

O PAPEL DO PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL DIANTE DE UM CENÁRIO DE ESTRESSE OCUPACIONAL E A SÍNDROME DE BURNOUT.

Luiza Valdoski de Lima¹

Silene Cristina Bompani de Almeida²

¹Graduanda do Curso de Psicologia da UNIVR – Centro Universitário do Vale do Ribeira - Registro-SP

²Docente do Curso de Psicologia da UNIVR – Centro Universitário do Vale do Ribeira - Registro-SP

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo explicar sobre a atuação do psicólogo organizacional em empresas que possuem o estresse ocupacional e a síndrome de Burnout como uma problemática entre os colaboradores, afetando todo o cenário da empresa. Para isso, realizou-se um levantamento bibliográfico acerca do tema; para estruturar e organizar a pesquisa em questão, buscou-se apresentar o estresse ocupacional, diferenciando-o do estresse comum e abordando sobre os sintomas, e também a síndrome de Burnout, discorrendo sobre os motivos que podem levar à ocorrência, os estágios de desenvolvimento desta síndrome e o fato de ser também um problema psicossocial além de físico, também se fez válido apresentar as consequências causadas por esta circunstância que afeta tanto o colaborador quanto a empresa. Foi elucidado sobre a atuação do psicólogo organizacional e sobre as diversas possibilidades de atuação, ampliando seu papel para além do recrutamento e seleção, e sobre as estratégias de intervenção que podem ser usadas diante de um cenário de estresse ocupacional e de síndrome de Burnout no ambiente organizacional. Para melhor fundamentação, foi realizado uma revisão sobre o conceito de organização, sua relação com as pessoas e com a sociedade, sobre a subjetividade dos colaboradores, que é afetado pelo ambiente organizacional e o afeta também, bem como as identidades que a pessoa desenvolve ao longo da vida e ao se relacionar com a organização.

Palavra-chave: Psicólogo; Organizacional; Estresse; Ocupacional; Burnout.

ABSTRACT

This article aims to explain the role of the organizational psychologist in companies that have occupational stress and Burnout syndrome as a problem among employees, affecting the entire scenario of the company. For this, a bibliographic survey on the subject was carried out; to structure and organize the research in question, we sought to present occupational stress, differentiating it from common stress and addressing the symptoms, as well as the Burnout syndrome, discussing the reasons that can lead to its occurrence, the stages of development of this syndrome and the fact that it is also a psychosocial problem in addition to a physical one, it was also valid to present the consequences caused by this circumstance that affects both the employee and the company. It was clarified on the role of the organizational psychologist and on the various possibilities of action, expanding their role beyond recruitment and selection, and on the intervention strategies that can be used in a scenario of occupational stress and Burnout syndrome in the organizational environment. For better reasons, a review was carried out on the concept of organization, its relationship with people and society, on the subjectivity of employees, which is affected by the organizational environment and also affects it, as well as the identities that the person develops throughout life and when relating to the organization.

Key-words: Psychologist; Organizational; Stress; Occupational; Burnout.

DESENVOLVIMENTO

O atual cenário das organizações vem manifestando uma demanda que exige do trabalhador um desempenho muito alto, o corpo acaba não conseguindo acompanhar o ritmo exaustivo da produção, afetando a saúde física e psicológica, e tornando o ambiente organizacional em um lugar indesejado para o trabalhador (SILVA, 2019). Tal condição faz com que a qualidade de vida do colaborador seja prejudicada, podendo experimentar uma série de efeitos que vão além da sua profissão e afetam a sua vida em diversos outros âmbitos. Como um exemplo disso, pode-se citar o estresse ocupacional e a Síndrome de Burnout.

“Uma parcela significativa da população mundial está sub-empregada ou trabalha sob condições que potencialmente podem acometer a saúde e o bem-estar. Outra parcela de trabalhadores dedica um número de horas excessivo às demandas laborais e apresenta um sentimento generalizado de insegurança, incerteza e medo de perder o posto de trabalho ou seus benefícios. O desemprego é outro forte fator de risco para agravos da saúde física e mental,

principalmente em países como o Brasil, onde o Bem Estar Social está muito aquém das reais necessidades de sobrevivência. “ (AREIAS, 2006, pg. 186).

