima organizacional com o estresse acarretando doenças ocupacionais, como a depressão e doenças cardiovasculares (Siegrist& Peter, 1996; Nakayama&Bitencourt,1998).

Dentro das organizações pode-se definir o estresse como uma reação do organismo, negativa ou positiva, sempre que ocorrem situações de mudanças (Lipp, 2002; Wottrichet al., 2011). Qualquer mudança na vida de uma pessoa pode gerar algum tipo de estresse, sendo que cada um possui um determinado nível de tolerância às situações estressantes (Dimsdale, 2008; Gimenes, 1997; Savoia, 1999).

Feitas estas considerações, pretende este artigo analisar o clima organizacional e os efeitos que o estresse pode causar dentro da organização. Foram realizadas pesquisas com trabalhadores de diferentes níveis hierárquicos para investigar esta hipótese.

Para cumprir o objetivo proposto, realizou-se uma pesquisa de campo por meio de entrevistas semiestruturadas e instrumentos padronizados com trabalhadores de diferentes cargos hierárquicos em uma farmácia de grande rede na cidade de Sertãozinho, interior do estado de São Paulo.

Para tanto, neste estudo, primeiramente retomou-se a literatura sobre as temáticas “Clima Organizacional” e “Estresse Laboral”. A seguir, foi evidenciada a metodologia utilizada, e posteriormente apresentada os resultados da pesquisa de campo realizada. Propõem-se principalmente, investigar o nível de satisfação destes trabalhadores com as variáveis citadas. Finalmente, são apresentadas as conclusões do estudo.

II. QUADRO TEÓRICO

Cultura Organizacional e Clima Organizacional

Para melhor contextualizar o clima organizacional e o estresse laboral, é importante conhecer a cultura da organização. Os estudos serão iniciados pela cultura organizacional.

Até meados da década de 1980, as organizações eram vistas como uma forma de controlar e administrar um grupo de pessoas que se reunia para alcançar objetivos. No entanto, definir uma organização vai, além disso. Segundo Robbins (2005), cultura organizacional:

Elas têm personalidades próprias, assim como as pessoas. Podem ser rígidas ou flexíveis, hostis ou aparadoras, inovadoras ou conservadoras. Assim conhecendo as organizações podemos compreender, explicar e prever o comportamento de uma pessoa em determinada organização (p. 374)

Como se define uma Cultura Organizacional? O termo refere-se a um sistema de valores compartilhados pelos membros da organização que possuem características únicas que as diferenciam umas das outras. Pesquisas sugerem que existem sete características básicas para entender a essência de uma organização (Robbins, 2005):

- *Inovação e assunção de riscos*: Grau de estímulos dos funcionários a assumir riscos.
- *Atenção aos detalhes*: Grau em que se inspira uma atenção dos funcionários nos detalhes.
- *Orientação para os resultados*: Grau em que os dirigentes se preocupam mais com os resultados do que com os meios para se alcançar os resultados.
- *Orientação para as pessoas*: Grau em que se apuram os efeitos dos resultados nos funcionários.
- *Orientação para equipes*: Grau em que as atividades são mais organizadas em equipes.
- *Agressividade*: Grau em que as pessoas são mais agressivas e competitivas.
- *Estabilidade*: Grau em que as empresas enfatizam o *status*.

Observando essas características, que podem variar entre baixo ou elevado grau, pode-se conhecer a complexidade da cultura organizacional e, com isso, a estrutura da organização, como o clima e o estresse.

O clima organizacional é um sinônimo de cultura organizacional. Segundo pesquisas de Katz & Kahn (1985), sendo que tais pesquisas mostram que a cultura organizacional possui cinquenta e quatro definições e o clima organizacional trinta e duas.

Como já mencionado, a cultura organizacional são as normas, crenças e valores presentes em uma organização, um conjunto de padrões de comportamento. Já o clima é a representação das percepções dos integrantes na organização. Sendo assim, sua estabilidade é menor e pode mudar no decorrer do tempo. Em outras palavras, não é uma categoria estática, mas sim, dinâmica. Podemos verificar algumas características distintivas entre os dois termos no quadro abaixo:

<i>Construto</i>	<i>Categorias Conceituais</i>
Clima Organizacional	Organização, Membros, Percepção Características, Comportamento, Descrições, <i>Compartilhar, Conjunto, Influência,</i> <i>Práticas.</i>
Cultura Organizacional	<i>Membros, Compartilhar, Valores,</i> Organização, Comportamento, Crenças, Padrão, Norma, Aprender, Modo/Maneira, Significado, Sistema, Suposições, Social, <i>Conjunto, Práticas e</i> Compreensão.

