

CONFLITOS ORGANIZACIONAIS E DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS: UMA RELAÇÃO POSSÍVEL?

Camila Carolina Silva de Jesus
Jocely Santos Caldas Almeida

Resumo

A partir do surgimento do trabalho iniciou-se também as crises relacionadas ao grupo organizacional, com o homem e suas necessidades sociais. O conflito organizacional logo tornou-se a parte central nas instituições, e atualmente psicólogos e administradores estão integrando os conhecimentos para desenvolver meios de lidar com esse problema. Considerando que o indivíduo é um ser social, contando com a abordagem psicossocial, buscou-se, nesse artigo, compreender os conflitos organizacionais e lidar com os problemas da organização, bem como quais os fatores que desencadeiam esta contrariedade – uma vez que os conflitos organizacionais e as doenças psicossomáticas esplanadas (Burnout, Ansiedade e Depressão) indicam que estas são inter-relacionadas. Tem-se, a partir disso, a necessidade de explicar, de forma metodológica, o que são as doenças psicossomáticas, quais são mais comuns no meio trabalhista e como evitar o aparecimento destas nas organizações. Observou-se que a compreensão sobre o conceito das doenças psicossomáticas para o administrador é necessária a fim de sensibilizá-lo frente a efeitos sociais e financeiros destas, ao mostrar que a ocorrência dessa disfunção afeta a produtividade e a qualidade de vida.

Palavras-chave: Conflito organizacional. Doenças psicossomáticas. Ambiente de trabalho. Qualidade de vida no Trabalho.

Currículum

A partir del surgimiento del trabajo, también comenzaron las crisis relacionadas con el grupo organizativo, con el hombre y sus necesidades sociales. El conflicto organizacional pronto se convirtió en la parte central de las instituciones, y hoy los psicólogos y administradores están integrando el conocimiento para desarrollar formas de lidiar con este problema. Considerando que el individuo es un ser social, apoyándose en el enfoque psicossocial, este artículo buscó comprender los conflictos organizacionales y abordar los problemas de la organización, así como los factores que desencadenan este retroceso - ya que los conflictos organizacionales y la esplanada de enfermedades psicossomáticas (Burnout, Ansiedad y depresión) indican que están interrelacionados. A partir de esto, surge la necesidad de explicar, de manera metodológica, qué son las enfermedades psicossomáticas, que son más comunes en el ámbito laboral y cómo prevenir su aparición en las organizaciones. Se observó que la comprensión por parte del administrador del concepto de enfermedad psicossomática es necesaria para

concientizar sobre sus efectos sociales y económicos, al mostrar que la ocurrencia de esta disfunción afecta la productividad y la calidad de vida.

Palabras clave: Conflicto organizacional. Enfermedades psicosomáticas. Ambiente de trabajo. Calidad de vida en el trabajo.

Resume

Since the emergence of work, it has also started as crises related to the organizational group, with man and his social needs. Organizational conflict soon became the central part of institutions, and psychologists and administrators are now integrating knowledge to develop ways to deal with this problem. See that the individual is a social being, relying on the psychosocial approach, this article sought to understand organizational conflicts and deal with the organization's problems, as well as the factors that trigger this setback - since organizational conflicts and esplanade psychosomatic diseases (Burnout, Anxiety and Depression) indicate that these are interrelated. From this, there is a need to explain, in a methodological way, what are psychosomatic illnesses, which are the most common in the labor environment and how to prevent their appearance in organizations. It was observed that the manager's understanding of the concept of psychosomatic illnesses is necessary in order to raise his awareness in the face of these social and financial effects, by showing that the occurrence of this dysfunction affects productivity and quality of life.

Keywords: Organizational conflict. Psychosomatic diseases. Work Place. Quality of life at work.

1. INTRODUÇÃO

Observa-se que, cada vez mais, o mundo globalizado de hoje lida com as mais diversas questões sobre a importância da eficácia e da eficiência na produção de produtos e/ou serviços, demandando assim, a mesma rapidez e pessoas amplamente capacitadas para garantir a qualidade para os produtos, e assim, ser melhor do que a concorrência. Automatizam-se os processos, ocorrem mudanças na forma ou na propagação do produto, e se cria a necessidade cada vez maior de trabalho humano especializado, transformando o ato de lidar com as pessoas em algo cada vez mais mecanizado.

