

A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Cibele de Lara Bortoluzzi¹
Josete Alzira Passamani Stocco²

Resumo

Este estudo consiste em uma análise do estresse e da sua influência no ambiente de trabalho do Secretário Executivo. Para isso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica para conhecer quais são os seus sintomas e como é sua manifestação no indivíduo, além de buscar a compreensão sobre como o estresse pode prejudicar a produtividade de uma empresa. O estudo foi dividido em três partes: o estresse, seus conceitos e as doenças que são relacionadas com o estresse; o estresse relacionado ao trabalho, a origem do trabalho, as suas conseqüências na vida das mulheres e sobre os profissionais de secretariado executivo. Conclui-se que os brasileiros estão cada vez mais sentindo o estresse.

Palavras-chaves: Secretário Executivo; estresse; trabalho

Introdução

Desde o início da civilização o ser humano busca satisfazer suas necessidades, sejam elas de alimentação, vestuário, moradia e bem estar. Para que isso seja possível de se realizar o ser humano precisa ter meios, ou seja, tem que trabalhar para supri-las. A evolução das formas de trabalho do homem durante a história mostra que ocorreu um melhoramento das técnicas utilizadas na realização das atividades. Primeiramente, o ser humano apenas obtinha sua sobrevivência. Com o passar do tempo, ele descobriu como confeccionar suas ferramentas e, posteriormente, construiu máquinas para facilitar e agilizar o seu trabalho. Esse trabalho que traz o sustento, também poderá trazer problemas à saúde do trabalhador, quando o esforço realizado é maior do que o seu organismo suporta, porque as tensões sentidas durante um tempo quebram o equilíbrio do organismo, o que chamamos de estresse. Uma grande parte da população não conhece quais são os sintomas do estresse e também não sabem que estes podem

¹ Graduada em Secretariado Executivo Bilíngüe/UPF, Pós-graduanda em Gestão Secretarial/UPF

² Mestre em Educação, Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngüe. Professora e coordenadora do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe/UPF. josete@upf.br

prejudicar a saúde dos funcionários e, conseqüentemente, a produtividade da empresa. A pesquisa, de caráter bibliográfica, apresenta sintomas, fatores, fases e conseqüências do estresse no ser humano e na organização.

Esta pesquisa justifica-se porque se faz necessário um maior conhecimento sobre o que é este estresse que afeta a sociedade atual, mas que também afetou nossos antepassados. Conhecer o que o estresse pode fazer no organismo do indivíduo é de extrema importância, assim como também o é saber aproveitá-lo a favor do indivíduo e das organizações.

O estresse

A origem histórica do estresse

A partir de nosso nascimento, vamos aprendendo passo-a-passo como devemos viver e quais são os valores que devemos seguir. Também passamos por adaptações e por emoções decorrentes da convivência em uma sociedade competitiva. Na fase adulta, trabalhar se torna uma obrigação e uma necessidade, deixando de ser um prazer, pois o ritmo de produção está cada vez mais acelerado e a tecnologia avançada faz com que as pessoas estejam em constante aperfeiçoamento e o organismo não consiga responder sem esforço ao ritmo que lhe é solicitado.

No início da civilização, o ser humano era motivado a caçar e, posteriormente, plantar para sobreviver, seguindo um impulso natural que os ajudava a buscar o que necessitavam. Nesse período, o homem estava exposto a riscos e perigos que exigiam de si habilidades e esforços novos diante de situações inusitadas e, apesar de sequer imaginar o que era o estresse, suas reações no organismo humano já eram conhecidas. Somente após anos os estudiosos conseguiram constatar que essas reações e tensões sentidas eram o estresse, não o mesmo estresse sentido hoje, pois naquela época os agentes estressores eram outros.

A palavra estresse tem origem no latim, vem de *stringere*, que significa tencionar, apertar, comprimir. Mas passou a ser utilizada em inglês para designar “opressão, desconforto e adversidade” (SPIELBERGER apud LIPP, 2001, p. 17).

