

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO  
SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR

**COMO O ESTRESSE INTERFERE NAS RELAÇÕES  
INTERPESSOAIS DO CORPO DE SERVIDORES DO  
DEPARTAMENTO DE ANÁLISES CLÍNICAS E  
TOXICOLÓGICAS – UFC**

FRANCISCA MARIA DOS SANTOS

FORTALEZA – CEARÁ

2007

FRANCISCA MARIA DOS SANTOS

**COMO O ESTRESSE INTERFERE NAS RELAÇÕES  
INTERPESSOAIS DO CORPO DE SERVIDORES DO  
DEPARTAMENTO DE ANÁLISES CLÍNICAS E  
TOXICOLÓGICAS – UFC**

Monografia apresentada ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Educação Superior da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão da Educação Superior, sob a orientação da Professora Mestra Elidihara Trigueiro Guimarães.

FORTALEZA/2007

FRANCISCA MARIA DOS SANTOS

**COMO O ESTRESSE INTERFERE NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS DO CORPO  
DE SERVIDORES DO D.A.C.T.- UFC**

Esta monografia foi submetida à Pró-Reitoria de Graduação como requisito parcial para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão da Educação Superior, outorgado pela Universidade Federal do Ceará e encontra-se à disposição dos interessados na biblioteca da referida universidade.

Data da aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Professora Mestra Elidihara Trigueiro Guimarães  
Orientadora / Presidenta

Professora Especialista Teresa Cristina Aguiar Lima  
Membro da Banca Examinadora

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, pela dádiva de existir e poder aprender.

À minha família, por todo amor, ajuda e respeito.

A professora Iêda Pereira de Souza do D.A.C.T., pelo apoio, incentivo e compreensão pelos momentos de minha ausência, para a realização dessa monografia.

Agradeço a minha orientadora Elidihara Trigueiro Guimarães, que soube entender o momento único pelo qual passei enquanto produzia esta monografia. Pelo apoio, carinho, bom humor e objetividade com que me incentivou a desenvolver este trabalho.

## **GLOSSÁRIO**

D.A.C.T – Departamento de Análises Clínicas e Toxicológicas.

U.F.C. – Universidade Federal do Ceará.

O.M.S. – Organização Mundial de Saúde.

F.F.O.E – Faculdade de Farmácia Odontologia e Enfermagem.

H.U.W.C – Hospital Universitário Walter Cantídio.

## RESUMO

Os padrões de comportamento e de relações no trabalho mudam freqüentemente, para acompanhar as inovações tecnológicas e as mudanças no mundo do trabalho, deixando o trabalhador cada dia mais estressado e com isso as relações interpessoais entram em conflito. O estresse, portanto, é uma relação entre o indivíduo e o meio, uma agressão e reação. Este trabalho teve como objetivo pesquisar se os fatores do estresse interferem nas relações interpessoais do corpo de servidores do D.A.C.T.-UFC. Foram pesquisados vinte e nove servidores, de ambos os sexos, dos dois segmentos, professores e técnico administrativo, com idades variadas entre 30 e 51 anos. Os dados foram colhidos através de um questionário, composto por oito perguntas. Os resultados foram submetidos a análises, e apresentados através de gráficos. Com relação à análise dos resultados, percebe-se que o D.A.C.T., passa por momento de reavaliar as relações interpessoais, falta de espaço e a relação do próprio indivíduo em administrar seus conflitos, toda essa sobrecarga modifica várias reações químicas muito complexas no cérebro, que é, onde o estresse tem seu início.

**Palavras-chave:** Estresse, Relações Interpessoais, Comportamento, Trabalho.

## **ABSTRACT**

The patterns of behavior and relationship of work change frequently, to go with technological innovations and changes in the world of work, leaving the worker each day and more stressed out about that interpersonal relationships come into conflict. The stress, so it is a relationship between the individual and the environment, an aggression and reaction. This study aimed to find if the factors of stress interfere in the interpersonal relations of the servers D.A.C.T-UFC. Twenty-nine were research servers, of both sexes, of two segments teachers and technical-administrative, with ages ranging between 30 and 51 years-old. The data were collected through a questionnaire consisting of eight questions. The results were subjected to analysis and presented through graphics. With respect to the analysis of results, realizes that the D.A.C.T., passes for a moment to reassess interpersonal relationships, lack of space and the relationship of the individual to manage their conflicts, entire burden modifies several very complex chemical reactions in the brain, which is where the stress starts.

Keywords: stress, interpersonal relationships, behavior, work.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 .....	30
Gráfico 2 .....	30
Gráfico 3 .....	31
Gráfico 4 .....	31
Gráfico 5 .....	32
Gráfico 6 .....	32
Gráfico 7 .....	33
Gráfico 8 .....	33
Gráfico 9 .....	34
Gráfico 10 .....	34
Gráfico 11 .....	35
Gráfico 12 .....	35
Gráfico 13 .....	36
Gráfico 14 .....	36
Gráfico 15 .....	37
Gráfico 16 .....	37

# SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS

GLOSSÁRIO

RESUMO

ABSTRACT

LISTA DE GRÁFICOS	8
1 INTRODUÇÃO .....	9
2. CONCEITUANDO O ESTRESSE .....	13
2.1 Definição .....	13
2.2 Formas de manifestação .....	14
2.3 O ambiente de trabalho e as variáveis do estresse .....	15
3. CONCEITUANDO AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS .....	18
3.1 Definição .....	18
3.2 Formas de Relacionamento Pessoal .....	19
3.3 O ambiente de trabalho e as variáveis interpessoais .....	20
4. RELAÇÃO: ESTRESSE X RELACIONAMENTO INTERPESSOAL .....	23
5. ESTUDO DE CASO: INVESTIGANDO O D.A.C.T. – UFC .....	26
5.1 Histórico do setor .....	26
5.2 Perfil dos Entrevistados .....	27
5.3 Metodologia do Trabalho .....	28
6. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....	29
6.1 Perfil do Questionário .....	29
6.2 Apresentação gráfica .....	29
6.3 Análise e Sugestão .....	38
7. CONCLUSÃO .....	40
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	41
9. APÊNDICE .....	42

# 1. INTRODUÇÃO

Qualidade de vida e saúde é o que todo o ser humano deseja, não só na velhice, mas nas diversas fases da vida, só que, esta qualidade de vida está comprometida por causa das infinitas pressões às quais está se submetido.

O momento histórico em que vive-se é de grande turbulência. Pode-se imaginar que sejam necessários seres com qualidades sobre-humanas para se adaptarem sem grande angustia e perplexidade a esta época. “O momento acelerado da história exige de nos criatividade e flexibilidade constante, para não nos perdermos na tempestade” (RIO, 1996, p. 77).

O que difere, radicalmente, o momento histórico atual é a globalização do estresse, que constitui uma característica única da história humana. Os esgotos comportamentais se espalham pelo mundo e o desencontro do ser humano consigo mesmo e com a vida em geral atinge níveis desalentadores. “O estresse é uma espécie de fardo histórico que nos foi legado. Vivemos uma realidade desequilibrada em todos os níveis: social, biológico, psicológico, espiritual” (RIO, 1996, p. 103).

Por tudo isso é importante conhecer o significado do estresse, seus sintomas e malefícios e um diagnóstico profissional é fundamental, para poder administrar com o autocontrole as pressões da vida moderna. Dessa forma, foi escolhido investigar o estresse do corpo de servidores do DACT e seus impactos.

Segundo a OMS, saúde não significa a simples ausência de sintomas ou doenças, ela representa o bem-estar físico, psíquico e social. Quanto maior o bem-estar, melhor a saúde. Nesse sentido precisamos estar em harmonia com o físico e o mental, para sobreviver as pressões do dia-a-dia.

## *Justificativa*

A escolha do tema foi uma decisão depois de observar e vivenciar a rotina do D.A.C.T., as competições e as discórdias, que muitas vezes apresentam ser técnicas ou no nível pessoal. O DACT é um dos setores da UFC, bastante eclético, pois temos do doutor, ao auxiliar em laboratório, sem esquecer dos professores substitutos, daí, um terreno bastante minado e disputado, pela estrutura do poder, o que não justifica as relações não serem de respeito e unidade para o crescimento do setor.

Neste sentido, acredita-se também na possibilidade de interferência dos resultados encontrados, não só no DACT, como também em outros setores da UFC.

### ***Problema***

Como o estresse interfere nas relações interpessoais do corpo de servidores do DACT?

### ***Hipóteses***

As relações interpessoais estão cada dia mais cheias de desconfianças. A competição na área de trabalho. Falta de respeito à hierarquia. Trabalhar em conjunto para o crescimento do setor. A Instituição é o mais importante. Definir as prioridades. Participar das decisões relativas ao trabalho, relacionamento com colegas e/ou superiores hierárquicos.

### ***Referencial Teórico***

Estresse é a resposta do organismo a determinados estímulos que representam circunstâncias súbitas ou ameaçadoras. Para se adaptar à nova situação, o corpo desencadeia reações que ativam a produção de hormônios, entre eles a adrenalina. Isso deixa o indivíduo em “estado de alerta” e em condições de reagir. Em instantes, esses hormônios se espalham por todas as células do corpo, provocando aceleração da respiração e dos batimentos cardíacos, dentre outros sintomas, denominados “reação de luta ou fuga”. Acalmando-se, o corpo reequilibra-se. (<http://www.acampe.com.br/sipat/estress>)

As dificuldades de lidar com as pressões do dia-a-dia como problemas financeiros, problemas familiares, violência urbana, problemas no trânsito, mau relacionamento com colegas de trabalho ou chefes possibilitam o aparecimento do estresse. Outros fatores cotidianos também potencializam seus efeitos, criando uma desarmonia no organismo. Isso resulta em sobrecarga de órgãos vitais, deixando-os doentes. (<http://www.acampe.com.br/sipat/stress>)

Estar em situação de estresse, ocasionalmente, não é prejudicial ao organismo, pois este precisa reagir a acontecimentos. A permanência neste estado, contudo, pode causar uma infinidade de complicações, entre elas o enfraquecimento do sistema de defesa, enfermidade. Um dos aspectos mais flagrantes dos efeitos negativos do estresse é a redução da qualidade de vida das pessoas, com reflexos altamente negativos para seu desempenho no trabalho. Isso

ocasiona faltas e atrasos ao serviço, com queda na produtividade. Estudos demonstram que o custo decorrente do estresse é dez vezes maior do que todas as greves combinadas. (<http://www.acampe.com.br/sipat/stress>)

Ocorrem diferenças importantes na reação a situações semelhantes. Mesmo no caso da exposição a elementos tão concretos quanto os agentes químicos, pode-se perceber diferentes sensibilidades em relação às experiências subjetivas, componentes psíquicos determinam avaliações distintas que culminam por atribuir representações diferentes para eventos semelhantes. A visão de uma barata pode ser indiferente para uns, enquanto, para outros, é causa de pânico. Comprar artigos contrabandeados constitui uma vivência banal ou gerar grande ansiedade, dependendo do comprador. Mesmo eventos graves, como a morte de um filho, falência econômica ou separação conjugal, são percebidos e vividos de forma diversa pelas pessoas (RIO, 1996).