No decorrer da história da Administração encontram-se diversas teorias para o estudo da relação homem e trabalho, que, com o passar dos anos se tornaram uma questão de relevância para todos. Desde o Taylorismo até a teoria das Relações Humanas desenvolveu-se vários estudos para com o homem e suas necessidades e realizações dentro das organizações. Após a revolução industrial houve uma maior preocupação com a qualidade de vida do profissional e os seus processos enquanto funcionário de determinadas organizações.

Tal mudança foi gradual. Houve criação de normas para regulamentar o trabalho de forma a dignificar os colaboradores em geral. Tornaram-se preocupados com a questão física do trabalhador, porém ainda ignorando seus processos emocionais e psicológicos. Dentro desses processos, porém, a psicologia organizacional se desenvolveu como ciência, de forma a chamar atenção para os diversos aspectos da capacidade humana, e para uma visão mais humanizada daqueles que vendem a sua força de trabalho. Verificou-se que não só a força física incidia sobre a produtividade e sobre a carga social, como já explicitado nos estudos de Hawthorne, mas também, a carga psíquica e emocional de cada pessoa dentro da organização.

Nesse contexto, como os indivíduos respondem a um ambiente organizacional desgastante e conflituoso? A ideia ao construir esse trabalho foi verificar a existência de fatores desencadeantes do estresse, transtornos de ansiedade e depressão nas organizações e em como a existência destes se relacionam. A importância da saúde mental vem se aprofundando cada vez mais e é tema de diversos debates sobre a forma de gerir o capital humano e de como manejá-lo sem prejudicar as instituições

Portanto, são objetivos deste trabalho entender quais as relações entre os conflitos organizacionais com os fatores que desencadeiam transtornos psicológicos no ambiente de trabalho; estimular a compreensão sobre o conceito sobre a ansiedade, estresse e quadros depressivos e mostrar que esses processos mentais influem na produtividade e qualidade de vida do trabalhador.

Para a realização deste trabalho utilizou-se como metodologia a pesquisa bibliográfica, com a utilização de livros, artigos disponíveis na internet, monografias, textos produzidos em revistas e outros.

Dessa forma, o trabalho está organizado da seguinte forma: além desta introdução, tem-se o referencial teórico abordando os temas conflitos organizacionais e a sua relação com as doenças psicossomáticas e, em seguida, as considerações finais e referências bibliográficas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta parte buscou-se aprofundar sobre o tema relacionado ao conflito organizacional e a sua relação com doenças psicossomáticas. Este artigo busca trazer as informações já existentes nos meios formais de comunicação, e assim, fazer uma análise crítica sobre todas as informações adquiridas. O referencial se subdivide em três tópicos, dentre os quais o primeiro traz informações concernentes a Psicologia Organizacional, o tópico dois ainda se subdivide para explicitar sobre as doenças psicossomáticas (Burnout, ansiedade e depressão) e o que é necessário e possível ao administrador saber para lidar com este tipo de problema na

organização. Seguindo em direção as conclusões observadas pelo estudo, logo após o referencial teórico e finaliza-se com as referências bibliográficas.

2.1. UM OLHAR SOBRE A PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Segundo Spector (2010), a psicologia é a ciência do comportamento humano (e não humano), da cognição, da emoção e da motivação, podendo ser subdividida em diversas especializações, sendo a psicologia organizacional enquadrada no ramo da psicologia aplicada. Assim, a psicologia organizacional concentra-se no bem estar e na qualidade de vida do indivíduo no seu ambiente de trabalho. Dentro da organização, a psicologia deve alcançar os indivíduos e grupos de diferentes hierarquias que fazem parte dela e observar seus comportamentos através de seus próprios instrumentos e técnicas.

A busca por melhoria contínua e eficaz dos processos do trabalho deve utilizar a psicologia como uma ferramenta disponível para otimizar relações interpessoais, bem como promover a eficácia e qualidade de seus serviços. Algumas das funções do psicólogo organizacional incluem a avaliação de desempenho dos funcionários, seleção de funcionários, programas de treinamento, desenvolverem testes psicológicos, dentre outros.