O termo “stress” foi aportuguesado como estresse, e segundo o dicionário Aurélio, “é um conjunto de reações do organismo a agressões de ordens físicas, psíquicas, infecciosas e outras capazes de perturbar-lhe a homeostase (equilíbrio orgânico)”.

Até a 2ª Guerra Mundial essa terminologia estava restrita aos pesquisadores. Somente em 1936, o endocrinologista Hans Seyle introduziu o termo “stress” para designar uma síndrome produzida por vários agentes nocivos (LIPP, 2001, p. 18). Como os seus pacientes haviam procurado tratamento para doenças diversas, Seyle começou a pensar que alguns dos sintomas que verificou nestes pacientes nada tinham a ver com a doença específica para a qual eles o consultaram, mas sim com a condição geral de estar enfermo. Os sintomas eram iguais em alguns de seus pacientes, assim pôde-se relacionar o diagnóstico e o que o estresse desencadeava, sendo possível fazer uma avaliação mais clara do que eles estavam sentindo. A pesquisa de Hans Seyle tinha ênfase na resposta não-específica do organismo a situações que o enfraquecessem ou fizessem-no adoecer, a qual ele chamou de “síndrome geral de adaptação” ou “síndrome do stress biológico”, comumente conhecido como “a síndrome do simplesmente estar doente”. Essa síndrome a que Seyle se referia era a adaptação que o ser humano tem de enfrentar quando passa por situações diferentes, como mudanças, emoções e acontecimentos inesperados.

Muitas vezes, pela vida agitada que as pessoas levam, elas não percebem o que estão sentindo. Somente um evento mais grave faz com que esse indivíduo procure um médico para verificar esses sintomas presentes em seu organismo.

Nas palavras de Lipp (1996, p. 20).,

o estresse é definido como uma reação do organismo com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que decorrem quando as pessoas se confrontam com uma situação que, de algum modo ou de outro, o irrite, amedronte, excite, ou confunda ou mesmo que as façam imensamente felizes.

Para a autora, esses sintomas são sentidos pelo corpo em si, ou seja, fisicamente, onde são percebidos mais facilmente, ou pela mente, psicologicamente, o que algumas vezes torna mais difícil o seu diagnóstico no início dos sintomas. Porém, para que essas tensões sejam desencadeantes do estresse faz-se necessário que existam os estímulos estressores, ou simplesmente estressores, que podem advir de fatores externos ou

internos. As fontes externas são constituídas de tudo aquilo que ocorre em nossas vidas e que vem de fora do nosso organismo: a profissão, falta de dinheiro, brigas, assaltos, frio, calor, condições de insalubridade, perdas e falecimentos. Tudo o que exija do organismo uma maior adaptação, cria o estresse e não se tem o que fazer, pois não depende da própria pessoa. As fontes internas se referem à “fábrica” particular de estresse. É o que existe dentro de cada indivíduo: modo de ser e agir, crenças, valores, emoções, pensamentos, angústias, alegrias e tristezas. Todavia, os agentes estressores por si só não desencadeiam o estresse. Para ele ocorrer, depende de cada indivíduo, da sua história de vida, vulnerabilidade, enfrentamento das situações e genética.

De acordo com Lipp (1996, p. 302),

a reação que o ser humano tem a fatores estressantes é, na realidade, de grande valor, pois visa à sua autopreservação. Séculos atrás o homem tinha como fonte principal o stress, não a burocracia de hoje, mas outras situações que ameaçavam sua vida. Para enfrentar o estressor da época o ser humano foi dotado de um conjunto complexo de reações físicas e mentais que visavam a lhe dar a força e a energia necessárias para enfrentar seu inimigo.

