



ESTRESSE E BEM-ESTAR NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DE COLABORADORES DO COMÉRCIO VAREJISTA

Marlone Xavier Correa¹
Jocelaine Valcarenghi Martins²
Anelize Costa da Silva³
Aline de Lima Rossine⁴
Márcia Bandeira Landerdahl Maggioni⁵

Eixo temático: Gestão de Pessoas

Resumo

A atividade varejista exige uma interação direta e uma comunicação bem articulada com diferentes pessoas para conquistar clientes e assim cumprir com suas metas de venda. Essa cobrança, muitas vezes, acaba potencializando o surgimento de doenças psicossomáticas em trabalhadores deste setor. Este estudo visou averiguar como os colaboradores de uma empresa varejista percebem os níveis de bem estar e estresse no trabalho. Para tanto, foi realizado um estudo de caso descritivo, por meio de abordagem quantitativa, utilizando duas escalas previamente desenvolvidas e validadas. Os resultados obtidos mostram baixos níveis de compromisso e satisfação e de envolvimento com o trabalho, no contexto do bem estar, além de níveis moderados de estresse no trabalho. O estudo possibilita demonstrar a relevância do desenvolvimento de ações que proporcionem bem estar e redução do estresse no trabalho, especialmente reconhecendo que as doenças psicossomáticas afetam um número cada vez maior de pessoas.

Palavras-chave: Bem estar no trabalho; estresse; doenças psicossomáticas; comércio varejista.

1 INTRODUÇÃO

O bem-estar no trabalho consiste em dois estados: distresse, uma resposta psicológica negativa a um fator de estresse; e eustresse, uma resposta positiva a um fator de estresse. Estes podem ser afetados por forças externas, fatores organizacionais e individuais. As forças externas são representadas pela taxa de variação social e tecnológica, a família, a raça, o sexo, a classe social, a comunidade e os fatores ambientais. Já as forças organizacionais são as exigências da função, a responsabilidade pelos demais, as exigências interpessoais, a estrutura organizacional e a condição de trabalho. Já os fatores individuais envolvem a percepção, a autoeficácia, o otimismo e a ousadia (ROTHMANN; COOPER, 2009).

Os efeitos de bem-estar no trabalho podem afetar fisicamente, psicologicamente, comportamentalmente, além de afetarem o desempenho profissional. Para assegurar o bem-estar no trabalho, é preciso incluir a atenção à ergonomia, a apreciação e a avaliação dos funcionários, o replanejamento do cargo e as mudanças no trabalho, a implementação de uma liderança eficiente, proporcionar treinamento, entre outros, como a elaboração de programas de qualidade de vida dos funcionários, concentrando-se em seu bem-estar físico e emocional (ROTHMANN;

¹ Egresso do Curso de Administração da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: marlonxavier1991@gmail.com

² Egressa do Curso de Administração da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: jocelainevalcarenghi@hotmail.com

³ Egressa do Curso de Administração da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: anelize.silva@hotmail.com

⁴ Acadêmica do Curso de Administração da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: aline.rossine1130@gmail.com

⁵ Docente do Curso de Administração da Faculdade Metodista Centenário. E-mail: marcia.maggioni@yahoo.com.br



COOPER, 2009). A ausência dessas medidas que proporcionam o bem-estar acarretam a incidência de estresse no ambiente de trabalho, tema apresentado na seção seguinte.

Segundo Coelho (2004), o estresse no ambiente de trabalho corresponde a manifestações psicorgânicas de desequilíbrio, descompensação ou perda da homeostase, que ocorre quando a experiência ou a percepção do clima organizacional se torna desfavorável. Essas manifestações acontecem por meio de tarefas aborrecidas, de intensidade ou duração arbitrariamente decididas, com relações de trabalho fragmentadas e competitivas que possibilitam a produção de experiências subjetivas de alienação, caracterizadas por sentimentos de impotência, insatisfação e frustração.

O estresse no ambiente de trabalho potencializa a ocorrência de diferentes tipos de comportamentos disfuncionais, bem como pode ser resultante de repetidas exposições a esses comportamentos. Entre eles, estão o absenteísmo, que corresponde à fuga de situações no trabalho, o presenteísmo, que envolve o comparecimento ao ambiente de trabalho, quando não é necessário, além do furto, do assédio sexual, da intimidação e do uso e dependência de álcool e drogas (ROTHMANN; COOPER, 2009).