Desde Taylor e sua teoria científica da administração até as teorias mais recentes, voltadas à qualidade de vida no trabalho, “muito já foi descoberto no âmbito da relação homem-trabalho, bem como as dificuldades desse processo” (TACHIZAWA; JÚNIOR; ROCHA, 2003, p. 63). A cultura organizacional de uma empresa pode criar um ambiente favorável ou não à geração de conflitos, assim como fatores desencadeantes do estresse no contexto organizacional contemporâneo.

Segundo Maximiano (2000) a motivação para o trabalho é uma expressão que indica um estado psicológico de disposição ou vontade de perseguir uma meta ou realizar uma tarefa. O estudo dos estados psicológicos e motivacionais da equipe de trabalhadores se faz uma tarefa imprescindível antes de qualquer decisão que os envolva diretamente. O desempenho dos funcionários pode se manter alto se houver reconhecimento de suas funções no todo organizacional, dentre outros motivos internos ou externos ao indivíduo nas suas capacitações e aptidões. A importância de saber o porquê da disposição ao trabalhar, e manter sempre os trabalhadores motivados é de responsabilidade da empresa, visto que é dela o maior interesse no sucesso de suas empreitadas (MAXIMIANO, 2000).

O ser humano atém-se ao trabalho como uma forma de satisfazer suas necessidades, sejam de cunho físico, moral, social ou de reconhecimento. De acordo com a teoria das necessidades de Maslow, estas são organizadas em uma forma de hierarquia simples, de

acordo com o grau de exigibilidade do indivíduo. As necessidades, conforme a teoria, atêm-se primeiramente àquelas de cunho básico, definidas assim porque o requisito destas são as mínimas inerentes à saúde, alimentação e moradia do indivíduo. As outras necessidades, que estão pelo corpo e topo da pirâmide de Maslow, referem-se a necessidades sociais e de realização. Maslow definiu que primeiramente satisfaz-se as necessidades mais básicas, para depois realizar-se as de cunho social e/ou consumação de outras necessidades (MAXIMIANO, 2000).

Um estudo levou a criação de outra teoria conhecida como a teoria dos dois fatores de Herzberg. Segundo a teoria, existem dois tipos de fatores que envolvem os indivíduos: fatores de satisfação ou higiênicos (relacionados, respectivamente, em motivar o indivíduo e evitar a insatisfação), também conhecidos como fatores intrínsecos e extrínsecos. Somente o primeiro seria fonte motivadora para o indivíduo, enquanto os fatores higiênicos apenas evitavam dissabores (DUBRIN, 2003).

2.2. DEFINIÇÃO DOS CONCEITOS: CONFLITOS ORGANIZACIONAIS E O ESTRESSE:

O conflito existe quando duas pessoas ou interesses elevam a tensão no clima organizacional. O tipo de conflito existente varia conforme a importância do que percebem ou sentem em relação uma com a outra. Algumas fontes de conflito, por exemplo, são mudanças percebidas de forma negativa, mudanças nos métodos ou condições de trabalho, assédio sexual, dificuldade de relacionamento, posições ambíguas do funcionário, limitações, dentre outras. Existem outros fatores que podem ter ligação, como por exemplo a baixa autoestima nos indivíduos e atitudes rigorosas, bem como pessoas problemáticas no ambiente de trabalho. Ambos estão sempre prontos a se defender quando um espaço determinado como seu é afetado (DUBRIN, 2003).

O conflito pode ser, não somente entre duas pessoas, mas também entre os grupos formais e informais da organização. Quando ocorre apenas entre duas pessoas, o conflito individual pode ser interno ou externo, sendo o primeiro um conflito psicológico, que ocorre quando uma pessoa enfrenta dilemas sobre seus próprios princípios, e o segundo, quando há duas ou mais pessoas envolvidas e uma desavença entre elas.