A cada instante da nossa vida está em ação um conjunto complexo de movimentos, que avalia os diversos tipos de estímulos que agem em nós. Cada estímulo é filtrado por sistemas apropriados de interpretação. São processos psicofísicos, que selecionam certos estímulos capazes de perturbar nosso equilíbrio de forma significativa. Tais processos determinam quando e como o estresse deve se manifestar em nós. Eles funcionam como gatilhos. Sem eles, ainda que o mundo caia sobre nossas cabeças, nenhum tipo de estresse acontece (RIO, 1996).

Uma pessoa é vulnerável diante de um ou mais estímulo quando ela os percebe como pressões e reage com estresse diante deles. A vulnerabilidade é estritamente individual. Uns podem se estressar sem motivo aparente, enquanto outros necessitam de uma conjunção de situações adversas (RIO, 1996).

Quando se está cansado, nosso corpo e nosso cérebro se enchem de toxinas que bloqueiam o processamento eficaz de novas idéias. Mesmo que tenhamos um plano de sucesso, se estivermos exaustos ele pode parecer mais como uma conspiração do adversário para nos manter em uma esteira rolante e não no caminho de novos e inovadores êxito. Tem-se uma tendência maior a abaixar a cabeça evitando risco, novos papéis e maneiras de pensar. Em uma época em que a melhoria contínua do desempenho é essencial a todos para que possamos orientar nossas equipes, na empresa e na família, para que tenham mais sucesso e saúde, uma fonte renovadora e confiável de estratégias de alta energia e hábitos de vida torna-se um fator-chave (MCGEE – COOPER, 1970).

A energia abundante só pode acontecer quando se abandona o comportamento de vítima e se adota opções proativas, auto-atualizadas. Culpar e acusar os outros está sendo

substituído por sessões criativas e agradáveis de solução de problemas em casa e no trabalho. Quando as pessoas se tornam energizadas, com um novo sentido de potencial pessoal ilimitado, a energia é contagiante e nitidamente benéfico para todos. Em essência, à medida que um número cada vez maior de pessoas começa a equilibrar trabalho e estilo de vida, uma elasticidade criativa vai compondo a base sólida necessária para sustentar as rápidas mudanças que estão ocorrendo no mundo inteiro (MCGEE – COOPER, 1997).

É crucial perceber que o esgotamento não é uma coisa que acontece apenas uma vez na vida. Ele pode tomar conta de nós várias vezes. Se aprendermos a reconhecer os sintomas, é possível controlá-lo antes que faça grandes danos e recuperar rapidamente o nosso equilíbrio (MCGEE – COOPER, 1997).

Se a qualidade de vida reflete a percepção qualitativa que cada um tem de si mesmo e a saúde, o nível de bem-estar individual, a relação entre as duas é automática. É impossível pensarmos em uma sem a outra. A presença da doença, da dor e do mal-estar físico ou psíquico compromete radicalmente a Qualidade de Vida (RIO, 1996).

Não somente a Qualidade de Vida na velhice, mas nas diversas fases da vida, tem sido bastante comprometida. Uma abordagem que proporcione possibilidades de reflexão e indique caminhos práticos torna-se fundamental. A compreensão das relações entre o estresse, a saúde e a Qualidade de Vida podem ser de grande valia (RIO, 1996).

## 2. CONCEITUANDO O ESTRESSE

### 2.1 Definição

Segundo Fiorelli (2001, p. 241), “o termo estresse tem sido adotado, vulgarmente, como explicação para todos os tipos de males. Estresse não se compreende como “ansiedade”.

Nos últimos anos, a palavra estresse, atingiu uma popularidade imensa, levando as pessoas à não identificarem com clareza o verdadeiro estresse, ao sentir algo desagradável, ou uma simples melancolia, logo se diz estou com estresse.

O estresse desestrutura nosso bem estar, e, é tão pessoal que, para uma pessoa, o que pode ser prazeroso, para outra pode ser totalmente enfadonho, estressante. Distúrbio é a palavra que identifica o estresse agudo ou crônico, podendo levar o indivíduo a perturbações de ordem; comportamental, física e emocional, produzido pelas ações finais do sistema nervoso simpático e das glândulas supra-renais.

Portanto, estresse é o estado em que o indivíduo desenvolve atitudes incontroladas e indesejáveis, com comportamento alterado por pressões internas ou externas.

Não confundir estresse com ansiedade, no nosso dia-a-dia passarmos por emoções, expectativa de algo que esperamos acontecer, respostas, resultados esperados, tudo isso gera um sentimento de ansiedade, o que é bem diferente do distúrbio chamado estresse.

O estresse é constituído por um conjunto de respostas, específicas e/ou generalizadas do nosso organismo, diante de estímulos externos ou internos, concretos ou imaginários, que são percebidos como pressões e que exigem a entrada em ação de mecanismos adaptativos com capacidade de nos ajustar a essas pressões, propiciando meios adequados de reação e preservando nossa integridade, nosso equilíbrio, nossa vida (RIO, 1996, p. 08).

O dicionário Aurélio nos diz que o estresse é “o conjunto de reações do organismo a agressões de ordem física, psíquica, infecciosa, e outras capazes de perturbar a homeostase (equilíbrio)”.

Pode-se dizer, que o estresse é uma relação entre o indivíduo e o meio, é uma agressão e reação. Etimologicamente estresse deriva do latim *stringere*, significando apertar, cerrar, comprimir.

## 2.2 Formas de manifestação

O estresse pode se manifestar de diversas formas e seus sintomas podem variar de pessoa para pessoa.

Existe uma sensibilidade pessoal que reage quando enfrentamos um problema, e, essa particularidade explica como lidamos com situações desafiadoras, decidindo enfrentá-las ou não.

Não são só as situações ruins que nos deixam estressados. Todas as grandes mudanças que passamos na vida são situações estressantes, mesmo se elas foram boas e que esteja nos fazendo felizes.

A necessidade de ajuste deixa o organismo preparado para “lutar” ou “ fugir”, aumentando a pressão arterial e a frequência cardíaca, e contraindo os músculos e vasos sanguíneos.

O excesso de estresse pode causar desde dores pelo corpo e queda de cabelo até sintomas sérios como hipertensão e problema no coração.

O estresse afeta o organismo através de relacionamento íntimo entre o sistema imunológico (defesa), sistema nervoso (controle) e sistema endócrino (hormonal), por isso um estresse intenso pode afetar qualquer um desses sistemas levando à diversidade dos sintomas do estresse.

De acordo com Rio (1996, p. 15), “Os processo interpretativos “disparam” gatilhos do estresse, selecionando certos estímulos, concretos ou imaginários, avaliando-os como pressões e “disparando” o estresse em nós”.

Segundo Fiorelli (2001, p. 244), “o estresse também pode manifestar-se na forma de **receio de se expor**. O indivíduo adota comportamentos de esquiva ou fuga de situações em que se sinta observado ou analisado”.

Neste caso, o indivíduo chega a se afastar do trabalho, dos amigos, da própria família, levando-o ao isolamento social total, sendo incapaz de executar suas atividades corriqueiras minimamente, apresentando manifestações físicas ou psicológicas.

### **Físicos:**

- Dores de cabeça;
- Indigestão;
- Dores musculares;
- Mudanças de apetite;

- Gastrite;
- Dermatose;
- Esgotamento físico.

**Psicológicos:**

- Apatia;
- Memória fraca;
- Tiques nervosos;
- Ansiedade;
- Isolamento e introspecção;
- Sentimento de perseguição;
- Desmotivação;
- Irritabilidade;
- Emotividade acentuada.

### **2.3 O ambiente de trabalho e as variáveis do Estresse**

O trabalho é fundamental na vida das pessoas, pode-se dizer que, sem ele o indivíduo não conquista seu espaço na sociedade, não é respeitado como cidadão, conseqüentemente a independência não existe e a alta estima não funciona.

Sendo o trabalho, um fator importante na vida do indivíduo para a formação da identidade, é importante que o bem-estar, o equilíbrio e o próprio ambiente de trabalho permita uma relação com o trabalho desenvolvido, satisfatório e uma qualidade de vida saudável, além de levar em conta a renda, motivação, reconhecimento e as relações no ambiente de trabalho, os níveis de estresse apresenta suas variáveis de acordo com essas mudanças no ambiente de trabalho.

Segundo McGee-Cooper (1997, p. 225), “mas descobrir o que vai tornar o seu trabalho mais alegre e gerar um novo entusiasmo e compromisso com o que você faz pode ser uma aventura que vale a pena enfrentar”.

Pode-se dizer, que hoje o trabalhador enfrenta grandes modificações no ambiente de trabalho, que na maioria das vezes vem com mais velocidade do que a capacidade de adaptação dos trabalhadores.

Ouve-se falar muito atualmente em estar na “via expressa” da empresa. Muitas empresas possuem programas especiais que identificam e treinam seus superstars em potencial. Existem também programas para aprender a falar um idioma em seis semanas, tocar um instrumento em seis meses, e conseguir um diploma de nível superior em um ano. Sim, a nossa sociedade venera o conceito de velocidade, muitas vezes para o seu próprio bem. Muitas competições olímpicas concentram-se em quebrar um Record de velocidade. Ser a pessoa mais jovem a conseguir realizar algo é outro feito muito aplaudido. E o Guinness Book of World Records está cheio de gente que foi longe demais rapidamente. (MCGEE-COOPER, 1997, p. 150).

As pessoas vivem em uma eterna tensão, que não passa apenas pelo ambiente de trabalho, mas na vida de um modo geral, além da alta complexidade exigida pelo trabalho, das necessidades de aprendizado constante, ainda tem que aprender lidar com os estressores normais da vida em sociedade, tais como: segurança social, manutenção da família, e esses desgastes em que as pessoas estão submetidas nos ambientes e as relações com o trabalho são fatores determinantes de doenças. Tanto operários, como executivos podem apresentar alterações diante dos agentes estressores psicossociais.

Vive-se hoje o século XXI, marcado pelo estresse como a doença do século, é um desequilíbrio total, físico e mental, a globalização é o grande estressor responsável por esse desequilíbrio. As causas são diversas internas e externas: a busca pelo perfeccionismo, à corrida para alcançar a tecnologia, a mudança de hábitos sexuais, a violência. Mas a globalização não para aí, ela ainda submete o indivíduo a uma disputa sem fim ao mercado de trabalho, justificando que a qualificação não é suficiente, para o que o mercado exige.