De acordo com Silva (2019), o estresse ocupacional se tornou um tema recorrente nos estudos a partir de 1970, uma vez que passou a ser visto como um fator negativo que estava influenciando a saúde do trabalhador e das empresas. O estresse, de modo geral, perpassa por duas questões, a primeira é que o estresse não se resume apenas ao cansaço e a irritabilidade, e a segunda é que ele vai se deparar com a subjetividade de cada um, ou seja, ele é modificado e instalado de acordo com a forma particular de ver a situação no ambiente (SILVA, 2019). O estresse organizacional gera alguns sinais e sintomas tanto físicos quanto psicológicos, entre os sintomas físicos pode-se incluir o aumento da sudorese, tensão muscular, taquicardia, hipertensão, náuseas, extremidades frias, tensão da mandíbula e ranger de dentes; dentre os sintomas psicológicos estão a ansiedade, insônia, confusão, tensão, alienação, preocupação, dificuldade de concentração e de relaxamento, hipersensibilidade emocional e raiva (SILVA, 2019). O estresse ocupacional tem esse nome, diferenciando-se do termo “estresse”, por ser decorrente de estressores e situações que ocorrem no trabalho e geram esse mal-estar.

Relacionado com o estresse ocupacional, ocorre também a síndrome de Burnout, também conhecida como a síndrome do esgotamento profissional, que, de acordo com o Ministério da Saúde (2002), ocorre devido a um contexto com relações sociais complexas que a pessoa vivencia no âmbito profissional e isso faz com que ocorra uma perda de sentido e um desinteresse com o trabalho. De acordo com Silva (2019), a síndrome de Burnout possui três estágios, o primeiro é a exaustão emocional, que ocorre quando há um sentimento de esgotamento, no qual a pessoa perde interesse nas atividades cotidianas; o segundo é a despersonalização, que faz com que a pessoa seja indiferente e busque um afastamento emocional como uma forma de defesa, mudando drasticamente o seu comportamento; o último estágio é o baixo sentimento de realização profissional, o trabalhador passa a fazer um mal juízo sobre as atividades que desempenha e sobre si mesmo, reduzindo a autoestima e dificultando no desempenho de algumas tarefas.

A Síndrome de Burnout é uma questão que deve ser abordada como sendo um problema não somente individual, mas também psicossocial, uma vez que é ocasionado pelo ambiente de trabalho e pelo contexto social envolto, a pessoa recebe exigências e metas superestimadas, e quando não consegue cumpri-las se sente inferior e frustrado, e

isso faz com que aconteça a perda do sentido do trabalho (SILVA, 2019).

Ao passo que a pessoa é afetada de forma negativa pela cobrança excessiva no trabalho, o seu desempenho na empresa será prejudicado e afetará também a organização. Silva (2019) aborda sobre o fato de que o estresse ocupacional provoca sérios danos não só para o trabalhador, mas também para a empresa, uma vez que aumenta as licenças médicas e o absenteísmo, provoca uma queda na produtividade, desmotivação, irritabilidade, impaciência, descompromisso com o trabalho, provoca uma dificuldade nas relações interpessoais, e pode ocasionar em farmacodependência em alguns casos.

Com base em Moreno et al. (2011), as consequências da síndrome de Burnout são indesejáveis tanto para o trabalhador quanto para a empresa, desta forma é fundamental que haja um trabalho feito por especialistas para que seja criada uma forma de enfrentamento do cenário em questão.

“Trata-se de uma experiência subjetiva que gera sentimentos e atitudes negativas no relacionamento do indivíduo com o seu trabalho, como o desgaste e perda do comprometimento, minando o seu desenvolvimento profissional e trazendo prejuízos para a organização como o absenteísmo, baixa produtividade, abandono do emprego acarretando ao cliente a diminuição na qualidade assistencial.” (MORENO et al., 2011, pg. 142).

Diante desse cenário, é importante que haja profissionais especializados para conduzir a situação da melhor forma possível, o Psicólogo Organizacional é apto para entender as inter-relações sistêmicas das empresas, captando elementos nas estruturas formais e informais, e a partir disso pode intervir de forma estratégica para a empresa (KARAM, 2017).