Nota: O itálico mostra as categorias comuns aos conceitos e a ordem obedece à frequência (decrecente) com que apareceram nos conceitos (Verbeke, Volgering&Hessels, 1998).

Segundo Schneider e Reichers (1983 apud Puente-Palacios, 2001):

A premissa principal da Abordagem Estrutural é a concepção de clima organizacional como resultante da participação de um conjunto de características objetivas da organização que exercem influência sobre as atitudes, os valores e percepções das pessoas” (p. 1).

O clima surge a partir de aspectos organizacionais com muita divisão hierárquica, centralidade, tipo de tecnologia e regras do controle de comportamento (Puente-Palacios, 2001). Independente da visão e participação nos processos dos membros dentro da organização, a mesma possui características próprias do seu clima organizacional, com aspectos objetivos e estáveis, diferenciando as organizações com estruturas parecidas e climas diferentes.

O Clima Organizacional pode envolver uma característica emocional muito importante, o “estresse”, que pode acarretar quando presente na falta de harmonia, trazendo consequências importantes para o contexto organizacional como um todo.

Estresse Organizacional

A literatura dos anos 70 sobre estresse foi marcada pela abordagem do estresse no trabalho e repercussões na saúde mental dos indivíduos, baseada somente nas demandas das tarefas (Karasek, 1979). As pesquisas do estresse, fortemente influenciadas pelos psicólogos clínicos, assentavam-se no modelo de Seyle que previa estresse a partir da relação entre demandas *versus* capacidades do indivíduo, sendo o controle sistematicamente omitido na análise dos processos de produção de estresse (McCrigt, 1988 apud Karasek& Theorell, 1990).

A principal predição estabelecida é que a maioria das reações adversas das exigências psicológicas, tais como fadiga, ansiedade, depressão e doença física, ocorrem quando a demanda do trabalho é alta e o grau de controle do trabalhador sobre o trabalho é baixo (Karasek&Theörell, 1990).

Podemos dizer também que trabalho em alta exigência está associado aos mais elevados níveis dos diferentes efeitos sobre a saúde avaliados, como estresse psicológico, *burnout* e insatisfação (Doef&Maes, 1999).

Em uma pesquisa feita no estado da Bahia, com a adequação do *Job Content Questionnaire*, realizada em cirurgiões dentistas e professores, pode-se observar que o quadrante de alta exigência concentrou as mais elevadas prevalências de distúrbios psíquicos menores, confirmando a principal predição do modelo de que o trabalho em alta exigência concentra os maiores risco à saúde dos trabalhadores (Hallqvistet al., 1998).

Em acompanhamento de um grupo na Suécia, (Gardelle Svensson 1981 apud Araújo, 1999) pôde-se observar que aumento de responsabilidade, decorrente do aumento da autonomia, provocava mais cargas de trabalho e maior tensão entre os trabalhadores. Sendo assim pode-se dizer que quando se tem um aumento na autonomia e na liberdade para uso de habilidades e qualificação, na prática também pode representar maior responsabilidade e pressão, os quais poderiam afetar negativamente a saúde.

O que é *Burnout*?

Burnout é uma síndrome através da qual o trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho de forma que as coisas já não importam mais e qualquer esforço lhe parece ser inútil. Foi Fregenbauer, em 1974, quem foi o primeiro a aplicar o termo *Burnout* no mesmo sentido que se utiliza atualmente. A Síndrome de *Burnout* é definida por Maslach e Jackson (1981) como uma reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato direto e excessivo com outros seres humanos, particularmente quando estes estão preocupados ou com problemas. Esta síndrome pode ser caracterizada por três componentes:

1) *Exaustão Emocional*: situação em que os trabalhadores sentem que não podem dar mais de si mesmos em nível afetivo. Percebem esgotada a energia e os recursos emocionais próprios, devido ao contato diário com os problemas.

2) *Despersonalização*: desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas e de cinismo às pessoas destinatárias do trabalho (usuários/clientes), observando-se um endurecimento afetivo, uma “coisificação” da relação.

3) *Falta de envolvimento pessoal no trabalho*: tendência de uma “evolução negativa” no trabalho, afetando a habilidade para realização do mesmo e o atendimento ou contato com as pessoas usuárias do serviço, bem como com a organização.