Complementarmente, Siqueira, Orengo e Peiró (2014) apresentam a ideia de que o trabalho pode ser também uma fonte de mal-estar, um mal-estar ocupacional, associado aos efeitos adversos das condições profissionais, o que pode ser entendido como um sinônimo, uma causa ou uma consequência do estresse profissional. Uma das reações ao mal-estar é o absenteísmo, caracterizado pela ausência ao local de trabalho, e se divide em: absenteísmo por doença, voluntário, por acidentes ou doenças profissional legal ou compulsória. Nota-se que, independente do motivo do absenteísmo, essa reação afeta diretamente a saúde do profissional.

Nesse contexto econômico, o trabalho pode ser desempenhado em diferentes setores, incluindo a indústria, o comércio e a atividade agrícola. Especificamente em Santa Maria, cidade em que se desenvolveu este estudo, destaca-se a atuação no comércio e na prestação de serviços como a atividade econômica de maior volume de trabalhadores envolvidos, tendo em vista seu potencial de consumo (ADESM, 2019; SEBRAE, 2019).

O comércio é uma atividade que coloca o profissional em contato direto com as pessoas, sejam essas relações em ambientes físicos ou virtuais, pois é preciso conquistar clientes, vender produtos, mantê-los fiéis à marca para não apenas superar a concorrência, mas também para alcançar as metas estabelecidas. Essas atribuições acabam pressionando os profissionais da área. Nessa perspectiva, a pressão interna para atingir metas, somada a fatores externos, interpessoais e individuais, pode provocar nos trabalhadores do comércio o surgimento de doenças psicossomáticas, bem como o estresse (COELHO, 2004).

Partindo desse contexto, surge o interesse em investigar a percepção sobre o bem-estar e a incidência do estresse em trabalhadores do setor de comércio. O objetivo geral consiste em analisar, junto aos colaboradores de uma loja varejista localizada em Santa Maria, como estes percebem o estresse e o bem-estar no ambiente de trabalho. A pesquisa teve como objetivos específicos: a) identificar como os trabalhadores percebem o bem-estar no ambiente de trabalho; b) identificar como esses trabalhadores percebem o estresse na empresa; c) sugerir ações que permitam melhorar os aspectos relacionados ao bem-estar dos trabalhadores no contexto organizacional da empresa estudada.

A pesquisa proposta justifica-se pelo entendimento de que o trabalho no setor do comércio corresponde a uma atividade que exige lidar constantemente com pessoas de diferentes classes, etnias e idade. Isso é desempenhado com o objetivo de vender a ideia de que os produtos e serviços oferecidos contemplam os desejos do cliente, de um modo mais amplo ou com mais qualidade que os produtos ou serviços de seus concorrentes, o que pode se apresentar como tarefa desgastante.



2 METODOLOGIA

A fim de proporcionar um maior conhecimento sobre o tema, propôs-se uma pesquisa descritiva de abordagem quantitativa. Para alcançar o objetivo da pesquisa, optou-se pelo estudo de caso, que permite uma investigação que preserva as características dos eventos na vida real. A escolha desse tipo de delineamento se justifica pelo fato que o detalhamento obtido pela pesquisa de caso permite um maior aprofundamento em comparação com o obtido pelo simples levantamento (YIN, 2001; GIL, 2008).

A coleta de dados se deu por meio de um questionário aplicado a um grupo de funcionários de uma filial de uma empresa varejista na cidade de Santa Maria - RS. O instrumento foi elaborado com o propósito de identificar os efeitos do estresse no ambiente de trabalho e a percepção por parte dos funcionários dessa empresa quanto ao bem-estar. O questionário foi composto por 35 questões distribuídas em três blocos: dados sociodemográficos dos respondentes; a escala Inventário de Bem-Estar no Trabalho (IBET-13) (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2014); e a Escala de Estresse no Trabalho (EET) (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

O Inventário de Bem-Estar no Trabalho (IBET-13) é composto por duas dimensões: compromisso e satisfação (9 itens) e envolvimento com o trabalho (4 itens) (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2014). Já a Escala de Estresse no Trabalho (EET) é composta por dimensão única, dividida em 23 itens (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Tanto o IBET-13 quanto o EET foram construídos com alternativas apresentadas em escala do tipo Likert variando de 1 a 5, sendo: 1 - discordo totalmente; 2 - discordo; 3 - nem concordo nem discordo; 4 - concordo; e 5 - concordo totalmente (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2014; PASCHOAL; TAMAYO, 2004), para o cálculo das médias utilizou-se a média ponderada.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dos dezesseis funcionários da empresa, somente doze responderam ao questionário. Dentre os respondentes, sete são do sexo masculino e cinco do sexo feminino. Com relação à escolaridade, nenhum dos respondentes possui ensino superior, onze possuem ensino médio e um ensino fundamental. Já com relação ao estado civil, seis são solteiros, um casado, quatro separados e um não especificou.