“O psicólogo organizacional atua sobre os problemas organizacionais ligados à gestão de pessoas, na promoção da saúde, na integração do funcionário, na comunicação da diretoria e funcionário, além da busca de um atendimento às necessidades das pessoas e um maior rendimento no trabalho.” (KARAM, 2017, pg.9).

Embora seja uma área que está em ascensão, o papel do psicólogo organizacional ainda é muito estereotipado e pouco reconhecido dentro das empresas, sendo diretamente associado apenas à avaliação de desempenho e seleção de pessoal, porém há diversas outras áreas e possibilidades de atuação do psicólogo dentro das organizações (KARAM, 2017).

“Não podemos deixar de lado as diversas áreas em que o psicólogo pode atuar além de seleção e treinamento, sendo elas: qualificação (planejamento de cargos, movimentação de pessoal, remuneração e benefícios, desenvolvimento de carreiras), condições de trabalho e higiene (segurança e prevenção de acidentes, saúde ocupacional, assistência psicossocial), relações de trabalho (programas de integração e socialização, regulação de conflitos), mudanças organizacionais (programas de qualidade de vida no trabalho e de qualidade total), entre outros.” (KARAM, 2017, pg. 10).

É importante ampliar o campo de visão da atuação do psicólogo organizacional, para que o mesmo possa exercer sua atividade de maneira mais efetiva dentro do campo de trabalho em que está inserido, uma vez que podem surgir demandas que caberia ao psicólogo atuar em prol da resolução, porém não é solicitado e o cenário permanece complexo.

De acordo com Karam (2017), o psicólogo organizacional pode colaborar para a formulação da estratégia humana da organização, que faz com que a empresa tenha um diferencial pela valorização das pessoas, ou seja, trabalha o desenvolvimento de novas competências, de novos talentos e líderes, elabora planos de incentivo, realiza o mapeamento do clima organizacional e o desenho de carreiras, e faz a avaliação de desempenho, o que resulta em bons resultados para a empresa e para o colaborador.

Moreno et al. (2011) propõe três formas de intervenções possíveis frente a um cenário de estresse ocupacional e a síndrome de Burnout, realizadas pelo psicólogo organizacional, sendo elas através de estratégias organizacionais, estratégias individuais ou estratégias combinadas.

As estratégias organizacionais dizem respeito às mudanças que serão realizadas na organização, desde as atividades realizadas até o ambiente e o clima organizacional. Uma proposta que deve ser feita é quanto ao tempo de trabalho, que deve ser organizado pensando no tempo de descanso que a pessoa terá após o serviço, também deve ser pensado sobre mudanças no estilo da liderança e da direção, e a supervisão deve ser incorporada como apoio ao trabalhador. Deve-se pensar se as condições físicas estão agradáveis, se há uma participação dos colaboradores nas tomadas de decisões e se há possibilidades de planos de carreira (MORENO et al., 2011).

De acordo com Moreno et al. (2011), as estratégias individuais focam na resposta do trabalhador ao meio, e tem como base uma aprendizagem de como lidar com os agentes estressores, para prevenir as respostas negativas dos efeitos do estresse. Uma estratégia utilizada em âmbito individual é a de “coping”, que consiste em “um esforço cognitivo e

comportamental, realizado para dominar, tolerar ou reduzir as demandas internas e externas” (MORENO et al., 2011, pg.143).

Freitas et al. (2015), discorre sobre o coping, que é um conjunto de comportamentos apresentados frente a uma situação que se pretende mudar, na Psicologia, o coping é usado como uma estratégia de confronto, ou seja, é uma estratégia para que a pessoa consiga lidar com a situação de estresse