Para Cordes e Dougherty (1993) e Zohar (1997), a exaustão emocional é, primordialmente, uma resposta às demandas dos estressores que os empregados devem enfrentar, tais como a sobrecarga de trabalho, os contatos interpessoais, o papel conflituoso e os altos níveis de expectativas do indivíduo com relação a si próprio e à sua organização.

Pode-se citar alguns aspectos geradores de estresse e *burnout*, tais como: altas expectativas ou expectativas não atingidas com relação a desafios no trabalho, recompensas, reconhecimento, avanço na carreira e outros aspectos laborais. As expectativas dos empregados acerca da profissão, da organização e da sua própria eficácia pessoal podem ter também uma contribuição significativa para o *burnout*.

III. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de campo, descritivo, de corte transversal. A coleta de dados foi feita em uma grande rede de farmácia, localizada em Sertãozinho, cidade do interior de São
Revista Fafibe On-Line, Bebedouro SP, 8 (1): 1-14, 2015.

Paulo. Participaram deste estudo cinco entrevistados do sexo feminino, maiores de 18 anos, que ocupavam diferentes cargos dentro da organização. Na coleta de dados, os seguintes instrumentos foram utilizados:

1. *Entrevista Semiestruturada*: elaborada pelos pesquisadores que teve por objetivo coletar dados Sociodemográficos e investigar o nível de satisfação sobre algumas dimensões de contexto de trabalho, como autonomia, demandas e motivação.

2. *Escala de Clima Organizacional (ECO)*: escala do tipo *Likert* composta por sessenta e três itens, cujos resultados indicam a percepção do clima organizacional pelo sujeito em cinco domínios (apoio da chefia e da organização; recompensa; conforto físico; controle/pressão; coesão entre colegas).

Os dados do presente estudo foram analisados de forma quantitativa, com uso de estatística descritiva. Os dados dos instrumentos padronizados (ECO) foram avaliados de acordo com os critérios apontados por autores.

Os sujeitos participaram da pesquisa mediante interesse pessoal e assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido, elaborado seguindo as orientações da resolução 196 do Conselho Nacional de Saúde (CONEP/96) para pesquisa com seres humanos.

IV. RESULTADOS

I. Identificação e Dados Sociodemográficos

A entrevista foi realizada com cinco funcionários de uma farmácia, com idade superior a 18 anos. Avaliou-se sexo, nível de escolaridade, estado civil, renda mensal, religião e nível de satisfação no trabalho, como pode ser visto na Tabela 1.

Tabela 1 – Dados sociodemográficos e nível de satisfação no trabalho de uma amostra de funcionários (n=5)

Características Sócio Demográficas	N	%
Sexo		
Masculino	0	0
Feminino	5	100
Total	5	100
Nível de Escolaridade		
Ensino médio	4	80
Ensino Superior	1	20
Total	5	100
Religião		
Católico	3	60
Evangélico	2	40
Total	5	100
Renda Mensal em Salários Mínimos*		
Entre 1 e 3 SM	4	80
Mais de 3 SM	1	20
Sem Renda	0	0
Total	5	100
Nível de Satisfação no Trabalho		
Muito satisfeito ou satisfeito	4	80
Nem satisfeito nem insatisfeito	1	20
Insatisfeito ou muito insatisfeito	0	0
Total	5	100

*O salário mínimo considerado foi de 674,00 reais.

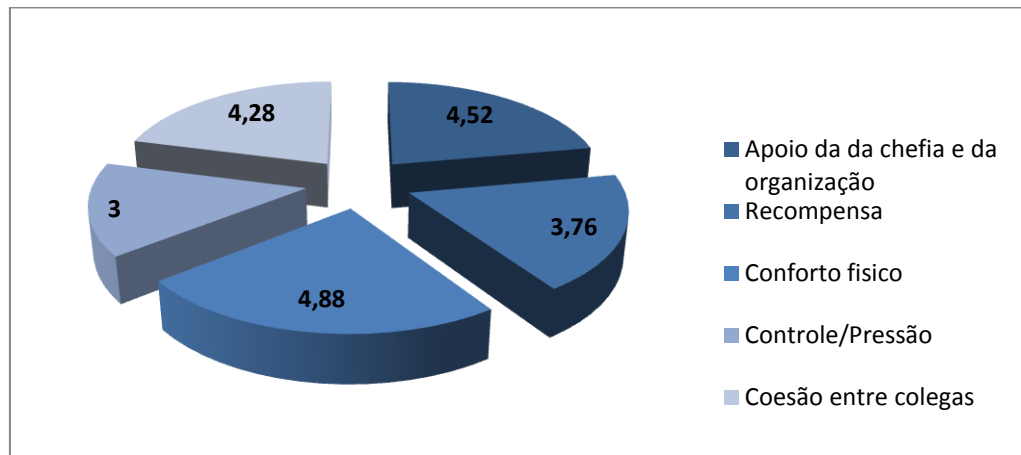
Na tabela, observa-se que a amostra era composta por sujeitos do sexo feminino (100%), com nível de escolaridade alto (80%), renda mensal média (80%), sendo a maioria católica (60%), com comum nível de satisfação no trabalho - alto (80%).