O conflito social pode trazer muitos problemas à organização caso não sejam devidamente resolvidos. Principalmente os conflitos que se dão nos grupos informais, já que estes podem privar um indivíduo de uma relação aberta com os demais colaboradores. Dito

isso, percebe-se que os aspectos das pessoas, conforme já foi explicitado, modifica o ambiente e as suas relações interpessoais, podendo gerar conflitos em seus diversos graus.

Quando uma organização tem um nível disfuncionalmente alto de conflitos, os gerentes provavelmente gastam recursos organizacionais para atingir suas próprias finalidades e estão mais preocupados em vencer disputas políticas que em fazer o que levará a uma vantagem competitiva para sua organização. Ao mesmo tempo, tentam revidar a seus oponentes em vez de tomarem boas decisões. (JONES; GEORGE, 2011, p. 607)

O Ministério da Saúde Portaria nº 1.339/GM, de 18 de novembro de 1999, institui a lista de doenças relacionadas ao trabalho, devidamente indicadas, como por exemplo o estresse, o alcoolismo, o absenteísmo, e cujas causas identificadas são as condições de trabalho, bem como a rivalidade entre os colaboradores, ameaças de perda do emprego, assédio moral, dentre outros fatores relacionadas a dificuldade e conflitos na organização em que as pessoas atuam.

O estresse é aqui definido como um estado de alterações fisiológicas e psicológicas, dado início diante de alguma situação ou objeto denominado termo estressor. Essa relação, entre estressor e a pessoa que sofre com o estresse gera uma modificação no seu ambiente integrador. Graças ao seu poder de distorção da produtividade e suas consequências à relação social e industrial, o estresse vem sendo tema central de pesquisas que visam a resolução de conflitos e a melhoria dos métodos e conceitos organizacionais. Os fatores internos ao indivíduo, conflito de papéis, desenvolvimento inadequado das emoções, dentre outros, são algumas fontes que podem estar aumentando o estresse.

Um indivíduo pode adoecer de acordo com o modo de vida que leva, seja em relação ao trabalho ou fora deste (os chamados dados intrínsecos e extrínsecos do sujeito), podendo relacionar com elementos que podem desenvolver algum tipo de insatisfação ou sofrimento. Este sofrimento pode ser capaz de levar à ocorrência de transtornos (neste caso específico, o alto grau de estresse e de ansiedade) e, em função de danos existentes psicologicamente, gerando sintomas físicos e psíquicos, tais como: alcoolismo, absenteísmo, uso de drogas, dores de cabeça, depressão, dentre outros, (CARVALHO; NASCIMENTO, 1993).

Fatores estressantes no trabalho (ou estresse ocupacional) ocorrem quando uma situação exige constantemente a adaptação do funcionário. Já os desgastes no trabalho são uma resposta a um fator estressante do meio, podendo ser ela psicológica, física ou mental. O

que define que tipo de desgaste sofrerá o indivíduo é a interpretação da situação na qual se encontra o mesmo. Alguns motivos causam tanto o estresse (em curto prazo) quanto o desgaste (longo prazo), como por exemplo, ambiguidade nas informações e funções do mesmo indivíduo, a carga de trabalho (tanto qualitativa quanto quantitativamente) e a possibilidade de conflitos interpessoais na jornada de trabalho.

O fator estressante passa por três níveis: o objeto de causa do estresse, passando pela percepção do fator estressante e pôr fim a avaliação, o que gera o desgaste. Isso ocorre muito nas organizações que não possuem as decisões corretas para com a qualidade de vida do trabalhador, naquelas em que o ritmo do trabalho é definido pela máquina ou por um modelo de controle e demanda. Importante frisar que a política organizacional da empresa tem um aspecto relevante no que condiz com a responsabilidade e cultura da organização, podendo essa ser de apoio aos indivíduos que sofrem de algum distúrbio ou desgaste, como também pode ter o posicionamento contrário a essa ideia.

Os maiores conflitos são percebidos entre os indivíduos que fazem o serviço ou produto da organização, contra os seus próprios gestores. A atual gestão administrativa deve contracenar com os conflitos existentes na instituição, pois o que vai decidir se o conflito vai gerar alguma reação benéfica ou maléfica é a forma de lidar com esse conflito e gerenciar suas causas. Nenhuma empresa está livre de conflitos, já que estas se resumem a interação entre os seus colaboradores, indivíduos motivados ou não, por suas características ou ambições junto ao mercado de trabalho.