Essa nova lógica dos padrões de comportamento e de relações no trabalho com freqüentes mudanças, torna os trabalhadores muitas vezes pessoas confusas, omissas, iradas, sem motivo aparente, ocasionando estresse e desarmonia no ambiente.

Alguns dos fatores que podem levar o indivíduo ao estresse no ambiente de trabalho:

- Ambiente agressivo e injusto, com ameaças à segurança;
- Falta de comunicação no ambiente de trabalho;
- Ser cobrado além do que é possível fazer;
- Trabalhar em um clima de tensão constante;
- Falta de tempo em relação às demandas;
- Falta de respeito de colegas de trabalho;
- Competição com colegas de trabalho por questões pessoais ou acadêmicas;
- Não ter reconhecimento pessoal.

Considera-se quatro áreas distintas, fundamentais na pesquisa para descobrir as causas do estresse no ambiente de trabalho.

- I. Normas - inclui os tipos de instruções, políticas, regulamentos, diretrizes, enfim as exigências normativas existentes na organização;
- II. Processos – passa por qualidade e acesso as informações precisas, para não gerar estresse na hora de solucionar os problemas;
- III. Tarefas – relação direta com a sobrecarga do trabalho, a competência técnica, a disputa constante no trabalho por causa da tecnologia, se o indivíduo não acompanha essas mudanças sente-se inseguro, até por que hoje exige-se do profissional que de tudo saiba um pouco;
- IV. Relações Interpessoais – se as relações não estão bem a organização também não está bem, o reflexo é material, diversos fatores ajudam agravar essas relações, por exemplo: tratamento entre colegas e clientes, saber se comunicar adequadamente, chefes preparados para treinar, coordenar, falta de divisão das tarefas, comportamento analisado errado.

O profissional desenvolve percepção (ainda que subliminais) de perda do domínio do procedimento. Com isso, aumentam os sentimentos de dependência em relação a colegas, supervisores e fornecedores. O enriquecimento das tarefas, por outro lado, aumenta a percepção do risco em caso de falhas, podendo também contribuir para sentimentos de ansiedade. Muitas vezes, portanto, a causa primária do estresse encontra-se no **treinamento insuficiente para o próprio trabalho**. (FIORELLI, 2001, p. 246 e 247)

### 3. CONCEITUANDO AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

#### 3.1 Definição

A linguagem é a principal forma de comunicação e transmissão do conhecimento, idéias, crenças e até das emoções. A expressão é determinante no processo do relacionamento social. Sem dúvidas a linguagem é a mola mestra das relações interpessoais.

O convívio coletivo saudável, garante qualidade de vida no trabalho e acima de tudo, a saúde do grupo e, sobretudo enriquece o indivíduo que se dispõe à estar mais aberto para o diálogo, seja técnico, acadêmico, social ou meramente profissional, o importante é que a conversa cria o elo e ativa uma relação saudável.

Muitas críticas ocorrem porque as pessoas desprezam pequenos sinais de conflitos ou dificuldades nas relações interpessoais. Respostas ásperas, indiferença, desatenção podem, constituir sinais de mal-estar. Deixar que esses momentos passem sem indagar ou adiar este tipo de assunto acabam resultando em críticas que poderiam ser evitadas com diálogo adequado. As dificuldades no estabelecimento do diálogo fundamentam-se em raízes culturais: as famílias nem sempre estimulam a solução negociada dos conflitos, mas sim ensinam os mais jovens a se defenderem e não abrirem mão dos seus pontos de vista ou, o que é pior, ensinam a se calarem e a se conformarem. (BOM SUCESSO, 1998, p. 98).

Mas sem dúvida, têm-se outros fatores que interferem nas relações interpessoais, na atual conjuntura, onde os indivíduos, não mais se respeitam. Não tem tempo para ouvir um amigo, onde os valores estão tumultuados e o respeito está perdido em um mundo globalizado, onde a competição pelo poder e a inversão dos valores, está cada vez mais distanciando as pessoas e interferindo nas relações interpessoais.

Todos esses conflitos, muitas vezes terminam em ações violentas, o que é preocupante nesse novo modelo de sociedade, onde a maioria das pessoas vivem a margem da sociedade, no chamado submundo, abaixo da linha da pobreza, onde o imediatismo, a intolerância, as dificuldades, seja em que grau for, abala as relações pessoais.

Precisa-se de uma sociedade diferente, para isso as pessoas precisam mudar, a maneira e sentir, pensar, agir, repensar a conduta, pois é esse conjunto de ações e atitude que expressa o comportamento do ser humano.

De acordo com Fiorelli (2001, p. 215) “Longe de qualquer romantismo ou ideologia, deve-se reconhecer que esses valores contribuem, de forma decisiva, para fortalecer a autonomia pessoal”.

As relações interpessoais constituem o outro lado da questão. A raiva e o medo são emoções que fazem o cenário da vida no trabalho. São sentimentos frequentemente experimentados em todos os seus disfarces e máscaras e resultam do desacerto como os erros são tratados, da desatenção às perguntas e pedidos de esclarecimento, do tratamento áspero e competitivo entre colegas, da falta de sinceridade nas relações e do abuso do poder por parte das lideranças, formais ou informais. (BOM SUCESSO, 1998, p. 35)

### **3.2 Formas de Relacionamento Pessoal**

Aristóteles já dizia, “qualquer um pode zangar-se e isso é fácil. Mas zangar-se com a pessoa certa, na hora certa, pelo motivo certo e da maneira certa, não é fácil”.

Muitas vezes, o desentendimento com uma determinada pessoa termina “sobrando” para outra, em situações e local indevido, criando um mal estar que muitas vezes poderia ter sido evitado, bastando um pouco de equilíbrio e inteligência emocional, o que não é fácil, mas o indivíduo precisa aprender a trabalhar, essa questão, para poder conviver no meio social de forma mais agradável e menos agressiva, para obter bons resultados nos relacionamentos.

Não se compra formas prontas, para um relacionamento perfeito, mas acredita-se que o alicerce para um bom entendimento está na arte do respeito as diferenças, das necessidades básicas do ser humano, os aspectos da personalidade é determinante para o aperfeiçoamento no comportamento do relacionamento humano.

Segundo Fiorelli (2001, p. 94), “O comportamento operante, portanto, é controlado por suas conseqüências, na prática, combinam-se as duas formas: inicia-se com um comportamento respondente e complementa-se com um operante”.

Nas formas de relacionamento pessoal, o comportamento dos indivíduos pode apresentar vários fatores que precisam ser estudados e compreendidos, como por exemplo, os diferentes aspectos da personalidade, como: aparência física, capacidade intelectual, emotividade, qualidade sociais, e sistemas de valores. Os fatores que determinam a personalidade, pode-se citar: herança biológica ou natureza, o ambiente ou educação, idade ou amadurecimento. Fatores que interferem na percepção: experiências passadas, diferenças individuais, estado emocional, interesse, preconceito e as condições que aumentam a precisão das percepções, como: auto-conhecimento, flexibilidade, equilíbrio ou ajustamento interno e o julgamento baseado em fatos.

Para que o relacionamento pessoal, tenha uma boa comunicação, com a finalidade de afetar o comportamento das pessoas, é importante que o tratamento seja amistoso e mais que isso chamar as pessoas pelo nome, fale com as pessoas olhando para elas, aprenda a usar o

verbo ouvir e não só a falar, em determinado momento coloque-se no lugar dos outros, evite pré-conceitos, isso é fundamental, para que se possa aproximar, de quem quer que seja, desarmado, inspire confiança, aceite e solicite feedback e acima de tudo mantenha o equilíbrio emocional.

As pessoas habituadas a lidar com os problemas de forma natural passam a antecipar-se à crítica, dando atenção aos pequenos sinais, perguntando e solicitando feedback durante os processos, sem deixar que as avaliações ocorram apenas ao final. Muitas situações que terminam por gerar críticas e mal-estar resultam do adiamento para tratar de situações que geram insatisfação. Quando os problemas surgem há certa tendência em passar por cima, deixar para tratar depois, alegando várias razões. Mas os problemas voltam, tomando proporções maiores e, portanto, tornando-se mais difícil sua abordagem. A prática permanente do diálogo reduz a incidência de críticas inadequadas, uma vez que os problemas são discutidos tão logo ocorram em clima de abertura e respeito mútuo. (BOM SUCESSO, 1998, p. 96-97).

### **3.3 O Ambiente de Trabalho e as Variáveis Interpessoais**

O clima organizacional de um ambiente de trabalho, é de fundamental importância que seja tranquilo, para que o resultado do grupo seja positivo, pois, responsabilidade, comprometimento e relação interpessoal estão diretamente ligados ao clima organizacional, motivo pelo qual devem estar num patamar elevado.

Para que o grupo seja comprometido é necessário um clima de confiança entre eles, mas o que percebe-se em muitos casos, é que, o clima de amizade é superficial, atrapalhando o trabalho em equipe, por não atingir um grau de confiança, de acordo com McGregor (apud Bjur e Caravantes, 1995), uma “equipe administrativa eficiente” tem as seguintes características:

- Compreensão, entendimento mútuo e identificação no que se refere às metas do grupo;
- Comunicações francas e abertas;
- Confiança mútua e recíproca;
- Apoio mútuo e recíproco;
- Tratamento eficiente dos conflitos;
- Desenvolvimento de uso seletivo e adequado do conceito de equipe;
- Desenvolvimento de uso seletivo e adequado do conceito de equipe;
- Utilização adequada das habilidades de seus membros;
- Desenvolvimento de uma liderança adequada apropriada à situação.

O ambiente de trabalho precisa ser um local leve, agradável, que permita ao indivíduo, o prazer em ir todos os dias ao local de trabalho, afinal, é onde na maioria das vezes, passa a maior parte do tempo do que em sua própria casa, que dependendo da carga horária e quantos empregos o trabalhador precisa ter para sobreviver, isso é absolutamente verdade, ficando portanto a casa, um ponto de encontro familiar, nos finais de semana, feriados e à noite, seu dia-a-dia é o ambiente de trabalho.

Um ambiente conflitante deixa o indivíduo, sem motivação, sem perspectiva, seja profissional, seja nos relacionamentos e os objetivos pré-estabelecidos muitas vezes não são atingidos. O que leva também o trabalhador à insatisfação, é a falta do reconhecimento profissional, por parte dos superiores, que sempre acham ser uma obrigação, a realização das tarefas desconhecendo a política do bom convívio social. O mundo do trabalho precisa implementar uma política de recompensas, de reconhecimentos, para incentivar os trabalhadores a apresentarem novas idéias e maneiras de realização de suas tarefas.