II. Dados dos Instrumentos

A. Escala de Clima Organizacional (ECO).

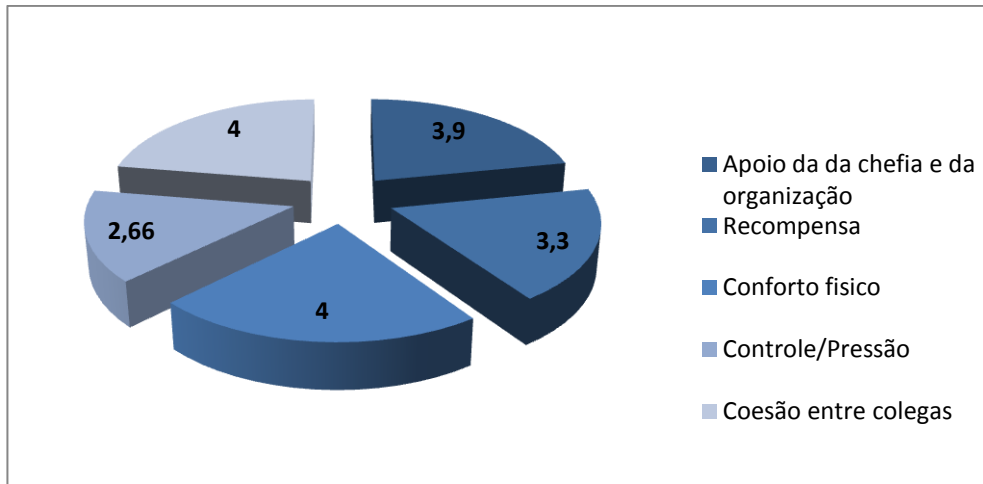
Nesta entrevista foi realizado a média por domínio da ECO para cada sujeito individualmente (N=5).

Gráfico 1. As médias obtidas para cada domínio da Escala de Clima Organizacional para o Sujeito 01(N=1).



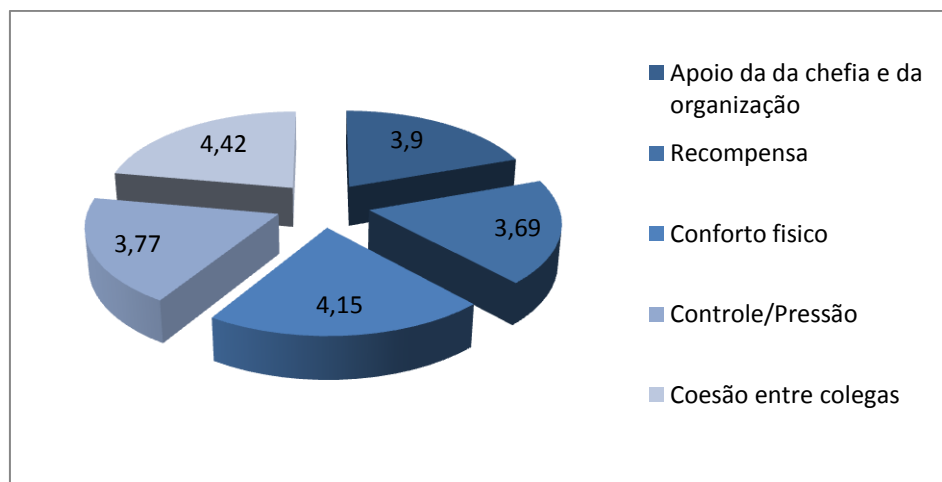
De acordo com o gráfico acima, pode-se perceber que o sujeito 1 percebe o domínio "Conforto Físico" como o mais positivo do seu contexto de trabalho (Média = 4,88), enquanto o domínio com pior avaliação foi o "Controle/Pressão" (Média = 3).