Baseando-se nisso, a psicologia ampliou os seus conceitos sobre as doenças que trazem sofrimento ao indivíduo, sejam eles de causas físicas e mentais, e percebeu que em muitas vezes, o estresse levava a existência de novas doenças ou problemas, como hipertensão, abuso de álcool, etc. Denotou-se que a existência de doenças posteriores (das quais aqui destaca-se a ansiedade, a depressão e a síndrome de Burnout) muitas vezes estavam interligadas com o excesso de trabalho, assédio moral ou abuso de substâncias, dentre outros fatores.

2.3. DEFINIÇÃO DOS CONCEITOS: AS PRINCIPAIS DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS

Segundo Chiavenato (2008) a definição de saúde baseia-se no estado físico, mental e social de bem estar. Um funcionário pode apresentar bem estar físico e emocional, mas não social, por exemplo, o que pode gerar conflitos organizacionais e tornar o fracasso tão

suscetível no trabalho quanto em outras demandas. O bem estar físico, mental e emocional deve estar atrelado para que se possa obter o seu desempenho máximo.

Partindo deste pressuposto, pode-se considerar que existem organizações que fazem de tudo para melhorar na convivência e evitar conflitos e situações que sejam desestimulantes para seus funcionários, já que isso poderia desencadear um problema, interferindo na produtividade e harmonização da empresa. Algumas dessas doenças podem incapacitar o funcionário, se não forem bem administradas. Neste artigo, dissertaremos sobre três doenças psicossomáticas: a depressão, que vem tendo um espaço cada vez mais amplo no cenário mundial, o transtorno de ansiedade e o estresse quando patológico, gerando assim, a síndrome de Burnout.

2.3.1 ESTRESSE PATOLÓGICO E/OU BURNOUT

“O estresse em si é uma reação natural do ser humano diante de situações que lhe causam medo ou apreensão” (LIPP, 2000, p. 41). Se, porém, exacerbado, pode causar danos psicológicos sérios sobre a pessoa que está sobrecarregada. O estresse patológico pode ocorrer a partir de diversas causas, como uma discussão, uma sobrecarga no trabalho, um trabalho mal executado, entre outras.

A estafa, que por si só é um agravamento crônico do estresse, por exemplo, é um desgaste que prejudica os aspectos físicos e emocionais da pessoa, levando à um esgotamento profissional. É um estado de desgaste que um funcionário pode experimentar depois de certo tempo, sendo a baixa motivação para o trabalho e possível depressão os sintomas mais claros. O termo foi criado pelo psicanalista americano Herbert Freudenberger, em 1974. A estafa pode ser medida por meio de escalas aplicadas aos funcionários. A escala mais conhecida, o inventário de estafa de Maslach, mede três componentes da estafa: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal (MASLACH, 1981).

2.3.2. TRANSTORNO DE ANSIEDADE

Citar a fobia ou medo como uma reação natural entre acontecimentos negativos das pessoas é considerado usual. Ele serve para ajudar e prevenir nas interações entre o homem e aquilo que o cerca. Porém, quando o medo se torna exacerbado, causando sintomas como tremores, sudorese, enrubescimento, dificuldade de concentração, palpitações, tonteira, sensação de desmaio, etc; tem-se o que se configura como o transtorno de ansiedade (VERSIANIM, 2008).

A ansiedade em si, não é negativa; é apenas uma reação normal que pode ocorrer a pessoas que enfrentam uma situação nova ou atípica, por exemplo. Mas quando ela impede o indivíduo de tomar decisões, de se relacionar com outras pessoas ou de modificar sua forma de vida, isso se torna um ponto negativo. A evolução desse processo pode se transformar numa possível dependência alcoólica ou depressão.

Em seu livro “Mentes Ansiosas”, a autora Ana Beatriz Barbosa Silva (2011) descreve como a ansiedade as várias formas pode se manifestar no indivíduo, causando prejuízos em vários âmbitos pessoais, como por exemplo, a vida social, familiar, acadêmica, etc. Esses chamados transtornos comuns podem acabar evoluindo se não for dada a devida assistência para superar o trauma ou situação desgastante do trabalho.