Um dos laços que unem as pessoas entre si e que ajudam a realização das pessoas como indivíduos é a c compartilha de deveres, experiências, pensamentos e opiniões. Cooperando e participando no atingimento comum de metas e objetivos e compartilhando de recompensas, sucessos e satisfações comuns a todos, as pessoas ganham uma sensação de realização que pe importante para sua auto-realização como indivíduos. (WILLIAMS, 1972, p. 77).

Quando a motivação acontece, explica Fiorelli (2001, p. 100), “as pessoas tornam-se mais produtivas, atuam com maior satisfação e produzem efeitos multiplicadores”. Quando essa motivação não acontece, o indivíduo realiza apenas resultados estabelecidos, sem a satisfação do final das tarefas obtidas, o comportamento é roborizado apenas para evitar punições ou outras situações desagradáveis, como por exemplo, diminuição no salário ou substituição no cargo que ocupa, o relacionamento com os colegas é exclusivo em relação as tarefas, ficando assim o ambiente de trabalho bastante pesado, e, de difícil acesso para qualquer um que, queira compreender o que está acontecendo e ajudá-los, pois para muitos indivíduos é preferível fechar-se em seu mundo, com o que consideram seus problemas, para eles é mais fácil e cômodo do que fazer a discussão, preferem deixar como esta, do que ser submetidos a mudanças, sair de suas zonas de conforto, muitas vezes gera outros conflitos.

Segundo estimativas da O.M.S., os chamados transtornos mentais menores acometem cerca de 30% dos trabalhadores ocupados e os transtornos mentais graves, cerca de 5 a 10%. No Brasil, segundo estatísticas do INSS referentes apenas aos trabalhadores com registro formal, os transtornos mentais ocupam a 3ª. Posição entre as causas de concessão de benefício

previdenciário como auxílio doença, afastamento do trabalho por mais de 15 dias e aposentadorias por invalidez. (MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL, 2001).

O ambiente de trabalho é compreendido como um fenômeno que varia de acordo com o estado emocional e ânimo dos trabalhadores num determinado momento, isso é temporal, porém, muitas são as variáveis que interferem no ambiente da organização, afetando seus colaboradores físico e mentalmente. Daí a necessidade da presença de um profissional da psicologia, para diagnosticar a relação entre o ambiente de trabalho e a saúde dos trabalhadores, contribuindo assim, não só nos resultados profissionais, como também na prevenção de doenças físicas e mentais.

Como uma área de estudo, as relações humanas envolvem tanto o comportamento dos indivíduos como o dos grupos. Estamos particularmente interessados nas formas pelos quais os primeiros são influenciados por determinadas situações de trabalho e por outras pessoas, especialmente por quem lhe é hierarquicamente superior e está encarregado deles. (WILLIAMS, 1972, p. 38).

#### **4. RELAÇÃO: ESTRESSE X RELACIONAMENTO INTERPESSOAL**

Combater o estresse não é fácil, algumas medidas podem aliviar e ajudar muito, qualquer que seja a medida a ser tomada, o primeiro passo para a cura é o reconhecimento do problema e programar o que fazer e mais do que isso, o importante é tentar e mudar, quando o perigo passa, o nosso organismo para com a super produção de adrenalina e tudo volta ao normal.

Afirma Fiorelli (2001, p. 261) “alterações de personalidade são modificações em padrões de comportamento, em geral decorrentes de estresse prolongado”. Acredita-se que o estudo do estresse no trabalho têm despertado o interesse por parte de algumas organizações, que hoje estão mais preocupados com o bem estar de seus empregados, não simplesmente pelo fato da preocupação com o subordinado, mas pensando no funcionamento da organização, pois trabalhadores que não apresentam boa saúde, seja, física, ou mental, diminuem seu desempenho, conseqüentemente cai a produtividade, o trabalho em equipe não mais funciona, pois os relacionamentos interpessoais ficam abalados, o melhor exemplo é, como se fosse um barril de pólvora podendo ser explodido a qualquer hora. Trabalhador com a saúde abalada afeta na economia da organização, pois os custos com problemas de saúde aumentam, como também o absenteísmo, o grande número de novas e passageiras contratações para substituir trabalhadores ausentes e ainda freqüentes acidentes no local de trabalho, essa é a grande preocupação da organização, que para ela, sai bem mais em conta investir para prevenir na saúde do trabalhador.

Para conhecer a nós mesmos, e para ser nós mesmos, necessitamos da constante experiência do relacionamento humano. Para calcular e desenvolver nossos valores pessoais, precisamos trabalhar e viver com outras pessoas. Para dar sentido à vida, precisamos, do mesmo modo, experimentar o relacionamento de grupos, os valores deste último e compreender algo sobre o papel que o indivíduo há de desempenhar em grupos diferentes. (WILLAMS, 1972, p. 89).

A relação entre o empregado e seu ambiente de trabalho, nos últimos tempos tem levado a um desgaste nas relações interpessoais, as freqüentes mudanças no mundo do trabalho e nas organizações, acredita-se que seja um estressor em potencial responsável por essas relações mal resolvidas. O estresse se instala no indivíduo, quando o medo de perder o emprego fica mais acentuado, o assedio moral por parte dos superiores, perspectivas de privatização, todos esses medos podem gerar conflitos, entre colegas de mesmo nível, superiores e subordinados ou mesmo entre empregados e clientes.

O que leva o trabalhador a entrar nesse labirinto, é o medo de ficar obsoleto frente às mudanças tecnológicas, isso no mundo do trabalho moderno significa poucas perspectivas de promoções e crescimento na carreira. Pode-se dizer que o estresse no trabalho, é o resultado das emoções vividas diariamente por indivíduos que dividem em três categorias de respostas do estresse: psicológicos, fisiológicos e comportamentais, deixando o trabalhador no limite dos seus conflitos entre sobrecarga de trabalho e seus relacionamentos interpessoais.

Identificação, distração, sublimação, fantasia, negação da realidade, racionalização, deslocamento, regressão, projeção e isolamento constituem alguns dos mecanismos descritos na literatura, encontráveis com frequência nos comportamentos dos indivíduos, no exercício de seus papéis organizacionais. A contínua busca do auto-conhecimento aumenta as chances de a pessoa conscientizar-se, analisando seus comportamentos e sentimentos, da presença desses mecanismos de defesa. (FIORELLI, 2001, p. 128).

Diversos são os fatores de estresse no ambiente de trabalho, o que aumenta e o que pode diminuir a pressão no dia-a-dia.

#### **I – Aumenta o estresse:**

- Ambiente agressivo e injusto com ameaças à segurança;
- Falta de comunicação no ambiente de trabalho;
- Ser cobrado além do que é possível fazer;
- Trabalhar em um clima de tensão constante;
- Falta de tempo em relação às demandas;
- Falta de respeito de colegas de trabalho;
- Competição com colegas de trabalho por questões pessoais ou acadêmicas;
- Não ter reconhecimento profissional.

#### **II – Diminui o estresse:**

- Apoio social;
- Ambiente físico;
- Satisfação no trabalho;
- Motivação;
- Ter condições para auto-realização;
- Desenvolver amizades;
- Material de trabalho adequado;
- Não ser cobrado além do que é possível desenvolver.

Os comportamentos e as relações dentro das empresas, sofrem mudanças com frequência, porém quase sempre pelo mesmo motivo, melhorar no desempenho as atividades para apresentar excelentes resultados, busca de melhor qualidade de vida, renovar as relações, o que significa oportunidade de novos negócios. Para Williams (1972, p. 69), “a auto-imagem realmente consiste da forma segundo a qual nós nos vemos e também a maneira pela qual esperamos que os outros nos vejam”.

As organizações precisam manter o índice de motivação de seus colaboradores o mais elevado nível possível de forma que este valor passe a ser um dos seus indicadores de resultado.

A mudança é necessária quando ocorrem perturbações ambientais e mudar torna-se uma questão de sobrevivência, a chave para enfrentar com sucesso o processo de mudança é o gerenciamento das pessoas, mantendo o alto nível de motivação e evitando desapontamentos, o grande desafio não é a mudança tecnológica, mas mudar as pessoas e a cultura organizacional, renovando os valores.

O processo de mudança refere-se às ações, reações e interações das várias partes interessadas, qualquer estratégia para modificar a cultura organizacional terá de envolver pensamentos e ação tanto no nível das crenças básicas como no de suas manifestações.

Quando uma organização deseja entender o seu ambiente, deve então entender-se a si mesma, uma vez que a compreensão do ambiente é sempre uma projeção de si própria, talvez o maior foco de resistência seja o fato de que a questão não é somente mudar, e sim gerenciar a mudança, o que implica na tarefa extremamente difícil de gerenciar a própria cultura da organização.

Diante disso, torna-se necessário superar as barreiras dos antigos comportamentos, a quebra dos paradigmas, as organizações devem se preparar para os possíveis desafios, através de um processo contínuo de aprendizagem.

Já o clima organizacional é a qualidade do ambiente dentro da organização, e que é percebida pelos membros da organização como sendo boa ou não, e que influenciam o seu comportamento, clima organizacional pode ser entendido como atmosfera do ambiente de trabalho.

Hoje, nesse mundo tão cheio de transformações, em meio à globalização, fusões e aquisições, as empresas devem, cada vez mais, melhorar seus índices de competitividade e para isso ela depende quase que única e exclusivamente de seus seres humanos motivados.

## 5. ESTUDO DE CASO: INVESTIGANDO O DACT-UFC

### 5.1 Histórico do setor

O D.A.C.T. é um dos cinco departamentos da FFOE, localizado na rua Capitão Francisco Pedro, 1210, no prédio da Faculdade de Farmácia, no bairro Rodolfo Teófilo.

Hoje, o quadro funcional é composto por trinta e quatro servidores público, divididos entre técnicos administrativos e professores efetivos e substitutos, o departamento têm a missão de responder, profissional e acadêmico por seus servidores, sejam técnicos ou professores.

A finalidade do D.A.C.T. é ofertar as disciplinas da modalidade em Análises Clínicas, que agora com o novo currículo, acabam as modalidades, assim sendo, o departamento não mais ofertará as disciplinas de métodos e técnicas, que até 2010, é para está adequado ao novo currículo.

Uma das grandes dificuldades e disputas do setor é, por exemplo, além da falta de verbas, para melhoria do mesmo, as salas de aula não são suficientes, não existe um auditório para grandes eventos acadêmicos, para isso é necessário pedir emprestado aos prédios vizinhos, os banheiros deixam a desejar, não temos uma copa em condições de acolher o trabalhador, que passa o dia no setor e precisa de um local adequado para fazer sua refeição, geralmente o almoço é degustado na sala em que se trabalha, com batidas na porta, o telefone tocando, pois muitos professores e bolsistas não respeitam o horário sagrado do almoço e exigem respostas profissionais nesse horário, inclusive entrega de material.