Gráfico 2. Médias obtidas para cada domínio da Escala de Clima Organizacional para o Sujeito 02(N=1).



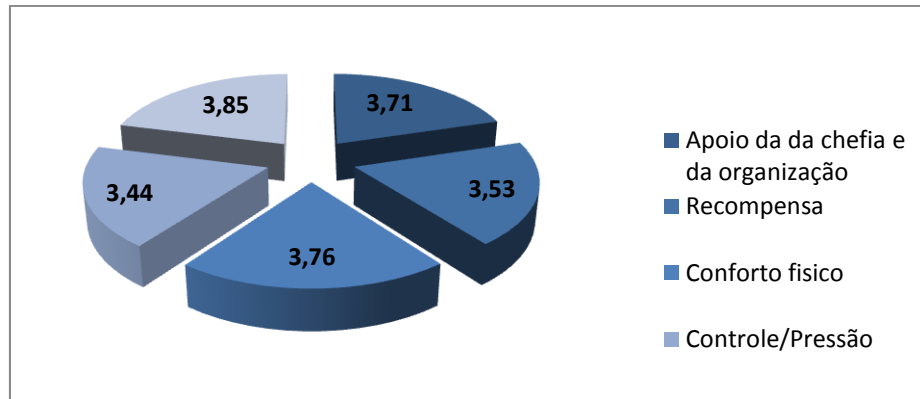
De acordo com o gráfico acima pode-se perceber que o sujeito 2 percebe os domínios "Conforto físico e Coesão entre colegas" como os mais positivos do seu contexto de trabalho (Média = 4,0), enquanto o domínio com pior avaliação foi o "Controle/Pressão" (Média = 2,66).

Gráfico 3. Médias obtidas para cada domínio da Escala de Clima Organizacional para o Sujeito 03(N=1).



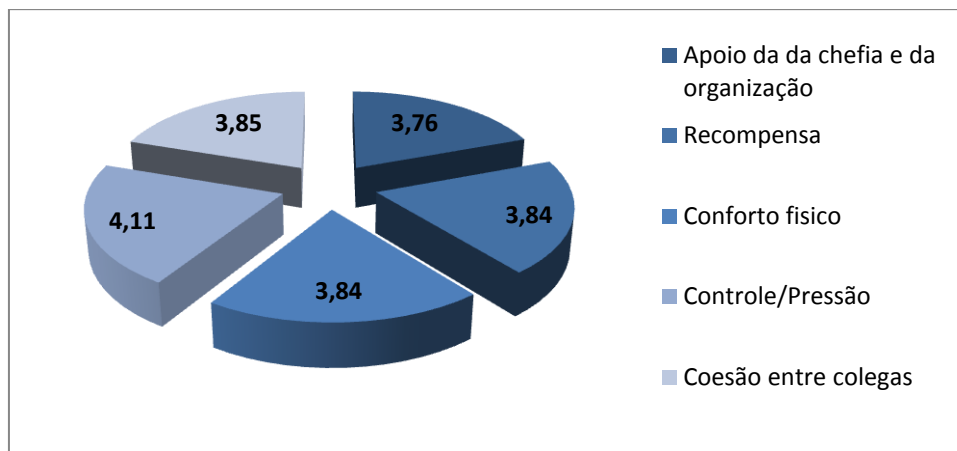
De acordo com o gráfico acima pode-se perceber que o sujeito 3 percebe o domínio "Coesão entre colegas" como o mais positivo do seu contexto de trabalho (Média = 4,42), enquanto o domínio com pior avaliação foi o "Recompensa" (Média = 3,69).