Enfrentar o estresse é lidar diretamente com as exigências, eliminando-as, mudando-as ou recusando-as. É conhecer a si mesmo, os seus limites e usar esse conhecimento para interpretar e encarar as exigências e ameaças. E é aumentar tanto a própria capacidade de resposta quanto o apoio necessário aos outros. A resposta que o organismo terá ao passar pela tensão definirá se o estresse é positivo ou negativo, sendo isto possível através da avaliação que é feita pelo indivíduo frente à situação em que se encontra. Se a resposta for ruim, exigindo esforço excessivo para a adaptação do indivíduo, poderá ocorrer o *distress*, o estresse em excesso. Ocorre quando a pessoa ultrapassa seus limites e esgota sua capacidade de adaptação, normalmente em situações aflitivas ou constantes, e o organismo fica destituído de nutrientes e a energia mental fica reduzida. A qualidade de vida sofre danos. Alguns sintomas são: fadiga, irritabilidade, falta de concentração, depressão, pessimismo, doenças, acidentes, dificuldade de comunicação, baixa produtividade e pouca criatividade. Também existe o estresse positivo, chamado de *eustress*, que impulsiona as pessoas, faz com que tenham vontade de realizar seus sonhos. Essa forma de estresse é essencial e desejável à vida. O organismo produz adrenalina, que dá ânimo, vigor e energia. O indivíduo pode passar por períodos em que dormir e descansar passam a não ter tanta importância. Os

sintomas são: vitalidade, entusiasmo, otimismo, perspectivas positivas, resistência a doenças, vigor físico, lucidez mental, relações humanas ótimas, alta produtividade e criatividade. Porém, ninguém consegue ficar em alerta por muito tempo, pois, o estresse se transforma em excessivo quando dura demais. Embora os dois tipos provoquem reações emocionais completamente diferentes, fisiologicamente as respostas são idênticas (ROSSI, 2004, p. 20).

Então, qual seria o estresse ideal, e será que ele existe? Existe sim, e é possível obtê-lo, faz-se necessário aprender a manejar o estresse e gerenciar a fase de alerta de modo eficiente, alternando entre estar em alerta e sair do alerta. O organismo precisa entrar em equilíbrio, após uma permanência em alerta, para que se recupere. Para conviver-se bem com o estresse, precisamos dispensar um tempo para considerar quais são as fontes de estresse em nossa vida e se as nossas respostas a elas (emocionais e físicas) são sensatas e úteis, ou se estão impossibilitando de lidar com as tais fontes de estresse e ter controle sobre elas.

As quatro fases do estresse

A sociedade incentiva o ter e o possuir, fazendo com que as pessoas sintam-se impulsionadas a ganhar sempre. Por outro lado, o medo de perder existe como um fantasma que aterroriza o indivíduo, que o persegue. Paralelamente, o medo de errar assusta, afinal tem-se que agir sempre corretamente, para conquistar o que se deseja. Não conseguir conquistar pode significar incompetência e incapacidade.

Como anteriormente foi citado, a Síndrome Geral de Adaptação é um conjunto de modificações frente às situações de estresse, e consiste em quatro fases, que vai desde a reação de alarme até a fase de exaustão. Até pouco tempo eram conhecidas apenas três fases, mas, após anos de pesquisas, a psicóloga Marilda Novaes Lipp diagnosticou a existência de outra fase, chamada de fase de quase exaustão, que se encontra entre a fase de resistência e a da exaustão, como veremos abaixo.