Existem também os laboratórios especializados, que estão cada vez menores para suas demandas, com isso resolveram, cada professor responsável por seu laboratório, fazer a extensão desses referidos laboratórios nas laterais do prédio da faculdade, exposto ao ar livre, para criadouros de animais, utilizados na realização de suas pesquisas e autoclaves, para a esterilização de material, além de deixar o ambiente externo ao prédio feio, questiona-se os padrões da Vigilância Sanitária.

O D.A.C.T. tem sua chefia composta por dois professores, sendo um chefe e outro sub-chefe, tendo o mandato duração de dois anos, atualmente a chefe é a professora Romélia Pinheiro de Souza e como vice o professor Carlos Eurico Jataí Freitas. O que têm-se observado é que em alguns mandatos o vice veste a camisa do setor, ajudando nas demandas do dia-a-dia, e fazendo com que a gestão chegue ao seu final, sem muitas turbulências, em

outros casos, observa-se a total ausência do vice e pior é a torcida para o desgaste do companheiro que está a frente da chefia.

Para Williams (1972, p. 41), “quando uma relação de trabalho se transforma em um veículo para a propagação da violência, o esforço de cooperação será mínimo”.

## 5.2 Perfil dos Entrevistados

Para Willams (1972), “cremos que esta série virá a ser de grande utilidade para aqueles que sentem a necessidade de aprimoramento profissional, em uma sociedade em fase de rápido desenvolvimento industrial”.

O D.A.C.T., têm um total de trinta e quatro servidores, sendo quatro professores substitutos, quinze técnicos administrativos e quinze professores efetivos, a pesquisa foi realizada com vinte e nove servidores.

O perfil dos técnico-administrativos é bastante evoluído, cinco têm nível superior, sendo que dois estão com mestrado concluído, uma está afastada para o doutorado em Coimbra, seis tem nível médio completo, duas cursando nível superior e uma com nível médio incompleto.

Dos quinze professores, apenas um parou no tempo como especialista, nove são doutores, uma afastada para fazer doutorado em Campinas – SP e três são mestras à caminho da realização do doutorado. Dos quatro professores substitutos, apenas uma é graduada, uma é mestra, uma doutora e o outro fazendo o doutorado, sendo que ele não está afastado da instituição e continua ministrando as aulas na disciplina de toxicologia.

Hoje o departamento tem um professor que já está no tempo de pedir aposentadoria, porém continua ministrando aulas, sem uma reciclagem, muito menos sem vestir a camisa da instituição.

Parece-nos, também, que os ganhos aumentados são, de certa maneira, uma forma de compensação. Eles nos proporcionam numerário suficiente para que nos rodeemos de símbolos do nosso status, com os quais compensamos a falta de satisfação decorrente de nossas tarefas diárias. (WILLIAMS, 1972, p. 80)

O perfil dos servidores do D.A.C.T., é bastante eclético, pois temos do doutor ao nível médio incompleto, temos também o servidor nível superior, formado em medicina, lotado no D.A.C.T. e cedido para o HUWC, executando a função de médico, quando na instituição seu contrato de trabalho é técnico de nível médio.

A servidora que esta afastada para fazer o doutorado, provavelmente não volte mais para a instituição, pois, ela já apresentou a possibilidade dessa mudança. Essa situação é bastante comum, o indivíduo se afasta, muitas vezes com bolsa, salário integral, a instituição investe, para o aperfeiçoamento científico e o desenvolvimento cultural do servidor, mas ele não retorna para prestar contas à instituição, muito menos para prestar serviço de qualidade a sociedade, sendo ela a responsável, pelo aperfeiçoamento e busca de novos conhecimentos profissionais, afinal é o dinheiro do público que paga para formar e qualificar indivíduos para que possam ser atendidos de forma, gratuita e com qualidade.

### **5.3 Metodologia do Trabalho**

Foram respondidos vinte e nove questionários, dos trinta e quatro servidores que hoje estão lotados no D.A.C.T., sendo assim dividido: quatro professores substitutos, quinze técnico-administrativos e quinze professores efetivos.

O primeiro passo para à aplicação do questionário, foi conversar com os técnicos administrativos, ouvi-los e sentir a aprovação deles para a aplicação do questionário, depois fui a reunião do departamento, levei o questionário, onde li, expliquei, tirei as dúvidas e saí da reunião sentindo que o terreno estava fértil para a realização de minha pesquisa, embora muitos professores acharam estranho o tema e apostaram que alguns não iriam responder, o que não refletiu a realidade.

Além da pesquisa de campo realizada no D.A.C.T., teve a pesquisa bibliográfica, essa foi pesquisada junto a Internet, buscando livros na biblioteca e artigos repassados por minha orientadora.

Quanto ao universo qualitativo, foi aplicado um questionário, que funcionou como o instrumento de coleta de dados, onde as informações coletadas e o nome do entrevistado não serão identificados.

Segundo Cruz (2004, p. 17), “pesquisar é o mesmo que busca ou procura. Pesquisar é, portanto buscar compreender a forma como se processam os fenômenos observáveis, descrevendo sua estrutura e funcionamento”.

## 6. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 6.1 Perfil do Questionário

O questionário aplicado tem um total de oito perguntas, apenas duas perguntas oferecem a opção ao entrevistado escrever sobre seu ponto de vista (opcional), as demais, têm as opções para marcar a que melhor lhes convenha.

Foram respondidos vinte e nove questionários, todos com todas as respostas completas, inclusive as duas para escrever o ponto de vista.

Foram abordadas questões como: idade, sexo, tempo de UFC e as questões direcionadas ao tema da pesquisa, que é Análise dos Fatores do estresse que interferem nas relações interpessoais do corpo de servidores do D.A.C.T. – UFC.

Neste sentido o questionário abordou questões como: se o indivíduo apresenta com frequência dores nas: costas, nuca, musculares; com que frequência apresenta sentimentos de: raiva, nervosismo, irritabilidade, como discorda de algumas condutas; Tecnicamente e interpessoalmente; Como é o relacionamento com colegas e/ou superiores; A pressão é um fator capaz de produzir estresse sobre o indivíduo; Há excesso de competitividade no D.A.C.T.; O estresse interfere no relacionamento interpessoal do D.A.C.T.?

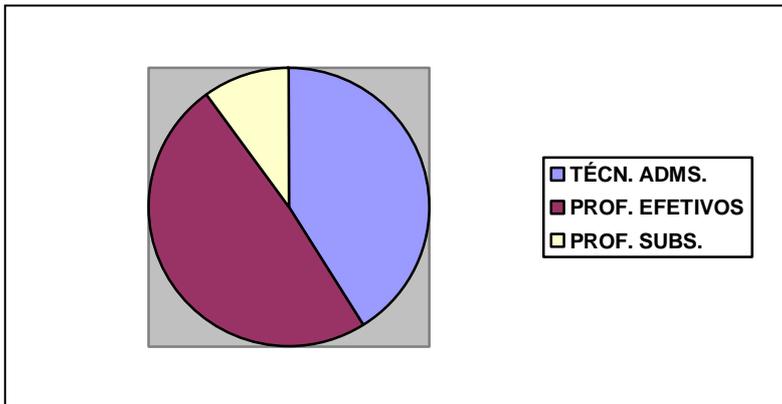
Essas foram às perguntas elaboradas e aplicadas ao corpo docente e técnico administrativo do D.A.C.T., que responderam a todas sem maiores problemas, embora com alguns receios.

Uma pessoa é vulnerável diante de um ou mais estímulos quando ela os percebe como pressões e reage com stress diante deles. A vulnerabilidade é estritamente individual. Uns podem se estressar sem motivo aparente, enquanto outros necessitam de uma conjunção de situações adversas. (RIOS, 1996, p. 15)

### 6.2 Apresentação gráfica

Foram respondidos 29 questionários, do corpo de servidores do D.A.C.T., sendo 12 técnico administrativo, 14 professores efetivos e 3 professores substitutos. Os resultados obtidos serão discriminados em gráficos.

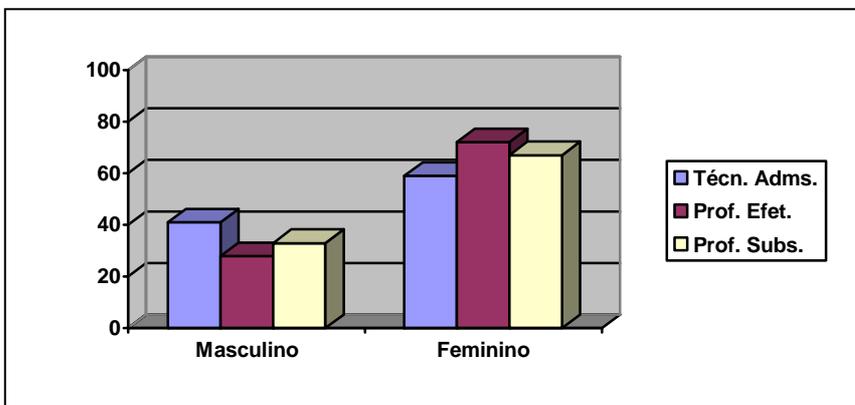
Gráfico 1 – Universo dos servidores entrevistados



Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Dos 29 (100%) servidores entrevistados, 14 (48%) são professores efetivos, 03 (10%) substitutos e 12 (42%) técnico-administrativos.

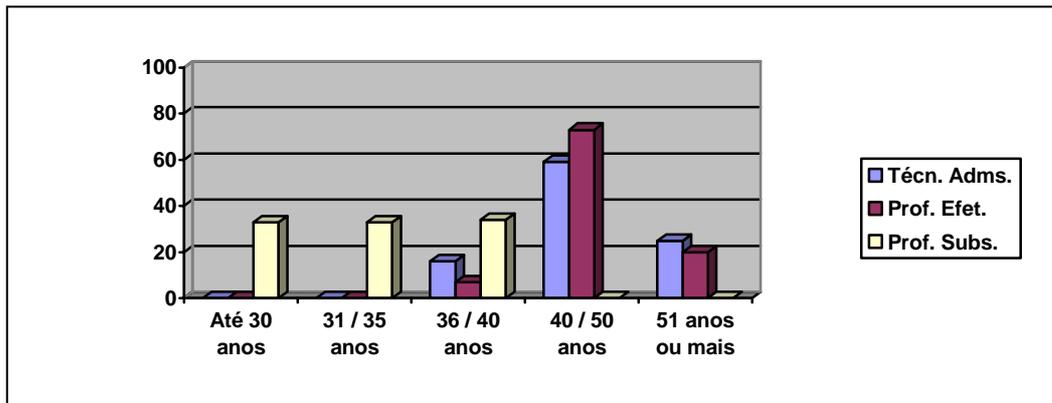
Gráfico 2 – Sexo dos entrevistados



Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Resultados em porcentagem do sexo dos 29 servidores entrevistados do D.A.C.T., técnico-administrativos 41% masculino e 59% feminino. Professores efetivos 28% masculino e 72% feminino. Professores substitutos 33% masculino e 67% feminino.

