

Estresse versus Aconselhamento nas Organizações

Stress versus Counseling in Organizations

Abreu Jacinto Nzagi¹

Ana Sofia Fraga Abrantes José²

Garcia Panzo José António³

RESUMO

O artigo consiste numa apreciação teórica sobre o estresse e aconselhamento nas organizações. Tendo como objectivo, compreender o estresse e aconselhamento nas organizações. Este foi sustentado por pesquisa bibliográfica com uma abordagem metodológica qualitativa, pelo qual se pode perceber, o estresse e aconselhamento como processos com funções distintas, o estresse ao profissional é provocado por factores organizacionais e aqueles não associados ao trabalho. E, o aconselhamento constitui o processo que dá suporte ao funcionário com estresse. Neste, para o funcionar lidar com o estresse, deve saber gerir as situações, tanto da organização quanto fora dela. Além disso, o artigo traz algumas considerações sobre estresse e aconselhamento no ambiente organizacional.

Palavras-Chave: funcionário, estresse, aconselhamento.

ABSTRACT

The article consists of a theoretical assessment of stress and counseling in organizations. Aiming to understand stress and counseling in organizations. This was supported by bibliographical research with a qualitative methodological approach, through which it is possible to perceive, stress and counseling as processes with distinct functions, the stress to the professional is caused by organizational factors and those not associated with work. And, counseling constitutes the process that supports employees with stress. In order to deal with stress, you must know how to manage situations, both within the organization and outside it. Furthermore, the article provides some considerations about stress and counseling in the organizational environment.

Keywords: employee, stress, counseling.

¹ Licenciado em Ensino de Pedagogia. Instituto Superior de Ciências de Educação, Uíge. E-mail: nzagiabreu@gmail.com

² Licenciada em Ciências da Comunicação. Universidade Independente, Luanda. E-mail: anafragaabrantes@gmail.com

³ Licenciado em Psicologia das Organizações. Instituto Superior Técnico de Angola, Luanda. E-mail: gantonio25@gmail.com

INTRODUÇÃO

As organizações são constituídas por uma combinação de recursos, humanos e técnicos, cuja interferência pode afectar ou não o desempenho do funcionário ou utentes que permanentemente procuram os serviços da organização. Ao incumbirem as pessoas nas tarefas e procedimentos da organização, não é necessário somente ter boa qualificação, é necessário que a condição de trabalho responda às expectativas do ambiente organizacional, isto é, para funcionários e utentes sentirem-se integrados sobre as políticas da organização.

Num ambiente organizacional onde há exposição do funcionário em condições ergonómicas desfavoráveis, pode proporcionar situações de estresse, provocando assim, barreiras significativas para o desempenho eficiente e poder responder as necessidades organizacionais inerentes ao seu cargo. Os gestores nas organizações precisam ter em conta as diferentes dinâmicas enfrentadas pelos seus profissionais para evitar situações que vão contra os objectivos da organização.

Desde a pré-história, há o reconhecimento de que o homem sofria exaustão após o trabalho, medo, exposição ao calor e frio, fome, sede, perda de sangue ou doença. Estas situações e outras, deflagravam uma série de desfechos biológicos e psicológicos que por sua vez, resultam em estresse (Santos, 2006).

Da pré-história até aos dias de hoje, as situações de estresse resultantes aos factores do ambiente organizacional ainda são registados. Portanto, em ambiente organizacional, são várias as situações que provocam o estresse na vida dos colaboradores, nesta contextualização, estresse e aconselhamento são processos psíquicos que os profissionais nas organizações precisam perceber, isto pode os levar a gestão de diferentes situações a enfrentar.

As organizações devem continuamente desenvolver políticas organizacionais para melhor gestão das situações que provocam o estresse, portanto, referente aos profissionais, qualquer condição de trabalho ou não pode produzir o estresse. Nesta conformidade, surgiu o seguinte questionamento: De que forma o aconselhamento pode constituir num dos processos fundamentais para a gestão do estresse dos funcionários nas organizações? Assim, para obter melhor compreensão dos resultados é preciso perpassar por um breve histórico da conceituação do estresse e aconselhamento no sentido global, bem como instigar o estresse no exercício do profissional.

Efectivamente, o aconselhamento é um recurso que poderá abordar os reflexos da sua prática com o estresse e com as metas e resultados alcançados, isto é, unir as acções e planos para adoptar as estratégicas que melhor suportem a vida dos funcionários nas organizações.

Portanto, estresse e aconselhamento são conceitos que vêm sendo abordados desde a antiguidade. Para Santos (2006), estresse é um conceito que surgiu nos anos 400 a.c no filósofo Empédocles, este empregava para avaliar o sofrimento dos doentes, foi denominado como o método “a cura pela palavra”. Assim, depois de Empédocles, vários filósofos, como Pitágoras (480-410 a.c), Sócrates (470-399 a.c) e Aristóteles (384-322 a.c), também recomendavam a conversação com a pessoa doente.