De acordo com Moreno et al. (2011), algumas das estratégias de coping são confronto, afastamento, autocontrole e suporte social. O confronto propicia que a pessoa passe a ter uma visão mais voltada aos desafios, e avalie as diversas possibilidades de ação e suas consequências. O afastamento é uma estratégia usada quando a pessoa tenta esquecer a realidade, negando os sentimentos de medo ou de ansiedade. O autocontrole é uma estratégia que tenta controlar a emoção decorrente do problema vivenciado. O suporte social é sobre recorrer ao apoio das pessoas que estão inseridas no meio social do indivíduo. Há ainda a aceitação da responsabilidade, fuga-esquiva, resolução de problemas e reavaliação positiva; a aceitação da responsabilidade consiste em entender a realidade da situação e a responsabilidade que o indivíduo tem sobre o fato ocorrido. A fuga-esquiva é uma estratégia usada para quando o indivíduo cria fantasias para substituir a verdade, a fim de minimizar a gravidade da situação. A resolução de problemas visa a elaboração de planos de ação para resolver a situação. E por fim, a reavaliação positiva busca uma aceitação da realidade, focando nos aspectos positivos, para alterar a carga emotiva envolvida. “A escolha do tipo de *coping* é muito particular, estando intimamente relacionada ao histórico de vida e personalidade do indivíduo, portanto, respeitar as características individuais é de extrema importância.” (MORENO et al., 2011, pg. 143).

Além destas estratégias adotadas, Moreno et al. (2011) ainda traz que manter hábitos saudáveis, praticar atividade física regularmente, dormir bem, ter uma alimentação equilibrada e ter um tempo dedicado ao lazer também são formas de diminuir o estresse ocupacional e prevenir o aparecimento da síndrome de Burnout.

As estratégias combinadas, de acordo com Moreno et al. (2011), são utilizadas para esclarecer o quanto o trabalhador e a organização são mutuamente afetados e afetam o outro, para isso é importante unir as modificações realizadas no ambiente de trabalho com a forma de enfrentamento realizada pelo trabalhador, o hábito de criar boas relações ajuda muito na prevenção deste cenário, e podem ser realizadas algumas reuniões de equipe para discutir e refletir sobre os problemas que surgem, levando em consideração a forma

subjetiva com que cada um vivencia uma certa experiência cotidiana.

Para facilitar a compreensão deste trabalho, é importante salientar sobre o que é uma organização e a relação dela com as pessoas. De acordo com Chiavenato (2010), organização é um conjunto de pessoas que estão atuando em prol de um objetivo em comum, e uma única pessoa não seria capaz de atingir o propósito sozinha, por isso estabelecem uma cooperação. As pessoas são peças fundamentais das organizações, são elas que dão vida e vigor e tornam possível a sua existência (CHIAVENATO, 2010).

“A sociedade moderna desenvolveu-se através da criação de organizações especializadas capazes de fornecer os bens e serviços de que ela necessita. O grau de desenvolvimento de uma nação e a qualidade de vida de seu povo dependem fundamentalmente da qualidade e superioridade das organizações. Além da importância para as nações, não devemos esquecer a importância das organizações para as pessoas. São nelas que as pessoas passam a maior parte de suas vidas cotidianas.” (CHIAVENATO, 2010, pg. 25).

Chiavenato (2010) ainda nos mostra que as organizações precisam de parceiros para se manter, são eles os empregados, os investidores ou os proprietários, os fornecedores e os clientes, nem todos eles atuam dentro das organizações, mas todos estão envolvidos de alguma forma. Os empregados realizam a mão de obra e são motivados pelo salário, os investidores e os proprietários contribuem com o fator financeiro e são motivados pelos lucros e pelo sucesso do negócio, os fornecedores contribuem com a matéria-prima necessária para a organização funcionar, e são motivados pelos negócios, pelos lucros e faturamento do seu produto oferecido, e por fim, os clientes, que contribuem adquirindo os produtos ou serviços ofertados pela organização, e são motivados pela satisfação de suas necessidades, também pelo preço e pela qualidade dos produtos.

Chiavenato (2010) afirma que as pessoas criam expectativas nas organizações e por isso desejam fazer parte, as pessoas procuram, de modo geral, na organização, um excelente lugar para trabalhar; reconhecimento e recompensa; oportunidades de crescimento; participação nas decisões; liberdade e autonomia; apoio e suporte; empregabilidade e ocupabilidade; camaradagem e coleguismo; divertimento, alegria e satisfação; qualidade de vida no trabalho. Mas como as pessoas são seres únicos e dotadas de subjetividade, nem sempre suas expectativas são correspondidas da forma como imaginou.