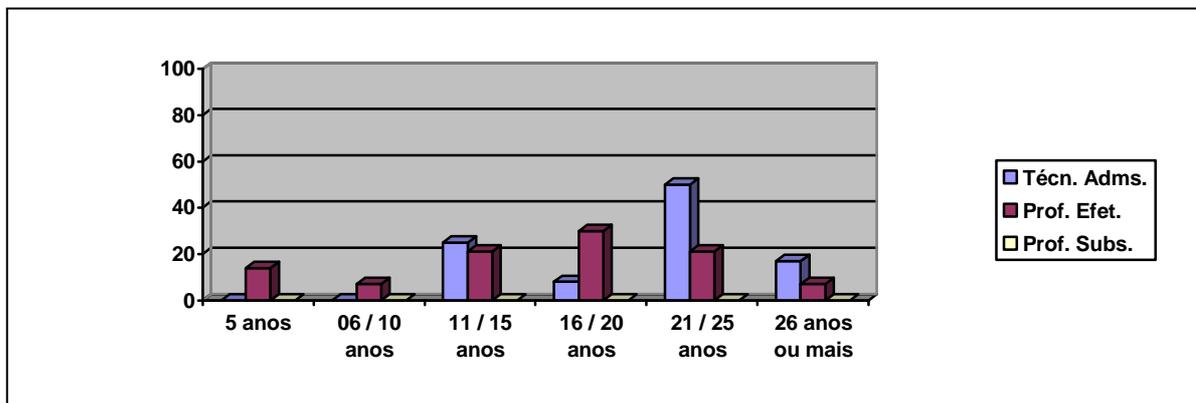
Gráfico 3 – Faixa Etária dos servidores



Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Resultados em porcentagem da faixa etária dos 29 servidores entrevistados do D.A.C.T., técnico-administrativos 16% de 36 a 40 anos, 59% de 40 a 50 anos e 25% de 51 anos ou mais. Professores efetivos 7% de 36 a 40 anos, 73% de 40 a 50 anos e 20% de 51 anos ou mais. Professores substitutos 33% até 30 anos, 33% de 31 a 35 anos e 34% de 40 a 50 anos.

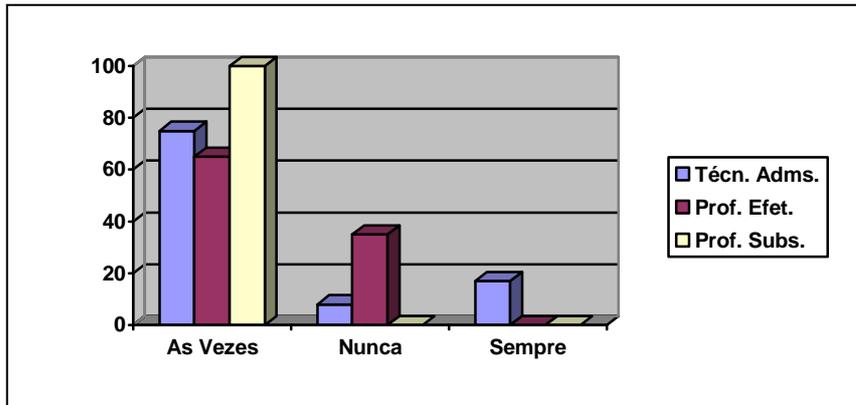
Gráfico 4 – Tempo de atuação na UFC dos servidores



Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Resultados em porcentagem do tempo de atuação dos 29 servidores entrevistados do D.A.C.T., técnico-administrativos 25% de 11 a 15 anos, 8% de 16 a 20 anos, 50% de 21 a 25 anos e 17% de 26 anos ou mais. Os professores efetivos 14% de 5 anos, 7% de 6 a 10 anos, 21% de 11 a 15 anos, 30% de 16 a 20 anos, 21% de 21 a 25 anos e 7% 26 anos ou mais. Os professores substitutos todos tem menos de 05 anos, por isso, não estão representados no gráfico.

Gráfico 5 – Você apresenta com frequência dores nas costas.

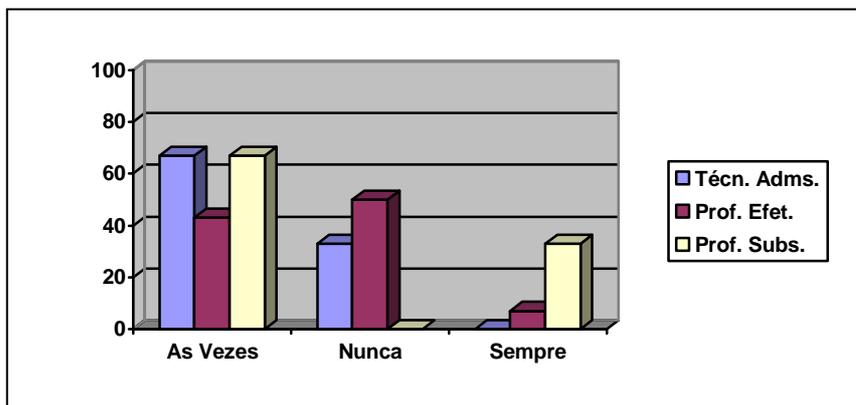


Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Os técnico-administrativos apresentaram dores nas costas 75% as vezes, 8% nunca, 17% sempre. Os professores efetivos apresentaram 65% as vezes, 35% nunca e 0% sempre. Os professores substitutos apresentam 100% as vezes, 0% nunca e 0% sempre.

A maioria dos entrevistados apresentam dores nas costas as vezes, demonstração de que os servidores não estão saudáveis, precisando de técnicas para administrar o estresse do dia-a-dia.

Gráfico 6 – Você apresenta com frequência dores na nuca.



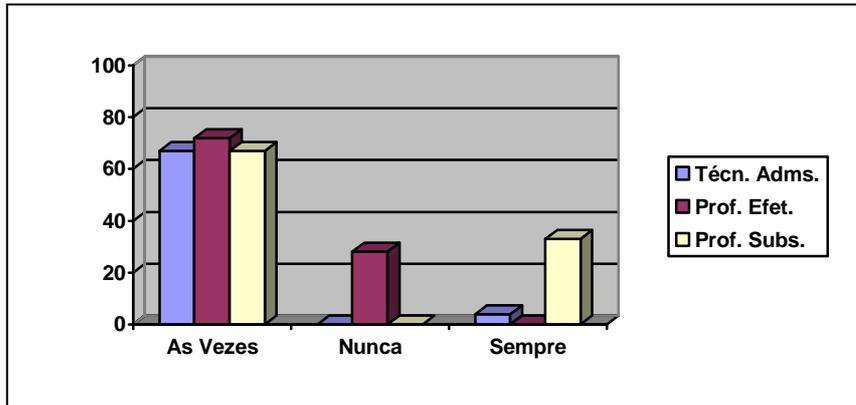
Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Os técnico-administrativos apresentaram dores na nuca 67% as vezes, 33% nunca, 0% sempre. Os professores efetivos apresentaram 43% as vezes, 50% nunca e 7% sempre. Os professores substitutos apresentam 67% as vezes, 0% nunca e 33% sempre.

Para os professores substitutos e os técnico-administrativos a maioria apresentam dores na nuca às vezes, já os professores efetivos a maioria respondeu que nunca sentem

dores na nuca. Esses servidores estão precisando de técnicas para administrar o estresse, a fim de somatizar menos os problemas vivenciados do setor.

Gráfico 7 – Você apresenta com frequência dores musculares.

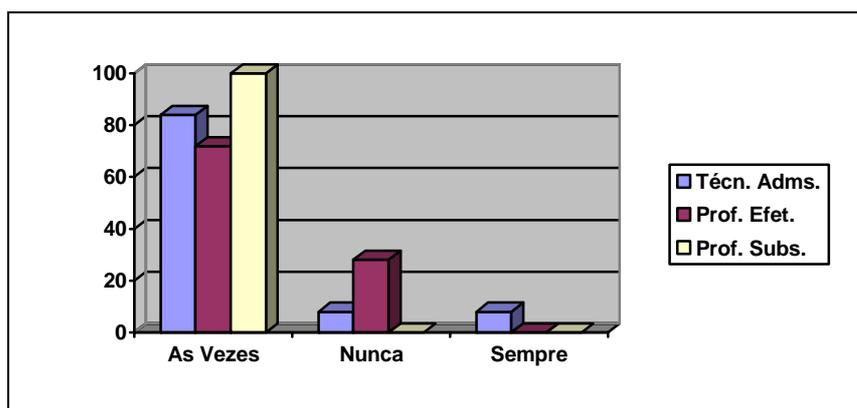


Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Os técnico-administrativos apresentaram dores musculares 67% as vezes, 0% nunca, 33% sempre. Os professores efetivos apresentaram 72% as vezes, 28% nunca e 0% sempre. Os professores substitutos apresentam 67% as vezes, 0% nunca e 33% sempre.

A maioria dos entrevistados apresentam dores musculares as vezes, esse resultado representa quanto os servidores não estão saudáveis.

Gráfico 8 – Apresenta sentimento de raiva.

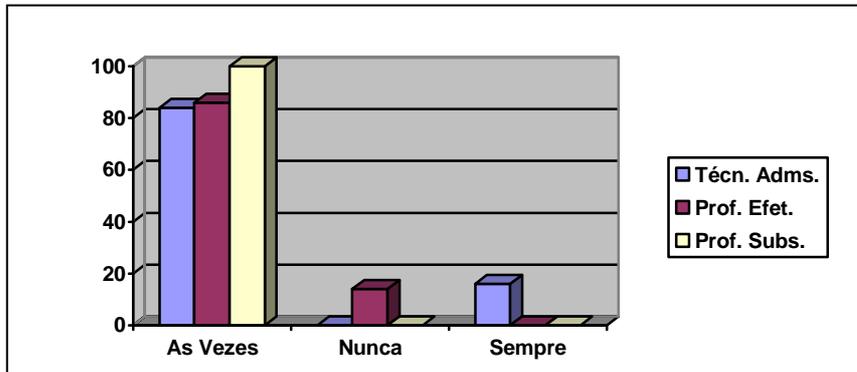


Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Os técnico-administrativos apresentaram sentimento de raiva 84% as vezes, 8% nunca, 8% sempre. Os professores efetivos apresentaram 78% as vezes, 15% nunca e 7% sempre. Os professores substitutos apresentam 100% as vezes, 0% nunca e 0% sempre.

Para o sentimento de raiva os professores substitutos apresentaram 100% as vezes, sendo também a opção mais votada pelos demais, com isso reflete o comportamento do ambiente organizacional do setor.

Gráfico 9 – Apresenta sentimento de nervosismo.