Gráfico 4. Médias obtidas para cada domínio da Escala de Clima Organizacional para o Sujeito 04(N=1)



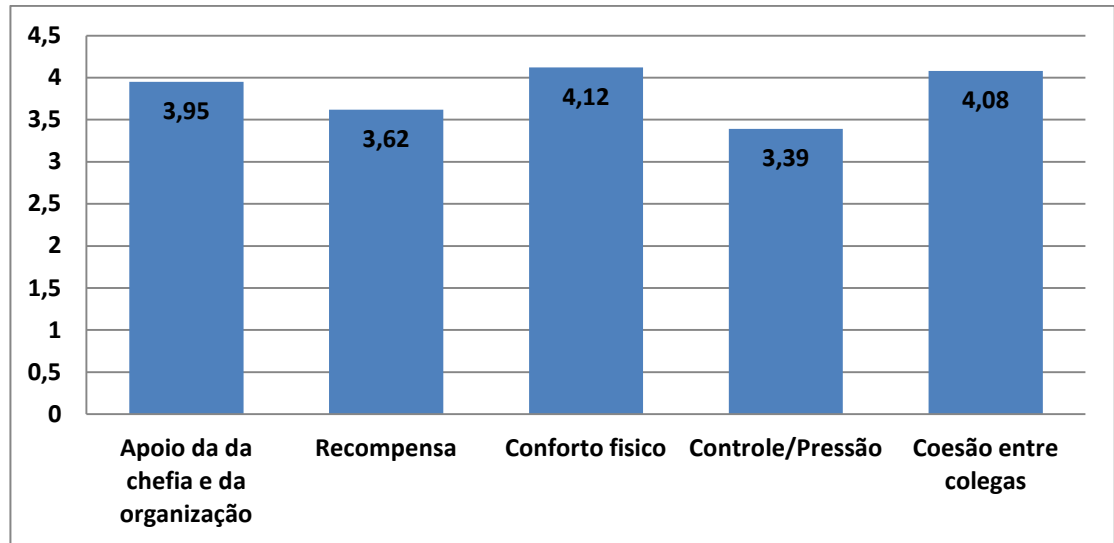
De acordo com o gráfico acima pode-se perceber que o Sujeito 04 percebe o domínio "Coesão entre Colegas" como o mais positivo do seu contexto de trabalho (Média = 3,85), enquanto o domínio com pior avaliação foi o "Controle/Pressão" (Média = 3,44).

Gráfico 5. Médias obtidas para cada domínio da Escala de Clima Organizacional para o Sujeito 05(N=1)



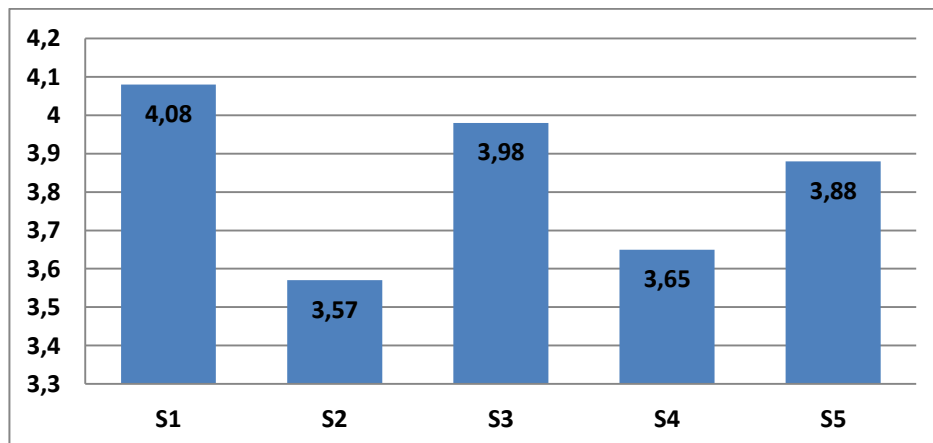
De acordo com o gráfico acima pode-se perceber que o Sujeito 5 percebe o domínio "Coesão entre colegas" como o mais positivo do seu contexto de trabalho (Média = 3,85), enquanto o domínio com pior avaliação foi o "Controle/Pressão" (Média = 3,44).

Gráfico 6. Médias obtidas para cada domínio da Escala de Clima Organizacional (N=5).



No gráfico acima, para a análise do clima organizacional foi considerada uma amostra de cinco entrevistados. Nota-se que o clima organizacional desta empresa, de um modo geral, encontra-se sem grandes discrepâncias entre os domínios considerados, com médias entre elevadas e baixas, indicando uma percepção boa do clima organizacional. Ainda assim, pode-se apontar o domínio, “Conforto Físico” como o melhor avaliado pelos sujeitos (Média= 4,12) e o domínio “Controle/Pressão” como aquele com pior avaliação (Média= 3,39), considerando-se sua proporção inversa.

Gráfico 7. Médias obtidas na Escala de Clima Organizacional para cada sujeito da amostra (N=5).