A primeira fase, a do alerta, inicia-se quando o indivíduo se confronta com um estressor. O organismo se prepara para a reação de luta ou fuga, que é essencial para a preservação da vida. Gera grande produtividade e criatividade no trabalho, o indivíduo pode varar a noite sem dificuldade. Se o estresse continuar por tempo indeterminado,

iniciar-se-á a fase de resistência, quando o organismo tenta uma adaptação para restabelecer a homeostase. Nesta fase, as reações são opostas àquelas que surgem na primeira fase e alguns sintomas desaparecem, dando lugar a uma sensação de desgaste e cansaço; também nesta fase a criatividade e a produtividade voltam ao normal, mas às vezes o ser humano não consegue ter novas idéias. Na tentativa de reequilíbrio, a reserva de energia adaptativa é utilizada. Na terceira fase, a da quase-exaustão, ocorre um enfraquecimento da pessoa, que não se adapta e não resiste ao estressor. Nesta fase, a pessoa ainda consegue trabalhar, apesar do desgaste; consegue dar conta da rotina, mas não cria nem tem idéias originais, caem drasticamente a produtividade e a criatividade. E, por fim, há a quarta fase, a da exaustão, quando a pessoa sofre sérias doenças, pois o organismo exaure toda a reserva de energia adaptativa que possuía, ocorre a exaustão psicológica em forma de depressão emocional. Nesta área o estresse pode produzir desde a apatia, depressão, desânimo, sensação de desalento e hipersensibilidade emotiva, até a raiva, irritabilidade e ansiedade, além de ter o potencial de desencadear surtos psicóticos e crises neuróticas em pessoas predispostas (LIPP, 2001, p. 02). O indivíduo, nesta altura, não consegue trabalhar, produzir, concentrar-se e o trabalho não tem mais importância. Fica prejudicada a qualidade de vida deste indivíduo.

Doenças relacionadas com o estresse

Antigamente, as doenças do trabalho atingiam quase que exclusivamente os operários. Hoje o grupo de risco ampliou-se, ou seja, também os postos mais influentes da vida organizacional estão adoecendo, o que implica em sérias conseqüências para as decisões empresariais e gerenciais. Hoje, a grande maioria das doenças do trabalho têm íntima relação com o estresse.

LER - lesão por esforço repetitivo

Esta doença começa, no trabalhador, com uma sensação de peso e desconforto no membro afetado; posteriormente, a dor é mais freqüente e intensa, aparecendo durante a jornada de trabalho. Sente-se um formigamento e calor, logo após a dor se

torna muito forte e contínua e, muitas vezes, insuportável, fazendo com que esse trabalhador se torne incapacitado para o trabalho e também para atividades do seu dia-a-dia.

De acordo com Cataldi (2002, p. 71),

LER consiste nas afecções que podem acometer tendões, sinóvias, músculos, nervos, fâscias, ligamentos isolada ou associadamente, com ou sem degeneração de tecidos, atingindo inclusive os membros superiores, região escapular e pescoço, de origem muscular e da manutenção de postura inadequada.

Essa doença aparece nos profissionais que trabalham como digitadores na sua grande maioria, porém em outros profissionais pode apresentar-se. Efetivamente, existem condições específicas de trabalho que favorecem o aparecimento da LER: gestos, posições, movimentos, esforços, tensões, ritmo e carga de trabalho.

Síndrome da fadiga

Pode ser definida como um estado físico e mental resultante de um esforço prolongado ou repetido e que terá repercussões sobre vários sistemas do organismo, provocando múltiplas alterações de funções, conduzindo a uma diminuição da performance no trabalho, tanto quantitativa quanto qualitativa, em graus variáveis.

A síndrome da fadiga pode se instalar no indivíduo caso a tarefa que ele realize seja monótona ou desprazerosa. Esta pessoa não está preparada nem física, nem emocionalmente para desenvolvê-la, e isso cria a falta de sintonia entre o esforço e as funções vegetativas, as quais se comportam como se estivessem em repouso.

Workaholics

O termo inglês se refere àquelas pessoas que são “viciadas, dependentes do trabalho”. Segundo Lipp (2005, p. 01), “*Workaholic* é um estilo de dedicação ao trabalho que envolve a focalização quase que exclusiva nas atividades ocupacionais, muitas vezes excluindo outros interesses da vida, até mesmo as relações interpessoais” Esses indivíduos não sabem e não conseguem fazer outra coisa na vida a não ser trabalhar. São pessoas incapacitadas para desfrutar seu tempo livre, em geral porque

carregam dentro de si um nível de ansiedade muito intenso e se acostumaram a lidar com o estresse, utilizando o trabalho como uma válvula de escape.