Desde então, estresse e aconselhamento são conceitos bastante interligados, os profissionais que continuamente estão em situações de estresse precisam da melhor gestão possível para mediar, isto é, para melhor perceber as dinâmicas do ambiente organizacional, não basta o profissional estar munido de competência, é importante, também, compreender as diferentes dinâmicas que interferem na vida das organizações.

Portanto, para melhor sistematização do estudo, a metodologia utilizada ocorreu mediante o método qualitativo e da pesquisa bibliográfica, fundamentada principalmente em Newstrom (2008), Santos (2006), Serafim (1999), entre outros.

ESTRESSE VERSOS ACONSELHAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

Antes de conceituar o estresse e aconselhamento, deve-se compreender que, estes conceitos vêm sendo abordados desde a antiguidade, referente ao estresse, o conceito nem sempre foi o mesmo ao longo dos tempos. As teorias explicativas, por exemplo, consideram os agentes estressores como, as bases fisiológicas e psicofisiológicas e, aquilo que é causado pelo ambiente externo, por exemplo a dinâmica do ambiente de trabalho. Este último constitui, portanto, o foco central de abordagem neste artigo.

De antemão, deve-se perceber que, o conceito de estresse está generalizado e todos nos entendemos quando se trata de o abordar, quer por experiência dos contextos de trabalho, quer pela experiência de vida privada, consegue-se identificar os agentes de estresse, sobretudo aqueles que perturbam. Todavia, essa facilidade dilui-se quando se trata de explicar exactamente aquilo que perturba, o que causa problemas em termos de diagnóstico. Portanto, existe um número elevado de variáveis consideráveis que resultam em fenómenos complexos de difícil análise e intervenção.

Nesta concepção, o estresse é entendido como sendo o conjunto de factores que provocam uma determinada reação no organismo humano, e que poderão não ser forçosamente negativas. As pessoas reagem à mudança de formas diferentes porque têm personalidades diferentes e diferentes modos de gerir as situações (Newstrom, 2008). E, o aconselhamento implica uma variedade de características. Ele é um intercâmbio de ideias e sentimentos entre

duas pessoas, nominalmente entre o conselheiro e o aconselhado, de modo que seja um acto de comunicação (Newstrom, 2008).

O aconselhamento é um processo seguido pelos profissionais para dar suporte as pessoas em situações de estresse. No entanto, as organizações precisam estruturar-se de modo que, os funcionários em situações de estresse, encontrem o apoio institucional para mediar suas tensões. O estresse é um processo psíquico e externo que faz parte da vida do profissional, pelo qual, pode estar presente em qualquer fase da sua socialização e interação.

Para evitar situações desconfortáveis do profissional no ambiente organizacional é importante a existência de um suporte para auxiliar na gestão dos agentes estressores. Portanto, é a partir do aconselhamento em que se ajuda o funcionário a lidar com problemas, assim, na medida em que os funcionários com situações de estresse nas organizações são apoiados, o desempenho organizacional, pode conhecer caminhos saudáveis, além disso, os funcionários tornam-se mais cooperativos, preocupam-se menos com seus problemas pessoais ou melhoram de alguma outra forma.

Continuamente, o aconselhamento é a discussão com um funcionário de um problema que normalmente possui um conteúdo emocional, com o objectivo de ajudá-lo. Além disso, o aconselhamento pode ser executado tanto por profissionais quanto por não profissionais. Por exemplo, tanto um profissional de recursos humanos especializado em aconselhamento, quanto um supervisor que não é treinado na prática do aconselhamento, podem aconselhar um funcionário em situação de estresse, desde que tenha experiência comunicativa (Serafim, 1999).

Uma das técnicas que um aconselhador pode optar para com a pessoa em situação de estresse, é a confidencialidade, normalmente, para os funcionários sentirem-se livres para conversar abertamente, importa estes ausentarem-se do ambiente comum, isto é, nos espaços onde envolve vários intervenientes. As situações de estresse podem envolver problemas pessoais, bem como organizacionais, para o funcionário ter a base livre de expor seus problemas, este precisa sentir-se livre e confortável.

Nesta conformidade, o aconselhador precisa munir-se de ética e deontologia profissional que situação organizacional não seja partilhada em qualquer contexto, portanto, a terapia do aconselhador deve acomodar o pessoal em situação de estresse de modo a gerir da melhor maneira possível as situações condicionantes, por exemplo um profissional pode estar a vivenciar uma forma de estresse decorrente das expectativas de seu novo emprego, enquanto outro pode estar sofrendo pela dor da perda de um familiar próximo. Ambos são candidatos potenciais para receber os benefícios do aconselhamento no trabalho.