2.3.3. DEPRESSÃO

A depressão têm sido um problema recorrente nos dias atuais. Mais comuns em mulheres, e, sendo uma doença incapacitante, a depressão tem sido uma das maiores causas de afastamento de carreiras ou encargos sociais. Têm-se observado que há uma recorrência entre as pessoas que já vivenciaram esta patologia. As suas causas são atribuídas a genética ou ainda a padrões sociais e suas relações. Geralmente o diagnóstico é decidido pelo psiquiatra que acompanha o caso, e, dentre outras coisas, indica medicações para o paciente acometido por depressão. Muitas pessoas não procuram especialistas porque acreditam não ser necessário, até quando se torna um problema alarmante.

Muitos profissionais atualmente têm lutado contra os sintomas depressivos e tentam se colocar à disposição, por exemplo, com uma frequência exacerbada, como se fosse isto o que resolveria seus problemas internos. Porém, devido a um certo preconceito de algumas pessoas acharem estranhos a medicação, ou o acompanhamento psicológico, mal percebem que, de forma evasiva, estão fazendo com que as pessoas que passam por este tipo de transtorno se tornem mais solitárias e retiradas das responsabilidades sociais, como empregos, por exemplo.

2.4 GERENCIANDO O CONFLITO EM AMBIENTE DE TRABALHO

Existem diversas formas para lidar com um conflito nas organizações resultando na dissolução do conflito, conforme cada organização é administrada. Métodos como contenção, confrontação e conexão são alguns tipos que visam a resolução de conflitos de forma agradável (DUBRIN, 2003, 179-183). Dentro desse cenário, pode-se visualizar três abordagens de gestão de conflitos: A abordagem estrutural, de processo e/ou mista.

- Na abordagem estrutural existe a fixação de objetivos em comum, trazendo em vez da disputa, uma reunião das forças existentes dos colaboradores na empresa. Também se propõem um sistema de recompensas grupais, fazendo com que todos sejam devidamente recompensados por suas tarefas grupais.
- Já a abordagem de processo opta por desativações dos conflitos através da confrontação direta e escolha e decisão, ou seja, levando em conta a colaboração de seus funcionários.
- Simultaneamente, existe a abordagem mista, onde há uma mistura de características das abordagens mencionadas acima. Busca administrar o conflito de forma estrutural e por meio de processos, definição de regras e regulamentos além dos já citados, formação de grupos e equipes de trabalho. A mais utilizada é o tipo de abordagem estrutural, por serem mais fáceis de utilizar (CHIAVENATO, 2006).

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo e tema central deste artigo foi buscar, bibliograficamente a respeito das doenças psicossomáticas e sua relação com o conflito, criando assim uma reflexão acerca do que existe nas organizações e de como lidar com os problemas inerentes à saúde e ao trabalho. No decorrer deste, revelou-se que as doenças psicossomáticas prejudicam as organizações e o aspecto social dos indivíduos que destas sofrem. Muitas vezes não tem apoio da organização, dos colegas de trabalho ou mesmo da família, um problema na estrutura organizacional pode atingir o trabalhador e com isso, levar a possivelmente uma tragédia este e os demais círculos sociais aos quais pertence. O artigo também aborda as causas mais comuns das atuais doenças psicossomáticas, explicando sobre cada uma delas e às abordando por meio de tópicos, e exemplificando o que pode decorrer após o início dessas alterações pessoais com as pessoas que oferecem sua mão de obra para o trabalho.

Existem diversas formas do administrador ou psicólogo organizacional lidar com o conflito e evitar os transtornos mais comuns, gerenciando assim, a organização com inteligência emocional unido a competência profissional. Algumas abordagens possíveis, além das citadas previamente, para diminuição da tensão organizacional são: exercícios físicos, algo que propicie o relaxamento e terapia psicológica como uma válvula de escape para todo o estresse acumulado assim como essas existem outras técnicas que visam diminuir o estresse e o esgotamento emocional. É importante frisar que todas as abordagens podem ser

consideradas para lidar com um conflito em potencial. A importância de ter um psicólogo organizacional que possa brevemente diagnosticar o fator estresse ou os transtornos como a ansiedade, a depressão e o Burnout, pode prevenir possíveis prejuízos no futuro.