No caso do *Workaholic*, qualquer emprego ou empresa pode levá-lo à frustração ou desilusão, pois seu nível de idealismo não é facilmente gratificado.

O Trabalho

A origem do trabalho e o estresse

O significado latino da palavra trabalho encontrado é *tripalium*, um instrumento romano de tortura, uma espécie de tripé formado por três estacas cravadas no chão onde eram supliciados os escravos. No renascimento, o vocábulo adquiriu também o sentido atual de labuta, atividade e exercício profissional.

O trabalho, observado desde o início da civilização, mostra a evolução que teve e as modificações em sua forma. Assim, faz-se necessário analisarmos o trabalho desde os primórdios. Nesta época, havia a cooperação entre marido e mulher, as famílias trabalhavam para o seu próprio sustento. Somente após alguns anos instalou-se o sistema de trocas e o regime de utilização do trabalho alheio, as pessoas trocavam os produtos que lhes estavam sobrando por aqueles que elas não tinham ou não plantavam. Após este estágio, a pessoa descobre que ela mesma pode servir de mercadoria, objeto de troca, consumo e força barata de trabalho. E assim, com a escravidão veio a divisão da sociedade entre quem explorava e os que eram explorados. De acordo com Ferrari; Nascimento; Martins Filho (1998, p. 32), “o trabalho escravo, como é evidente, não era voluntário, mas sim forçado”.

Ao trabalhador escravizado não era permitido desfrutar de qualquer resultado do seu labor, todo ele era destinado ao seu dono. Com certeza, o escravo foi a mais expressiva representação do trabalho na Antigüidade. No Brasil, os negros trazidos da África e os índios nativos foram explorados pelos colonizadores portugueses para o usufruto econômico das terras descobertas, a partir do século XVI até o XIX.

Desde que a civilização se baseia na exploração de uma classe por outra, todo o seu desenvolvimento se opera numa constante contradição. Cada progresso na produção é ao mesmo tempo um retrocesso na condição da classe oprimida, isto é, da grande

maioria. Cada benefício para uns é necessariamente um prejuízo para os outros. A prova mais evidente disso tudo diz respeito à própria criação da máquina, cujos efeitos hoje são sentidos pelo mundo inteiro. Mas foi a Revolução Industrial, que iniciou no século XVIII, na Inglaterra, o grande marco da história do trabalho. Começa a mecanização dos sistemas de produção, nesta época surgiram as máquinas a vapor, que revolucionaram os modos de produção. Porém, também nesta época, o mundo descobriu quanto o trabalho era degradante para o ser humano. Os salários pagos aos trabalhadores eram baixíssimos, não eram suficientes nem para o próprio indivíduo se sustentar e, em algumas fábricas, até mesmo crianças eram empregadas. Os trabalhadores chegavam a trabalhar até 14 horas por dia e também estavam sujeitos a castigos físicos dos patrões. Foi uma época muito marcante para o mercado de trabalho, pois além dessa desumanização, os empregados não tinham direitos trabalhistas, como: férias, décimo terceiro, ou auxílio doença. Quando ficavam doentes, eram substituídos.

Conforme França e Rodrigues (1997, p. 24),

o stress relacionado ao trabalho é definido como aquelas situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador, suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou sua saúde física ou mental, prejudicando a interação desta com o trabalho e com o ambiente de trabalho, na medida em que este ambiente contém demandas excessivas a ela, ou que ela não contém recursos adequados para enfrentar tais situações.