Os resultados relativos ao bem estar e ao estresse no trabalho percebidos pelos colaboradores da filial da empresa localizada em Santa Maria são apresentados a seguir. As respostas foram sistematizadas, de acordo com as dimensões analisadas, utilizando a escala de respostas que vai de 1 a 5, segundo o grau de concordância que varia entre discordo totalmente e concordo totalmente. Para as que correspondem ao tema bem estar, foram elaborados dois blocos: o primeiro correspondendo à dimensão denominada compromisso e satisfação, enquanto o segundo referia-se à dimensão envolvimento com o trabalho. Segundo Siqueira (2014), conforme descrito no inventário IBET-13, para a análise dos dados toma-se como referência que um valor entre 4 e 5 indica alto score; entre 3 e 3,9, um score médio; e um valor entre 1 e 2,9, reflete um score baixo no fator específico de bem estar.

De forma geral, a dimensão compromisso e satisfação obteve média 2,68 pela ponderação dos resultados obtidos em cada um dos nove itens. Este resultado é classificado como um score baixo de acordo com os valores de referência (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2014), os valores de referência permitem identificar o nível de compromisso e satisfação, no entanto, o questionário não é suficiente para identificar os motivos. Já a dimensão envolvimento com o trabalho, de um modo geral, obteve média de 1,79, valor baixo de acordo com os valores de referência (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2014).

A partir da análise das dimensões de bem estar é possível inferir que os respondentes estão insatisfeitos, o que se justifica pelos resultados aferidos nos itens destacados, os quais



evidenciam que o trabalho não representa algo positivo para esses funcionários neste momento. A análise aponta para um baixo grau de bem estar, o que torna-se preocupante, visto que o bem estar dos colaboradores deve permanecer entre as prioridades da empresa, pois ele aparece como um termômetro para o envolvimento, comprometimento e satisfação com o trabalho, além de influenciar diretamente na saúde tanto física quanto emocional do colaborador.

Quando ao estresse no trabalho, decidiu-se dividir a escala de 23 itens conforme a temática dos aspectos envolvidos nas questões. Foram elaborados 4 blocos para sistematização dos resultados: tarefa, autonomia e controle, superior e colegas. Ao contrário do que ocorria no inventário de bem estar, a Escala de Estresse no Trabalho (EET) aborda a concordância com a ocorrência de situações negativas no trabalho. Sendo assim, as referências para os escores devem ser interpretadas da seguinte maneira: quanto maior a média obtida por um fator ou dimensão, maior a ocorrência de estresse, por outro lado, quanto menor a média obtida, menor a identificação de ocorrência de estresse neste fator ou dimensão.

Em relação às tarefas, foram averiguados 4 itens, destes 3 obtiveram valores medianos e 1 obteve valor alto, o qual diz respeito à deficiência de treinamentos de capacitação. A dimensão tarefas obteve média de 3,63, que classifica-se como um fator de médio valor. Embora os valores obtidos sejam medianos, a análise aponta para um resultado negativo, porque o item de maior valor é justamente aquele que diz respeito à capacitação dos funcionários, considerando que os treinamentos de funcionários são essenciais, não só para melhorias nas execuções das tarefas, como também no clima organizacional.

Quanto à autonomia e controle, foram averiguados 8 fatores, em que 5 obtiveram escores medianos, 2 escores altos e 1 escore baixo. Destacando o mau humor resultante de horas seguidas de trabalho como o fator de maior nível de estresse. Isso ocorre, segundo Coelho (2004), por meio de tarefas aborrecidas, de intensidade ou duração arbitrariamente decididas, com relações de trabalho e competitivas que possibilitam a produção de experiências subjetivas de alienação, caracterizadas por sentimento de impotência e frustração. A dimensão obteve média de 3,54, que classifica-se como um fator de médio valor. Os valores medianos se revelam negativos, pois estão muito próximos de um escore alto e destacam como fatores estressantes as horas seguidas de trabalho e ao mesmo tempo a insuficiência destas para dar conta de todas as tarefas.