“Nossas experiências nas organizações podem ser boas ou más. Algumas vezes, as organizações podem parecer adequadas ou ajustadas às nossas necessidades e, outras vezes, nosso contato com elas pode provocar

irritação e frustração. Elas podem até tornar-se um tormento para nós. Mas são imprescindíveis para a qualidade de nossas vidas e para o nosso sucesso pessoal.” (CHIAVENATO, 2010, pg. 24).

O colaborador inserido no ambiente organizacional possui as suas particularidades e a sua subjetividade, bem como de qualquer outro indivíduo, portanto, possui uma maneira única de reagir aos eventos externos e de se relacionar de forma interpessoal.

“As relações interpessoais estão cada vez mais sendo valorizadas no cenário tecnológico das organizações. O capital humano faz a diferença, as pessoas é que são a vantagem competitiva das empresas, e o bem-estar no ambiente de trabalho resulta em produtividade e resultados.” (BRONDANI, 2010, pg 18).

De acordo com Brondani (2010), todo indivíduo possui sentimentos, emoções, precisa amar e ser amado, respeitar e ser respeitado, e isso diz respeito a um equilíbrio emocional que gera uma segurança afetiva, e em âmbito organizacional, torna o ambiente saudável e mais produtivo. Ainda de acordo com Brondani (2010), as emoções presentes nos indivíduos podem interferir nas relações de trabalho, tanto de forma positiva quanto de forma negativa, existem três emoções primárias que influenciam no comportamento, são elas o medo, a raiva e o afeto, e estas emoções precisam ser trabalhadas para que não causem sofrimento e para que as relações interpessoais sejam melhores e saudáveis. Quando o medo e a raiva se sobressaem, podem criar conflitos entre os indivíduos, já o afeto torna o clima mais ameno. “O afeto nas relações de trabalho é a emoção capaz de construir dias melhores nas organizações que requerem coragem, leveza, consistência, rapidez, exatidão e cumplicidade” (SUCESSO, 2002, pg. 11 apud Brondani, 2010).

Para Brondani (2010), as relações interpessoais são influenciadas também pela cultura organizacional, e para que haja um bom relacionamento, é preciso existir empatia e um diálogo franco entre os indivíduos.

Fernandes e Zanelli (2006) discorre sobre a cultura organizacional, que é capaz de determinar o desempenho individual, a satisfação no trabalho e a produtividade da empresa. Os valores e crenças compartilhadas definem o modo de agir dos indivíduos dentro da organização, e a experiência coletiva vai delineando algumas respostas do cotidiano da empresa (Fernandes e Zanelli, 2006). A cultura organizacional mostra-se cada vez mais importante para dar conta dos padrões de comportamento que visam a estabilidade do grupo (Fernandes e Zanelli, 2006).

De acordo com Fernandes e Zanelli (2006), as pessoas possuem uma múltiplas identidades, que vão se desenvolvendo de forma dinâmica de acordo com os papéis vivenciados socialmente, e quando passam a compartilhar de uma cultura organizacional, passa também a desenvolver uma identidade característica a isso.

Machado e Kopittke (2002), falam sobre as diferentes identidades, sendo elas pessoal, social, do trabalho e organizacional. A identidade pessoal é fruto de uma construção psicológica que parte de uma tentativa de entender o conceito de si.

“O conceito de si é, portanto, uma construção mental complexa, fruto de uma relação dialética que considera o indivíduo igual a seus pares, mas único na sua existência, na sua experiência e vivência pessoal. Resta que a igualdade e a diferença permeiam a todo momento as tentativas de auto representação por parte dos indivíduos. Assim uma identidade bem construída é aquela que delineou os limites entre a individualidade e os grupos aos quais a pessoa está vinculada. O resultado é que, embora reunidos na presença física, o eu e o grupo encontram-se separados nos processos psíquicos.” (MACHADO e KOPITKE, 2002, pg. 3).