O ser humano é composto por vários aspectos: a sua genética, que determina os aspectos físicos; valores que lhe foram ensinados por sua família; os sentimentos que foram adquiridos desde pequenos, na família, através das amizades, na escola, e mesmo no ambiente de trabalho. Em cada pessoa, além de tudo isso, também existem marcas de sua história, de seus esforços, vitórias, fracassos e emoções. Estes aspectos são determinantes para que, diante do estresse, o indivíduo saiba enfrentá-lo e aproveitar-se dos benefícios que o estresse pode trazer. Porém, sabe-se que, pela extrema complexidade da raça humana, as pessoas têm reações muito diferentes umas das outras em situações iguais ou semelhantes.

O estresse no trabalho depende da interação entre as características de um indivíduo e as condições no local de trabalho, pois as pessoas são diferentes em termos de personalidade e pela maneira de lidar com as coisas. Assim, aquilo que, para uns, não provoca nenhum tipo de tensão, não sendo absolutamente um fator estressante, para

outros pode tornar-se uma situação difícil de superar, causadora de estresse, portanto. As condições de trabalho como fator estressante não o são, portanto, *a priori*, mas resultam em fator de estresse conforme cada pessoa lida, ou interage, com essas condições.

Nas organizações, o conflito entre metas e estrutura das empresas com as necessidades individuais de autonomia, realização e de identidade são agentes estressores importantes, na medida em que há oposição entre a realização do projeto do trabalhador e a organização do trabalho. Esta organização é a imposição da vontade do outro, da divisão do trabalho, do conteúdo das tarefas e das relações entre os trabalhadores. A desumanização do trabalho, presente na produção em larga escala, tem como característica marcante a mecanização e a burocratização e se torna agente estressante porque atenta contra as necessidades individuais da satisfação e realização.

Além de trabalhar pelo dinheiro e por sua sobrevivência, o ser humano tem que trabalhar em algo que goste e que combine com seu modo de ser. Porém, se isso não for possível, faz-se necessário lembrar que o trabalho é somente parte da vida e que é preciso neutralizar o impacto do estresse no trabalho. As responsabilidades dos profissionais tendem a serem mais pesadas com o acúmulo gradativo de funções, uma característica da era pós-industrial, que fez surgir um profissional multifuncional e também aumentando o acirramento da competitividade em todos os setores produtivos. As pessoas que são movidas a prazos e metas trabalham até a exaustão e, muitas vezes, não percebem que estão esgotados e com a saúde comprometida. Parar para descansar não passa pelas suas cabeças, ao contrário, seguem firmes até sentirem o estresse em seu ponto máximo, quando o indivíduo tem doenças sérias e que o impossibilitam de trabalhar. Estes profissionais não respeitam horários de trabalho, levam relatórios para terminarem em casa ou nos fins de semana, não têm tempo para os filhos, a família, amigos ou para si mesmos.

Uma pesquisa realizada pela Isma - International Stress Management Association mostrou que homens e mulheres se estressam por motivos deferentes. Nos homens, o medo de perder o emprego é o principal motivo; já nas mulheres, a sobrecarga de trabalho é o maior causador de estresse. Segundo Rossi, (Veja, 2005, p. 114), “as mulheres acham que precisam se esforçar mais e fazer várias coisas ao mesmo tempo

para provar que são tão capazes quanto os homens” e ainda segundo a mesma autora, “esta é a razão de as mulheres acumularem mais e mais funções”.

Mais importante que as diferenças entre homens e mulheres é aprender a lidar com o estresse e sentir que é possível ter um maior controle sobre a vida. É preciso aprender a encarar uma situação inesperada ou difícil como um desafio a transpor e não como uma ameaça.

Uma organização que tenha por primazia o lado humano de seus colaboradores trabalha para prevenir, ou ao menos reduzir, o estresse, antes que ele se torne uma ameaça à empresa.