Entretanto, nem sempre exercícios físicos e mudanças nas organizações trazem àquilo do que o indivíduo tem necessidade. Nestes casos, quando, por exemplo, já encontra-se um indivíduo com sintomas de Burnout ou casos graves de ansiedade e depressão, se torna necessário a consulta de outros profissionais da área da saúde (psiquiatras e psicólogos) que serão capazes de melhor conduzir estes sintomas. Isso não quer dizer que os indivíduos não sejam mais capazes de manter seus empregos, mais sim que, às vezes, rotinas de trabalho acabam sobrecarregando um funcionário, e este, necessita de uma visão realista deste cenário por parte da organização à que faz parte.

Assim, pode-se discutir a importância da Psicologia organizacional dentro das instituições, sejam elas públicas ou de caráter privado. É necessário tomar conhecimento sobre Psicologia organizacional como tópico relevante e base estratégica para o estudo de transtornos mentais no ambiente de trabalho, para lidar com possíveis questões que possam ocorrer, da forma mais positiva e correta possível, além de abordar questionamentos sobre como estes transtornos afetam a organização como um todo.

4. REFERÊNCIAS

CARVALHO, Antonio Vieira de. NASCIMENTO, Luiz Paulo do. – **Administração de Recursos Humanos** – Volume I – 1993 Cengage Learning Edições Ltda.

CHIAVENATO, Idalberto – **O novo papel dos recursos humanos nas organizações** – 3º ed. Rio de Janeiro: elsevier, 2008.

DEJOURS, Christophe – **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. Elisabeth abdouchele, christian jayet: coordenação maria irene stocco betiol; tradutores maria irene stocco betiol et al são Paulo atlas, 1994 pág. 22-23)

DUBRIN, Andrew J. – **Fundamentos do comportamento organizacional**; tradutores James Sunderland Cook, Martha Malvezzi Leal; revisor técnico Reinaldo O. da Silva. – São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

GARETH, R. Jones, GEORGE, Jennifer M. – **Administração Contemporânea [recurso eletrônico]**; tradução: Maria Lúcia G. L. Rosa; revisão técnica: Alexandre Faria. – 4º edição. – Porto Alegre: AMGH – 2011.

LIPP, Marilda N.; NOVAES, Lucia E. **O stress. (Conhecer & Enfrentar)**.p. 9-31, 4ª ed. São Paulo: Contexto, 2000.

LOUREIRO, H. Pereira, A. N. Oliveira, A. P. Pessoa, A. R. – **Artigo de investigação. Burnout no Trabalho.** 2008.

MASLACH, C; Jackson, s. **The maslach burnout inventory.** Palo alto, ca: Consulting psychologists, 1981.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru, **Introdução a administração** – 5 ed. rev. E ampli. – são Paulo: atlas 2000).

MENDES, Patrícia Guedes. – **Depressão: do Transtorno ao Sintoma** – Psicologia. PT – 2014. Disponível em: psicologia.pt/artigos/textos/A0828.

SILVA, Ana Beatriz Barbosa. - **Mentes ansiosas [recurso eletrônico]: medo e ansiedade além dos limites;** [ilustração Margareth Baldissara]. - Rio de Janeiro : Objetiva, 2011.

SILVEIRA, Ricardo de Oliveira. – **Relação entre estressores, estresse e ansiedade.** – R. Psiquiatr. RS (suplemento 1) 65-74, abril de 2003.

SPECTOR, Paul E. – **Psicologia nas organizações:** tradução Cid Knipel Moreira, Célio Knipel Moreira; revisão técnica.

TACHIZAWA, Takeshi. JÚNIOR, João Benjamim da Cruz. ROCHA, José Antônio de Oliveira. – **Gestão de Negócios: visões e dimensões empresariais da organização.** 2º ed. – São Paulo: Atlas, 2003.

VERSIANI, M – **Transtornos de ansiedade: diagnóstico e tratamento** – Associação Brasileira de Psiquiatria. – 24 de janeiro de 2008.