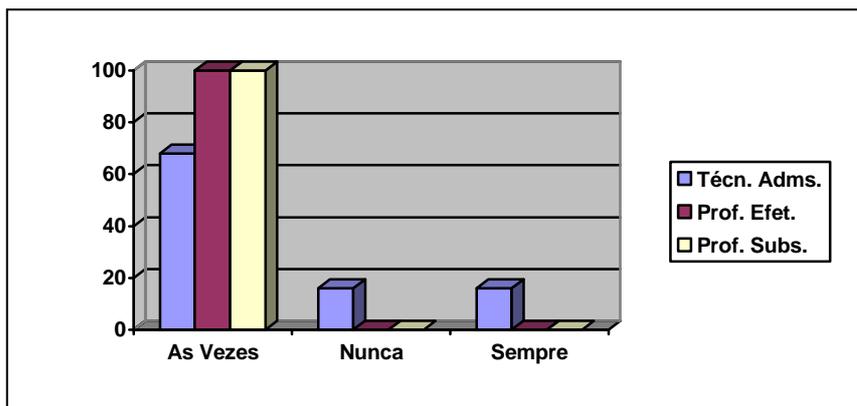


Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Os técnico-administrativos apresentaram sentimento de nervosismo 84% as vezes, 0% nunca, 16% sempre. Os professores efetivos apresentaram 86% as vezes, 14% nunca e 0% sempre. Os professores substitutos apresentam 100% as vezes, 0% nunca e 0% sempre.

A maioria dos entrevistados apresentam sentimento de nervosismo as vezes, neste caso reflete que o ambiente de trabalho não está saudável.

Gráfico 10 – Apresenta sentimentos de irritabilidade.

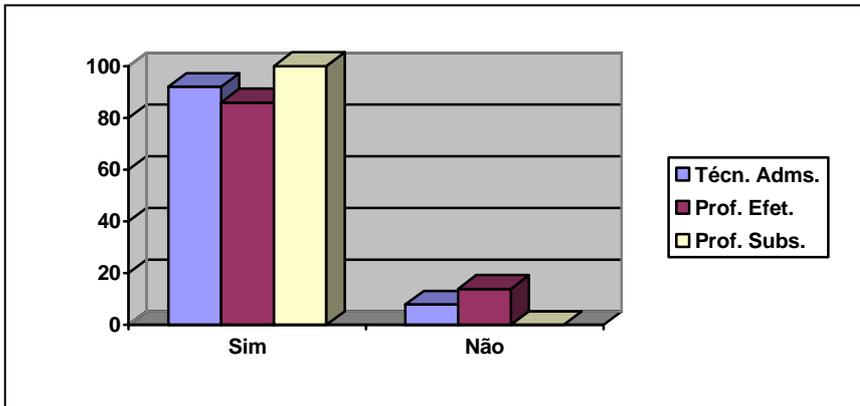


Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Os técnico-administrativos apresentaram sentimento de irritabilidade 68% as vezes, 16% nunca, 16% sempre. Os professores efetivos apresentaram 100% as vezes, 0% nunca e 0% sempre. Os professores substitutos apresentam 100% as vezes, 0% nunca e 0% sempre.

Os professores efetivos e substitutos apresentam 100% as vezes sentimento de irritabilidade, os técnicos apresentam 68%, o ambiente organizacional fica claramente comprometido com esse resultado apresentado.

Gráfico 11 – A pressão é um estímulo com potência capaz de produzir o estresse em você.

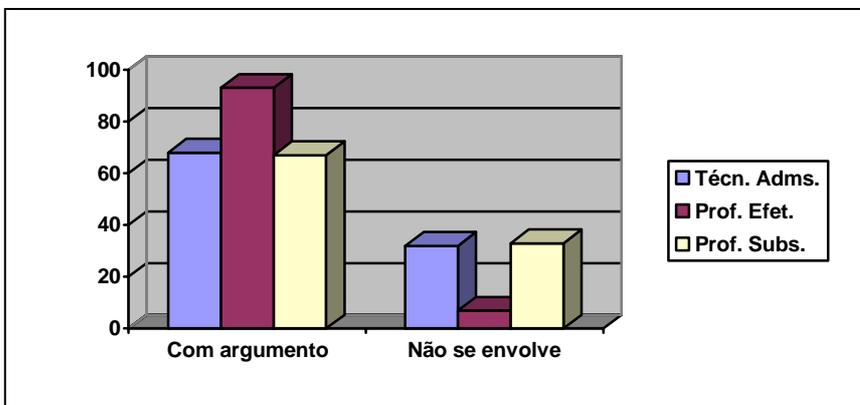


Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Os técnico-administrativos responderam sim 92% e não 8%. Os professores efetivos responderam que 86% sim e 14% não. Os professores substitutos responderam 100% sim e 0% não.

O resultado variou entre 86 a 100%, ou seja, a maioria avaliou que a pressão estimula o estresse, o que isso significa para a maioria um reflexo negativo para o resultado no trabalho.

Gráfico 12 – Como você discorda de algumas condutas: tecnicamente.

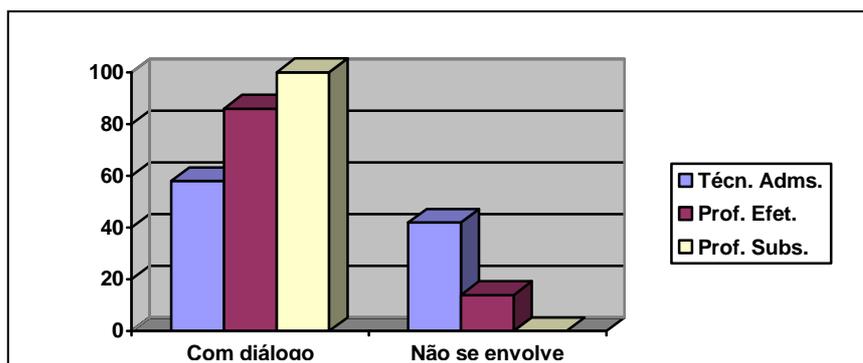


Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Os técnico-administrativos responderam que 68% com argumento e 32% não se envolve. Os professores efetivos responderam 93% com argumento e 7% não se envolve. Os professores substitutos responderam 67% com argumento e 33% não se envolve.

A maioria dos entrevistados responderam que defendem suas opiniões com argumentos, o que significa para a grande maioria o envolvimento com questões que envolvam o setor, embora suas opiniões sejam aceitas ou não.

Gráfico 13 – Como você discorda de algumas condutas: interpessoalmente

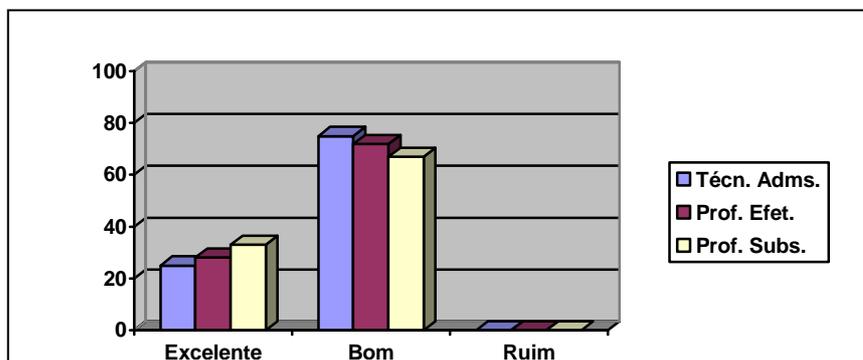


Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Os técnico-administrativos responderam que 58% com diálogo e 42% não se envolve. Os professores efetivos responderam 86% com diálogo e 14% não se envolve. Os professores substitutos responderam 100% com diálogo e 0% não se envolve.

Observa-se que embora 58% dos técnico-administrativos discordem de conduta interpessoalmente com diálogo, 42% diz não se envolver. Já para os professores efetivos e substitutos a maioria respondeu que discordam com o diálogo. Essa resposta significa que o diálogo é a prática da maioria dos entrevistados, leva-se a compreender que estão sempre dispostos a expor suas posições.

Gráfico 14 – Como é seu relacionamento com colegas e/ou superior(es) hierárquico(s).

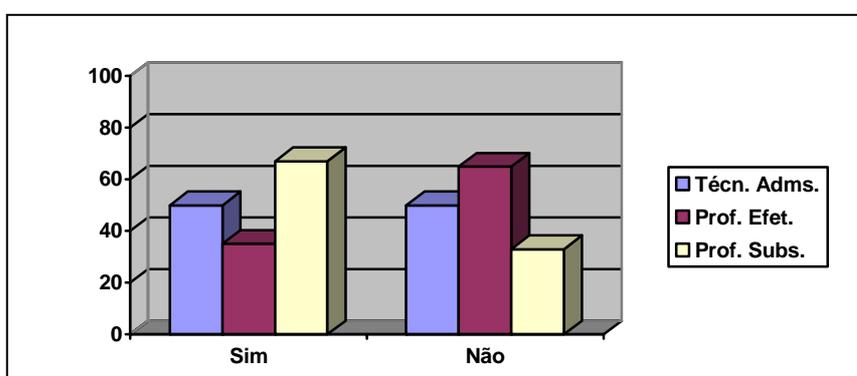


Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Os técnico-administrativos responderam que 25% excelente, 75% bom e 0% ruim. Os professores efetivos responderam 28% excelente, 72% bom e 0% ruim. Os professores substitutos responderam 33% excelente, 67% bom e 0% ruim.

A maioria dos entrevistados responderam que o relacionamento com colegas e superiores é bom. Mesmo com todo o estresse apresentado nas questões anteriores, essa resposta apresenta bom relacionamento entre os servidores, é uma forma de melhorar o ambiente organizacional do setor.

Gráfico 15 – Há excesso de competitividade no D.A.C.T.

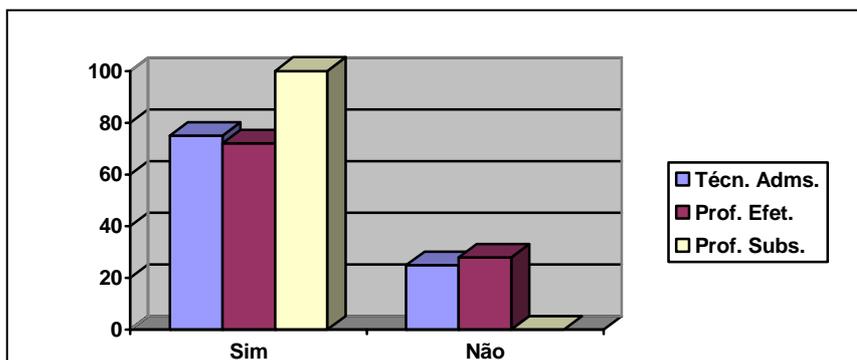


Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Os técnico-administrativos responderam que 50% sim e 50% não. Os professores efetivos responderam 35% sim e 65% não. Os professores substitutos responderam 67% sim e 33% não.