A mulher, o trabalho e o estresse

Nas décadas de 50 e 60, no Brasil, a mulher era presença permanente no lar, estruturando os serviços domésticos, orientando e disciplinando os filhos que eram criados pela mãe. Era ela quem supria o lar e dava total suporte ao marido que, ao retornar do trabalho, contava com roupas lavadas e passadas, alimentação de sua preferência e casa arrumada. A participação do homem nessa vida doméstica se restringia ao provimento do dinheiro necessário para o sustento da família. O cenário familiar foi alterado de forma drástica com a entrada da mulher no mercado de trabalho. Já na Revolução Industrial, no século XVIII, o trabalho feminino foi aproveitado em larga escala, a ponto de ser preterida a mão de obra masculina. Os menores salários pagos à mulher constituíram a causa maior que determinava essa preferência pelo elemento feminino. A indústria tirou a mulher do lar por 14, 15 ou 16 horas diárias, expondo-a a uma atividade profissional em ambientes insalubres e cumprindo obrigações muitas vezes superiores às suas possibilidades físicas.

Por meados do século XIX começaram a chegar no Brasil imigrantes europeus, entre eles muitas mulheres e crianças para trabalhar nas lavouras, fazendas e fábricas. Essas pessoas foram atraídas pelo governo para substituírem os escravos com mão de obra farta e barata. Essas pessoas foram muito exploradas, tinham vindo com o sonho de que seria uma vida fácil, com trabalho e salário digno, porém o que aconteceu foi totalmente diferente, elas passaram muitas dificuldades, fome e, assim, aceitaram qualquer emprego.

De acordo com Del Priori (2001, p. 581), na indústria têxtil encontravam-se 569 mulheres, o que equivalia a 67,62% da mão de obra feminina empregada nesses estabelecimentos fabris. Nas confecções, havia aproximadamente 137 mulheres. Não era somente nas fábricas ou fazendas que as mulheres trabalhavam, muitas faziam costuras em casa para alfaiates, trabalhando por horas, e outras também tinham que se prostituir para sobreviver.

As barreiras enfrentadas por elas para conseguir entrar no mercado de trabalho, independente de sua classe social, foram muito grandes. Havia disparidade salarial, intimidação física, e até mesmo assédio sexual. Não era fácil entrar onde predominava o sexo masculino, sem deixar de lembrar que essas mulheres que trabalhavam fora eram muito hostilizadas por suas famílias.

As mulheres negras, por sua vez, após a abolição dos escravos, continuaram trabalhando nos setores mais desqualificados, recebendo salários baixíssimos. Sabe-se que sua condição social quase não se alterou, mesmo depois da abolição e da formação do mercado livre no Brasil. Em 19 de agosto de 1842, a Inglaterra proibiu o trabalho das mulheres em subterrâneos. Em 1814, foi limitada a sua jornada de trabalho a até 10 horas e meia diárias, devendo aos sábados terminar antes das 16h30min. Na França, em 1848, surgiram as leis de proteção ao trabalho feminino. Na Alemanha, o Código Industrial de 1891 também se ocupou do problema, fixando algumas normas mínimas.

Uma das mais expressivas regulamentações é o Tratado de Versalhes, de 28 de junho de 1919, que estabelece o princípio da igualdade salarial entre homens e mulheres, inserido em algumas constituições, dentre as quais a do Brasil e destinado a impedir a exploração salarial da mulher. Apesar das regulamentações, a realidade do trabalho feminino foi de enfrentamento e luta desigual para defender e alcançar direitos. Seus manifestos por igualdade eram fracos em vista do poder masculino que imperava no mercado de trabalho. Até meados do século XX, elas eram poucas e não tinham força nem apoio suficiente para conseguir mudar os abusos que permeavam a sua presença no mundo do trabalho. As mulheres não eram nem mesmo reconhecidas como parte da população economicamente ativa, sua contribuição social reduzia-se ao papel de mantenedoras do equilíbrio doméstico familiar. Por tudo isso, muitas mulheres preferiam continuar em seus lares, sendo submissas aos homens, pois sabiam que, caso contrário, suas vidas seriam muito complicadas e seriam recriminadas por suas atitudes.