Vulnerabilidade do estresse no desempenho do funcionário

O estresse pode ser tanto útil quanto prejudicial para o desempenho profissional, dependendo do seu nível. Quando não há estresse, os desafios profissionais estão ausentes e o desempenho profissional tende a ser baixo. Neste quesito, os profissionais nas organizações precisam adoptar estratégias para a gestão do estresse, visto que, quando as situações de estresse são geridas da melhor maneira possível, permite ajustar o funcionário as exigências do ambiente organizacional.

No desempenho do profissional, se o estresse for elevado, se transformará em uma força destrutiva. Todavia, o desempenho do profissional declinar-se-á, assim, quando não existe capacidade de ser gerido o profissional torna-se incapaz de tomar decisões e passa a exibir um comportamento errático (Silva, 2013).

O estresse é continuamente um processo que requer a gestão para evitar alguns dos factores determinantes. Efectivamente, a vulnerabilidade do trabalhador ao estresse é uma função tanto de estressores internos (organizacionais) quanto externos (não associados ao trabalho). E, algumas pessoas possuem uma tolerância mais alta ao estresse permanecendo tranquilas, calmas e produtivas por mais tempo diante das mesmas condições. Isto é, dão tolerância mais eleva e maior resiliência e quando acontece ajuda a evitar desempenho mais baixo, a menos, que o estressor seja expressivo ou prolongado.

Os funcionários que possuem um grau substancial de independência, autonomia e liberdade para tomar decisões, parecem lidar da melhor maneira com as pressões do trabalho. Assim como destaca Newstrom (2008), no processo de gestão do estresse o comportamento das pessoas caracteriza-se por duas dimenções: pessoas do tipo A e pessoas do tipo B.

As pessoas do tipo A são agressivas e competitivas, estabelecem padrões elevados, são impacientes consigo mesmas, com os outros e têm tendência maior em desenvolver doenças físicas como ataques cardíacos. E, as pessoas do tipo B aparecem mais relaxadas, aceitam as situações e trabalham da melhor maneira possível (Filgueiras, 1999).

Em conformidade com exposto, as pessoas do tipo A são inefficientes na gestão de situações de estresse ao contrário das pessoas do tipo B, que demonstram melhor capacidade de gestão de estresse, e, podem ser trabalhadores produtivos.

Ao contrário das pessoas do tipo A, que fazem demandas excessivas para si próprias, pessoas do tipo B, conseguem controlar as situações de estresse no ambiente organizacional, fazendo das situações resultantes do estresse, factores de negociação, para determinar as vias alternativas e ultrapassá-las.

Estratégias para a gestão do estresse dos funcionários nas organizações

O estresse no ambiente organizacional é processo que requer a mediação para evitar situações interferentes a produtividade, os funcionários precisam criar condições fiáveis para pessoas que apresentem situações de estresse, sejam apoiadas por outras pessoas com experiência de sua gestão. Para Filgueiras (1999), as organizações com perfil bem estruturado seus funcionários estão altamente preocupados com o estresse e seus efeitos. E, na tentativa de administrar seus efeitos definem linhas estratégicas para melhor gestão, prevenir os efeitos, controlar ou aprender a adaptar-se a realidade até ultrapassar as variáveis condicionantes.

As linhas estratégicas para a gestão do estresse, são múltiplas, e depende por outro lado, da maturidade da organização e dos funcionários em particular. Por exemplo, as organizações podem buscar melhorar as habilidades gerenciais de comunicação e empowerment aos funcionários por meio da participação, isto é, através dessa via redesenhar os cargos para os tornar mais recompensadores.

Nas organizações entender as diferentes dinâmicas, pode favor a implementação de programas para melhorar a capacidade de gestão do estresse. Portanto, existem diferentes etapas que ajudam os funcionários a gerir os estressores (Newstrom, 2008):

1. Resistir trabalhar por muitas horas ou aceitar horas extras;
2. Manter uma dieta saudável;
3. Praticar exercícios físicos regularmente;
4. Evitar a procrastinação;
5. Estabelecer métodos simples para organizar as tarefas;
6. Descobrir ou criar oportunidades para rir, etc.

O aconselhamento como estratégia da gestão do estresse

Como é referido ao ponto anterior, existem vários procedimentos para a gestão do estresse, no entanto, o aconselhamento, constitui num deles. O aconselhamento nas organizações implica uma variedade de funções e características. Em primeiro lugar, ele é um intercâmbio de ideias e sentimentos entre duas pessoas, nominalmente entre o conselheiro e o aconselhado. Em segundo lugar, mediante o aconselhamento o profissional pode adaptar-se as situações da realidade e desenvolver o seu trabalho.