Machado e Kopittke (2002), afirmam que existe uma identidade social pelo fato do indivíduo ter necessidade de ser no mundo e de pertencer a algum grupo social, podendo comparar-se dinamicamente; a identidade social é adquirida através de mecanismos psicológicos e fatores sociais, e constrói-se por semelhanças e oposições, ou seja, é criada através da representação que o indivíduo faz de si mesmo perante o grupo em que está inserido e também aos grupos que não pertence, que se opõem aos dele. Ainda de acordo com Machado e Kopittke (2002), a identidade no trabalho é formada de acordo com os papéis que os indivíduos possuem no seu ambiente de trabalho, pelo fato de seguirem normas coletivas de comportamento. As identificações realizadas na identidade no trabalho geralmente estão relacionadas com o trabalho realizado, com a empresa e com a trajetória, e também com os relacionamentos interpessoais. Machado e Kopittke (2002) ainda nos fala sobre a identidade organizacional, que é construída com o tempo conforme os indivíduos vão internalizando que a organização a qual fazem parte se mantém a mesma, o que simboliza a sua existência temporal, e ao internalizar isso, a organização torna-se específica na mente do indivíduo. Jo Hatch e Schultz (1977 pg. 361 apud Machado e Kopittke, 2002) nos apresenta que a identidade organizacional é um reflexo da cultura organizacional.

Quadro 1: Distinções entre níveis de estudo da identidade

Tipo de identidade	Objeto de Estudo	Meios de realização	Ocorrência de acordo com as fases	Espaços de construção	Finalidades
Pessoal	A construção do auto conceito ao longo da vida do indivíduo	Diversos relacionamentos sociais, em diferentes esferas	Permanente ocorrendo em todas as fases da vida	Múltiplos Relacionamentos	Conformação do eu, em direção ao processo de individuação
Social	A construção do auto conceito pela vinculação a grupos sociais	Interação a grupos sociais com finalidades Diversas	Permanente na vida do indivíduo.	Múltiplos grupos	Orientar e legitimar a ação, por meio do reconhecimento e da vinculação social.
Identidade no trabalho	A construção do eu pela atividade que realiza e pelas pessoas com as quais tem contato no Trabalho	Interação com a atividade e com as pessoas no Trabalho	Na juventude, na idade adulta até a aposentadoria	Múltiplas atividades e grupos profissionais	Contribuir para a formação da identidade pessoal e atuar como fator motivacional
Identidade organizacional	A construção do conceito de si vinculado a organização a qual trabalha	Interação com uma instituição (com seus valores, objetivos, missão e práticas)	A partir da juventude, enquanto estiver vinculado a alguma instituição	Pode ocorrer em uma ou em múltiplas organizações.	Incorporar as instituições no imaginário, de forma a consolidar a identidade pessoal.

Fonte: (MACHADO e KOPITKE, 2002, pg. 9).

O colaborador passa a ter uma identidade na empresa, e quando há um conflito ou quando uma frustração é gerada, isso pode causar um grande sofrimento, pois a pessoa se encontra envolvida de forma intrínseca com a instituição, vivencia grande parte do seu tempo ali, reproduz comportamentos, compartilha de uma cultura organizacional.

“Embora o trabalho seja um componente que pode privilegiar a identidade do homem, permitir o acesso aos bens de consumo e resgatar sua auto-estima, ressalta-se que as condições de trabalho podem afetar seriamente a saúde dos trabalhadores, principalmente num ambiente altamente competitivo, onde ocorra desequilíbrio entre Esforço e Recompensa no trabalho, levando ao estresse ocupacional, sobretudo quando existe alto esforço e baixa recompensa.” (AREIAS, 2006, pg. 186).

O colaborador não é apenas uma mão de obra humana, ele se desenvolve emocionalmente ali também, e quando algo não vai bem, isso pode comprometer a sua saúde mental, e gerar um estresse organizacional, podendo evoluir até mesmo para a síndrome de Burnout, quando não é remediado. Por isso é importante que haja profissionais qualificados para identificar a situação e intervir, para o bem-estar geral.

CONCLUSÃO

Pode-se concluir que o Psicólogo Organizacional possui diversas possibilidades de atuação dentro das organizações, e seu papel no cenário de estresse organizacional e de síndrome de Burnout é de fundamental importância, visto que pode detectar o estresse e evitar o agravamento da situação que ocasionaria a síndrome, ou ainda intervir de forma ativa quando já há instalada a síndrome de Burnout nos funcionários, e assim pode realizar estratégias focalizando a organização como um todo, apenas o indivíduo, ou ainda, os dois.