Observa-se que não há uniformidade por parte dos entrevistados para essa resposta. Os técnicos ficaram divididos, 50% sim, 50% não, os professores efetivos 35% sim, 65% não e os substitutos 67% sim, 33% não, esse resultado reflete para a grande maioria que a competitividade é presente no ambiente organizacional.

Gráfico 16 – Você acha que o estresse repercute no relacionamento interpessoal do D.A.C.T.



Fonte: Coleta de dados da entrevista com os servidores do D.A.C.T. - UFC

Os técnico-administrativos responderam que 75% sim e 25% não. Os professores efetivos responderam 72% sim e 28% não. Os professores substitutos responderam 100% sim e 0% não.

Aqui, observa-se que a maioria dos entrevistados responderam sim, sendo que os professores substitutos foram 100% sim. Esse resultado da grande maioria é o reflexo do resultado do trabalho, comprometendo o ambiente organizacional com a repercussão do estresse no relacionamento interpessoal do setor.

### **6.3 Análises e Sugestões**

Para Williams (1972, p. 38), “como uma área de estudo, as relações humanas envolvem tanto o comportamento dos indivíduos como o dos grupos”. A receptividade para responder ao questionário por parte de todos, foi boa, embora com algumas críticas em relação a determinadas perguntas do questionário, o que é natural e outros fazendo críticas em relação ao tema e ao setor escolhido. Percebe-se que algumas pessoas estavam preocupadas em responder o questionário, não pelas perguntas pessoais, mas as que envolvem a equipe, assim observa-se que algumas respostas descritivas como as perguntas sétima e oitava, não foram respondidas por alguns, para outros, escreveram não só o que acham e pensam, mas como gostariam que funcionasse o D.A.C.T., com sugestões e análises que acredita-se ser de bastante valia.

Apresentaram análises da necessidade de diálogo, falaram sobre a falta de espaço físico, haver mais respeito à necessidade de cada um, para alguns técnicos, dizem “estar sob pressão dos professores, pois eles acham que são donos da gente”. Para outros existe um incomodo por parte de alguns companheiros quando vê o outro crescer, a chefia deveria traçar um plano para aproveitar a competência e qualificação dos servidores, tornar as relações mais democráticas é o que pedem os servidores.

Acredita-se que para muitos, esse questionário foi uma forma de desabafo, pois pedem conscientização e que “os ‘donos’ de setor, não fiquem encastelados em seus ‘reinos’, lembrando que somente com a união dos setores podemos ter perspectivas e relações estabilizadas”.

Analisando os questionários, observa-se, que os técnico-administrativos, responderam as questões sétima e oitava, com mais vontade de resolver os conflitos, dando respostas mais pontuais do que os professores, por exemplo, dizem que, “para melhorar as relações no trabalho seria bom cursos na área de relacionamento interpessoal, controle do estresse,

técnicas de relaxamento e postura do trabalho”, é verdade que no questionário dos professores observou-se a seguinte frase, “é preciso agregar professores e técnico-administrativos, para atividades extra departamento, não voltado à atividade acadêmica”.

Os estudos das relações humanas se ocupam daqueles problemas que afetam adversamente o raciocínio, o comportamento e o esforço voluntário e feito de boa-vontade pelas pessoas no trabalho. Isso leva, inevitavelmente, a um exame das diretrizes de ação e práticas da empresa. (WILLIAMS, 1972, p. 45)

Diante do exposto, sugere-se, que seja realizado um planejamento estratégico no D.A.C.T., envolvendo todo o corpo de servidores, assim como implementação de cursos sobre relação no trabalho, relacionamento interpessoal, técnicas de relaxamento para que a carga de estresse seja enfrentada com mais leveza, afinal nosso corpo expressa o que sentimos, põe para fora as emoções, quando um indivíduo tem raiva cerra os punhos, trava os dentes, arregala os olhos, fica quente, dispara o coração, o corpo está dizendo, que está pronto para atacar e isso não é bom, nem para o indivíduo, nem para o setor, muito menos para a instituição que é bem melhor ter servidores saudáveis.

Quando o trabalhador esta bem, corpo e mente fluem leves, a satisfação em desenvolver suas atividades acabam em bons resultados, o trabalhador que não gosta do que faz e não é respeitado em seu local de trabalho, não pode ser feliz, neste sentido percebe-se que o feedback é importante, por parte de superiores e colegas, pois é um processo de ajuda para mudança de comportamento e um feedback eficaz ajuda o indivíduo (ou grupo) a melhorar seu desempenho e assim alcançar seus objetivos.

## 7. CONCLUSÃO

Diante dos resultados obtidos, concluo que, existe no D.A.C.T., um relacionamento comprometido interpessoalmente, não só entre os segmentos que foram pesquisados, como entre eles mesmos, embora, observa-se que alguns não responderam algumas respostas complementares importantes, ao analisar todos os questionários, pelos dados há uma probabilidade do setor esta vivendo um momento de angústia, as relações abaladas e o resultado que tudo isso causa é o estresse, o pedido de socorro por parte de muitos quando apelam por curso de relacionamento, respeito, atividades extra acadêmica, condições de trabalho, sessões de yoga e até diálogo, acredita-se que esta claro o momento de turbulência pelo qual passa o D.A.C.T.

Acredita-se que o diálogo é fundamental nas relações, quando não se consegue mais dialogar é por que o problema é bem mais sério do que se imagina, observa-se o resultado da pesquisa e conclui-se como o estresse interfere nas relações interpessoais do corpo de servidores do D.A.C.T., levando em conta as desconfianças nas relações, a competição, a falta de deliberação em conjunto, as relações físicas e psicológicas como respondeu a maioria.

O objetivo desse trabalho foi investigar o nível de estresse do corpo de servidores do D.A.C.T. e sua repercussão no relacionamento interpessoal. Embora o resultado não agrade a todos, mas desenvolver esse trabalho foi bastante rico, pois pesquisei e mergulhei no mundo desses autores, estabelecendo uma relação de concordância e cumplicidade, o resultado da pesquisa apresentado pela maioria reflete um ambiente de trabalho comprometido com as relações interpessoais, a falta de participação por parte da maioria nas deliberações das decisões, falta de saber trabalhar em conjunto, a desconfiança levando a competição e a instituição ficando sempre em segundo plano, primeiro é o pessoal, assim sendo a hipótese levantada no projeto desse trabalho foi confirmada com a realização da pesquisa. Esse mundo da diversidade comportamental humana é ao mesmo tempo comprometedor e fascinante, partindo do principio de que não somos diferentes e sim diversos, levando aos indivíduos a busca sempre do eu.

Neste sentido o aprendizado vivenciado na realização desse trabalho foi muito rico, até por conta do encontro e desencontro nas respostas do questionário, analisando as respostas da maioria investigada sugere-se para o D.A.C.T., realizar cursos de relacionamento interpessoal,

atividade de relaxamento que possa ajudar no respeito as relações pessoais, comportamento organizacional, e por que não direito administrativo, para que todos fiquem cientes de sua responsabilidade de servidor público federal.

## 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e Qualidade de Vida**. Rio de Janeiro, Qualitymark Dunya, 1998, 183p.

FIGLIOLI, J. O. **Psicologia para administradores: Integrando Teoria e Prática**. 2ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2001, 282p.

MCGEE-COOPER, A.; TRAMMELL, D.; LAU, B. **Você não precisa voltar do trabalho exausto**. Um programa para dar prazer, energia e equilíbrio à sua vida. Rio de Janeiro: Campus, 1997, 285p.

*Prevenção e controle do stress*. Disponível em: <http://www.acampe.com.br/sipat/stress>. Acesso em: 30 abril 2007.

RIO, R. P. **O fascínio do stress**. Vencendo desafios num mundo em transformação. Rio de Janeiro: Dunya, 1996, 207p.

WILLIAMS, M. R. **Relações humanas**; Tradução de Augusto Reis. V. 3. São Paulo: Atlas, 1972, 112p.

## APÊNDICE

## QUESTIONÁRIO

Sou aluna do curso de graduação em Gestão da Educação Superior, peço a gentileza de responder esse questionário, pois a pesquisa faz parte da minha monografia, que têm como tema Análise dos fatores do estresse que interferem nas relações interpessoais do corpo de servidores do D.A.C..T. – UFC.

Obrigada  
Francisca Maria

### 1. IDENTIFICAÇÃO

#### 1.1 Sexo:

- a) (    ) Masculino
- b) (    ) Feminino

#### 1.2 Faixa Etária:

- a) (    ) até 30 anos
- b) (    ) 31 / 35 anos
- c) (    ) 36 / 40 anos
- d) (    ) 40 / 50 anos
- e) (    ) 51 anos ou mais

#### 1.3 Tempo de atuação na UFC:

- a) (    ) 5 anos
- b) (    ) 06 / 10 anos
- c) (    ) 11 / 15 anos
- d) (    ) 16 / 20 anos
- e) (    ) 21 / 25 anos
- f) (    ) 26 anos ou mais

### 2. Você apresenta com frequência:

#### 2.1 Dores nas costas?

- a) (    ) Sempre
- b) (    ) Nunca
- c) (    ) As vezes

#### 2.2 Dores na nuca?

- a) (    ) Sempre
- b) (    ) Nunca
- c) (    ) As vezes

#### 2.3 Apresenta dores musculares?

- a) (    ) Nunca
- b) (    ) Sempre
- c) (    ) As vezes

### 3. Apresenta sentimento de:

#### 3.1 Raiva

- a) (    ) Nunca
- b) (    ) Sempre
- c) (    ) As vezes

3.2 Nervosismo

- a) (    ) Nunca
- b) (    ) Sempre
- c) (    ) As vezes

3.3 Irritabilidade

- a) (    ) Nunca
- b) (    ) Sempre
- c) (    ) As vezes

4. A pressão é um estímulo com potência capaz de produzir o estresse em você?

- a) (    ) Sim
- b) (    ) Não

5. Como você discorda de algumas condutas:

5.1 Tecnicamente:

- a) (    ) Com argumento / fatos
- b) (    ) Não se envolve

5.2 Interpessoalmente:

- a) (    ) Com diálogo
- b) (    ) Não se envolve

6. Como é seu relacionamento com colegas e/ou superior(es) hierárquico(s):

- a) (    ) Bom
- b) (    ) Ruim
- c) (    ) Excelente

7. Há excesso de competitividade no D.A.C.T.?

- a) (    ) Sim
- b) (    ) Não

Se SIM, em que aspectos: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

8. Você acha que o estresse repercute no relacionamento interpessoal do D.A.C.T.?

- a) (    ) Sim
- b) (    ) Não

Se você respondeu SIM, diga o que pensa para melhorar essa relação.

---

---

---

---