No Gráfico 7, observa-se as médias obtidas, por cada sujeito da amostra, na avaliação geral do clima organizacional da empresa. Assim, tem-se que o Sujeito 1 pode ser considerado aquele com melhor percepção acerca do clima da organização em que

trabalha (Média= 4,08), enquanto o Sujeito 2 foi aquele que pior avaliou o clima organizacional (Média = 3,57).

V. CONCLUSÃO

Em suma, com o trabalho realizado pode-se concluir que a cultura organizacional, ou seja, os valores e crenças que a organização constrói ao longo do tempo influencia o clima organizacional que a empresa cria, e este clima é percebido pelos colaboradores influenciando inclusive o desenvolvimento dele dentro da organização. Quando o clima dentro da organização é agradável os resultados são nítidos, a motivação dos colaboradores e seu desenvolvimento no trabalho são notáveis. Já, quando o clima é desagradável, o rendimento vai caindo gradativamente e em pouco tempo torna-se perceptível a falta de desempenho do mesmo, o que pode gerar danos para as organizações como ter um colaborador ocioso, altos índices de absenteísmo. Para os colaboradores pode ter altos índices de problemas físicos causados pelo estresse. Isto atualmente tem o nome de estresse laboral, que é o estresse causado dentro do ambiente de trabalho podendo trazer desgastes físicos e mentais ao colaborador devido a diversas causas como incompatibilidade com a função exercida, falta de material para um bom desempenho do trabalho entre outras coisas.

Com a aplicação da pesquisa, foi notado com os resultados que a percepção dos funcionários em relação ao clima da empresa está dentro de um padrão de satisfação, ou seja, não teve uma discrepância em relação às respostas obtidas, apontando que em uma média estão satisfeitos com o clima e a cultura que a empresa oferece.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO TM 1999. **Trabalho e distúrbios psíquicos em mulheres trabalhadoras de enfermagem**. Tese de doutorado. Instituto de Saúde Coletiva, UFBA, Salvador.

CORDES, C. L., & DOUGHERTY, T. W. (1993). **A review and a integration of research on job burnout**. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.

DIMSDALE, J. E. Psychological stress and cardiovascular disease. **Journal of the American College of Cardiology**, v. 51, n. 13, p. 1237-46, 2008.

DOEF M & MAES S 1999. The Job Demand-Control (Suport)Model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. **Work & Stress** 13 (2) : 87-114.

GIMENES, M. G. G. A teoria do enfrentamento e suas implicações para sucessos e insucessos em psiconcologia. *In*: Gimenes, M. G. G. (Org.). **A mulher e o câncer**. Campinas: EditoraPsy, p. 111-143, 1997.

HALLQVIST J, DIDERICHSEN F, THEORELL T, REUTERWALL C & AHLBOM A 1998. Is the effect of job strain on myocardial infarction risk due to interaction between high psychological demands and low decision latitude? Results from Stockholm Heart Epidemiology Program (SHEEP). **Social Science & Medicine** 46 (11): 1.405-1.415.

KARASEK RA 1979. Job Demand, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. **Administrative Science Quarterly** 24:285-308.

KARASEK RA & THEORELL T 1990. **Healthy work-stress, productiv, and the reconstruction of working life**. Ed. Basic Books, Nova York.

KATZ, D.; KHAN, R.L. **Psicologia social das organizações**. São Paulo: Atlas, 1985.

LIPP, M. E. N. **Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

SAVOIA, M. G. **Escalas de eventos vitais e de estratégias de enfrentamento (coping)**. **Revista de Psiquiatria Clínica**, v. 26, n. 2, 1999.

SCHNEIDER, B.; REICHERS, A. **On the etiology of climates**. *Personnel Psychology*, v.36, n.1, p.19-39, 1983.

VERBEKE, W.; VOLGERING, M.; HESSELS, M. **Exploring the conceptual expansions within the field of organizational behaviour: organizational climate and organizational culture**. *Journal of Management Studies*, v.35, n.3, p.303-329, 1998

WOTTRICH, S. H. et al. Gênero e manifestação de *stress* em hipertensos. **Estudos de Psicologia**, v. 28, n. 1, p. 27-34, 2011.

ZOHAR, D. (1997). **Predicting burnout with a hassle-based measure of role demands**. *Journal of Organizational Behaviour*, 18, 101-115.

Recebido em 13/04/2015

Aprovado em 10/08/2015