O aconselhamento como estratégia da gestão do estresse é de suma importância, na medida em que os funcionários exploram as diferentes dimensões que o aconselhamento oferece, progressivamente, ajuda os funcionários a comunicar-se da realidade da organização para lidar com os problemas.

A compreensão das diferentes formas de aconselhamento deve aprimorar em ordem de prioridade sobre o desempenho organizacional, e fazer com que os funcionários se tornem mais cooperativos, gerir da melhor maneira possível, os problemas pessoais e da organização.

Nesta linha de pensamento, Silva (2013) destaca três tipos de aconselhamento: o aconselhamento directivo, não directivo e participativo. O primeiro tem como base o diagnóstico dos problemas, partindo do pressuposto de que o orientador é mais competente para determinar os objectivos a serem seguidos; o segundo gere-se na obtenção gradativa, isto é, da percepção por parte do aconselhado, ouvido com o objectivo de situar-se através da sua própria fala; o terceiro e último, implica a participação do aconselhado e do conselheiro.

As finalidade do aconselhamento para pessoas com situações de estresse são, portanto, múltiplas e, na medida em que se identifica os problemas que provocam o estresse eles aplicam-se. Assim, a necessidade de aconselhamento nas organizações permite com que os funcionários saibam lidar com as situações de estresse, estresse e aconselhamento são processos intimamente interligados, fundamentalmente com papéis distintos, isto é, um contra o outro.

Continuamente a necessidade do aconselhamento dos funcionários surge na medida em que eles estão permanentemente sujeitos à ambiguidade de mudança constante do seu meio, ou seja, em situações de estresse. Entretanto, as pessoas reagem às mudanças de forma diferente porque têm personalidades diferentes e modos diferentes de gerir as situações. Por exemplo, um funcionário pode sentir-se inseguro com relação à reforma e decidir não transmitir o conhecimento aos sucessores. Esta e outras situações constituem alguns dos dilemas que hoje as organizações enfrentam, o que torna fundamental despertar para cada organização munir-se de estratégias de intervenção.

Do mesmo modo, fazer com que as organizações reconheçam o papel do aconselhamento como sendo uma das terapias para superar as pessoas com estresse nas organizações, as pessoas constituem a base da continuidade das organizações, por isso, são elas mesmas as decisoras de implementação de políticas de acolhimento e integração do pessoal para e eficácia e eficiência da organização.

Nas organizações, além de outras valências, o aconselhamento centra-se, também, ao objectivo de auxiliar os funcionários a obter um crescimento de auto-confiança, compreensão e capacidade de trabalhar efectivamente (Cyrulnik, 2001).

A auto-confiança é, portanto, um processo psíquico pelo qual o profissional manifesta confiança em si mesmo e nas suas habilidades. Neste contexto, um profissional com auto-confiança pode tornar-se um ponto de referência na gestão do estresse.

Nas organizações as funções do aconselhamento podem variar substancialmente, isto é, na medida em que o conselheiro identifica os problemas inerentes às situações de estresse.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo, a partir da interpretação e construção de ideias, tanto nossas quanto de outros autores que abordaram a temática em primeira instância, foi possível emanar os seguintes pontos conclusivos:

- ❖ O estresse na vida do profissional é factor resultante tanto do ambiente organizacional, bem como da sua vida particular;
- ❖ O aconselhamento como conceito associado ao estresse ajuda os funcionários a gerirem as situações estressoras;
- ❖ Existem três tipos de aconselhamento: o aconselhamento directivo, o aconselhamento não directivo e o aconselhamento participativo.
- ❖ Para pessoas com estresse, a estratégia de aconselhamento pode variar, isto é, dependendo da natureza e dos problemas que provocam o estresse.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Backstrom, B. (2008). *Metodologia das ciências sociais. Métodos quantitativos* (3 ed.). São Paulo: Caderno de Apoio.
- Cyrulnik, B. (2001). *Resiliência: essa inaudita capacidade de construção humana*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Filgueiras, J. (1999). *A polémica em torno do conceito de estresse*. Psicologia, Ciência e Profissão.
- Gil, A. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Altas.
- Luz, R. (2003). *Gestão do clima organizacional*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Newstrom, J. (2008). *comportamento organizacional: o comportamento humano no trabalho* (12 ed.). AMGH.
- Santos, B. (2006). *Discurso sobre as ciências* . São Paulo: Cortez.
- Serafim, D. (1999). *O aconselhamento: um desafio para prática de integração*. Brasil: Brasília.
- Silva, C. R. (2013). *O estresse no ambiente de trabalho: causas, consequências e prevenções*. São Paulo: Fema.