Referente ao superior e seu impacto nos níveis de estresse no trabalho, foram averiguados 7 itens, em que 3 obtiveram valores medianos, 3 valores altos e 1 de baixo valor. Com destaque para a desvalorização ou pouca valorização dos funcionários pelos superiores como o fator de maior nível de estresse. A dimensão superior obteve média de 3,75, que classifica-se como um fator de médio valor. Os resultados obtidos nessa dimensão apresentam-se negativos, já que o que se espera da relação com os superiores é que ela seja construída com confiança, valorização e reconhecimento com divulgação dos bons resultados. Para Camelo e Argerami (2008), há fatores psicossociais que desencadeiam o estresse, alguns de caráter individual, outros referentes às expectativas econômicas ou de desenvolvimento pessoal, e outros, ainda, às relações humanas e seus aspectos emocionais.

Em relação aos colegas, foram averiguados 4 aspectos, em que 2 obtiveram escores medianos e 2 escores altos. Nessa análise, a discriminação/favoritismo aos colegas aparece como o fator de maior nível de estresse. Já a dimensão colegas obteve média de 3,79, que classifica-se como um fator de médio valor. A análise permitiu que fossem verificados os fatores que determinam o maior e menor nível de estresse em funcionários de uma empresa varejista, com destaque para o mau humor resultado de horas seguidas de trabalho e o tratamento discriminatório/favorável dado aos colegas pelos superiores. Entre as dimensões de estresse no trabalho averiguadas, o fator que indica um maior estresse corresponde à dimensão colegas, com média de 3,79.



Assim, a pesquisa realizada apontou para resultados negativos, evidenciando que a empresa pesquisada apresenta baixos níveis de bem estar e níveis preocupantes para os fatores que medem o estresse. Desse modo, ao concluir a análise dos questionários é possível elencar os fatores que contribuem para a deficiência do bem estar e para a ocorrência do estresse nos colaboradores da empresa estudada.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O comércio varejista é uma atividade que coloca o profissional em contato direto com pessoas de diferentes classes sociais, etnias e idades e, na cidade onde foi realizado o estudo, aparece como uma atividade de grande potencial econômico, o que acaba gerando maior concorrência. Desse modo, compreendeu-se que essa atividade acaba exercendo uma tensão nos trabalhadores que além de atrair e conquistar clientes, precisam cumprir metas internas.

Os resultados dessa pesquisa podem servir de incentivo para o desenvolvimento de ações que visem sanar os problemas relacionados ao bem estar, buscando minimizar o estresse percebido e ampliar a qualidade de vida desses funcionários. A identificação dos fatores de estresse permite a criação de estratégias que foquem na interação entre colegas e superiores no ambiente de trabalho, não apenas em estratégias de marketing e vendas, que muitas vezes são o foco das capacitações nas empresas do setor de varejo, como a pesquisada.

Sugere-se algumas ações para a melhoria destes resultados tais como: realizar a pesquisas de clima organizacional; fornecer feedbacks periódicos; reconhecer resultados coletivos e individuais e comemorar as conquistas/ vendas; melhorar meios de comunicação; organizar cursos/oficinas/ palestras para capacitar os colaboradores por meio de parcerias com instituições de ensino e promover campanhas de combate às doenças ocupacionais.

REFERÊNCIAS

ADESM. **Agência de desenvolvimento de Santa Maria**. Disponível em:
<http://adesm.org.br/santa-maria>. Acesso em: 26 mai. 2019.

CAMELO, S. H. H; ANGERAMI, E. L. S. Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. **Cienc. Cuidado Saúde**, 7(2): 232-40, 2008.

COELHO, C. L. M. O clima organizacional e stress numa empresa de comércio varejista. **Revista rPot**, v.4, n. 1, 2004.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. **Impacto dos valores laborais e da interferência família-trabalho no stress ocupacional**. Dissertação de Mestrado em Psicologia- Instituto de Psicologia. Universidade de Brasília, Brasília, 2004.

ROTHMANN, I.; COOPER, C. **Fundamentos de psicologia organizacional e do trabalho**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

SEBRAE. **Perfil das cidades gaúchas**, 2019 – Santa Maria. Disponível em:
https://datasebrae.com.br/municipios/rs/Perfil_Cidades_Gauchas-Santa_Maria.pdf. Acesso em: 26 mai. 2019.

SIQUEIRA, M. M. M.; ORENCO, V.; PEIRÓ, J. M. Bem-estar no trabalho. *In: SIQUEIRA, M. M. M. Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2014.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre, Bookman, 2001.