“Ser psicólogo organizacional é observar os fenômenos que acontecem na organização e traduzir o indizível de forma que haja uma melhor interação entre os departamentos. É apreciar o ser existente em sua totalidade e singularidade, cuidando e zelando pelo o seu bem-estar e integridade na organização.” (KARAM, 2017, pg. 9).

Para pensar na importância do Psicólogo Organizacional, também se faz necessário refletir sobre o que é a organização e o que ela implica na vida das pessoas, principalmente dos seus colaboradores, que influencia e são influenciados por ela, o que torna esta relação como uma via de mão dupla, quando um é afetado, o outro também sentirá as consequências. Quando o ambiente organizacional é conflituoso, todo o processo e todos que estão envolvidos com a empresa, sentirão um efeito negativo na rotina, e quando há colaboradores com estresse organizacional ou ainda com síndrome de Burnout, a empresa também sofrerá impactos por isso, como nos afirma Silva (2019).

O cenário de estresse ocupacional e de síndrome de Burnout em uma empresa ocorre quando há um desequilíbrio entre o colaborador e a empresa, de modo geral, a

empresa acaba requisitando mais do funcionário do que ele consegue oferecer, extrapolando os seus limites, ou quando a empresa não recompensa de forma justa o colaborador da forma como ele precisa, o que gera uma quebra de expectativa e frustração na forma como o indivíduo se relaciona com o seu trabalho (SILVA, 2019; MORENO, 2011). Para um melhor manejo da situação, o Psicólogo Organizacional é um profissional especializado indicado para realizar uma intervenção, bem como promover uma prevenção, pois consegue visualizar as relações interpessoais e adentrar na estrutura formal e informal, para então criar estratégias corretas e eficazes (KARAM, 2017).

REFERÊNCIAS

1. AREIAS, Maria Elenice Quelho; COMANDULE, Alexandre Quelho. Qualidade de vida, estresse no trabalho e síndrome de burnout. **Qualidade de vida e fadiga institucional. Campinas: IPES Editorial, 2006.**
2. BRASIL. Ministério da Saúde. (2002). **Lista de doenças relacionadas com o trabalho do ministério da saúde** – (elaborada em cumprimento da Lei 8.080/90 – inciso VII, parágrafo 3º do artigo 6º – disposta segundo a taxonomia, nomenclatura e codificação da CID- 10).
3. BRONDANI, Jera Porto. **Relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe: uma análise sobre a influência na qualidade de vida no trabalho.** 2010. 39 p. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2010.
4. CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional: A dinâmica do sucesso das organizações.** 2. ed. [S. l.]: Campus, 2010.
5. FREITAS, Andrea Karla Breunig de. *et al.* IDENTIFICANDO AS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO UTILIZADAS POR POLICIAIS RODOVIÁRIOS FEDERAIS DA REGIÃO CENTRAL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Revista Cesumar Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**, [S. l.], v. 20, n. 1, p. 97-115, jan/jun 2015.
6. KARAM, Natália. **O PAPEL DO PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL E O ENGAJAMENTO NO TRABALHO.** Orientador: Prof. Dr. Cláudio Hutz. 2017. 39 p. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Psicologia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017.
7. MACHADO, Hilka Vier; KOPITKE, Bruno. A Identidade no Contexto Organizacional: Perspectivas Múltiplas de Estudo. *In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS*, 2002, Recife. **Anais [...]**. [S. l.: s. n.], 2002.
8. MORENO, Fernanda Novaes *et al.* ESTRATÉGIAS E INTERVENÇÕES NO ENFRENTAMENTO DA SÍNDROME DE BURNOUT. **Revista de Enfermagem**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 140-145, jan/mar, 2011.
9. RIBEIRO FERNANDES, Karina; ZANELLI, José Carlos. O Processo de Construção e Reconstrução das Identidades dos Indivíduos nas Organizações. **RAC**, [s. l.], v. 10, n. 1, p. 55-72, 2006.
10. SILVA, Gabriel de Nascimento e. (Re)Conhecendo o Estresse no Trabalho: uma Visão Crítica. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, [S. l.], v. 12, n. 1, p. 51-61, 28 jun. 2019.