A inclusão da mão de obra feminina no mercado de trabalho foi muito lenta e humilhante. Nas palavras de Del Priori (2001, p. 603),

o espaço público moderno foi definido como esfera essencialmente masculina do qual as mulheres participavam apenas como coadjuvantes, na condição de auxiliares, assistentes, enfermeiras, secretárias, ou seja, desempenhando funções consideradas menos importantes nos campos produtivos que lhe eram abertos.

Todas essas trabalhadoras ajudaram a construir o país nas primeiras décadas do século XX, as mulheres pobres não estavam apenas nas indústrias, estavam também nos campos, plantações e colheitas, nas cidades elas trabalhavam também no interior das casas como empregadas domésticas, lavadeiras, cozinheiras, governantas em escolas, escritórios, lojas, hospitais e outras ainda circulavam pelas ruas como doceiras, vendedoras de cigarros, charutos e floristas. Entre as jovens de camada média e alta, muitas se tornavam professoras, engenheiras, médicas, advogadas, pianistas, jornalistas, escritoras. Aos poucos, as mulheres iam ocupando os espaços de trabalho possíveis.

Ao longo dos anos oitenta, ocorre uma revisão da imagem social da feminilidade, difundem-se novas proposições que reafirmam o princípio de equidade entre os sexos e são debatidas modificações na ordem cultural e jurídica. Este não foi o fim da desigualdade entre homens e mulheres, porém ele persiste em menor proporção aos dias de hoje. E nos últimos anos nota-se que as mulheres ganharam importância maior do que anteriormente lhes era atribuída. Embora, num primeiro momento, ela tenha obtido ganhos que lhe deram a capacidade de produzir intelectualmente, de participar, decidir e de escolher ela também teve um preço alto a pagar. Dedicar-se mais ao trabalho ou aos filhos, viver o lado profissional mais como obrigação e meio de sobrevivência, ressentindo-se da falta de tempo para si mesma e da relação com os filhos. O condicionamento cultural e social, a fisiologia e as mudanças que ocorrem na vida fazem com que as mulheres fiquem mais sujeitas ao estresse.

Além disso, as mulheres passam todos os meses por um período que gera muita tensão, o período pré-menstrual, quando muitas manifestam características daquilo que a medicina chama de tensão pré-menstrual, a TPM. Os principais sintomas da TPM são: dores ou desconforto, dor de cabeça, inchaço abdominal, repentinas alterações de humor, crises de choro freqüentes, desejos súbitos de alimentos específicos, redução da autoconfiança, depressão e sensação de extrema tensão. Tudo isso faz com que ela, em

certos momentos, não estejam bem, não consigam produzir tanto como habitualmente. Nas palavras de Markham (1998, p. 71), para muitas mulheres o ciclo menstrual é responsável por uma grande carga de estresse, todos os meses.

No trabalho, o estresse feminino aparece como problemas pessoais e interpessoais, menor eficiência, atrasos e faltas frequentes, conflitos e irritabilidade com colegas e também crescente dificuldade de raciocínio e sensação de incapacidade. O sintoma do estresse pode ser psicológico, sentindo-se tensa, irritada ou zangada, pressionada ou ansiosa, sentir vontade de sumir e de se esconder de todos, sentir-se triste e deprimida, entre outros sintomas. Já os sintomas físicos são, fraqueza, sensação de tontura, enxaqueca, ranger dos dentes, transpiração excessiva, dor ou tensão no pescoço, dores de estômago, prisão de ventre e irregularidades menstruais. Embora as mulheres sofram mais de estresse, e seus efeitos nelas sejam mais fortes, o sexo feminino sabe lidar melhor com o estresse e seus sintomas, segundo uma das conclusões da pesquisa Taking the Stress out of Work (Isma). Nessa pesquisa, foram entrevistados 110 homens e 110 mulheres e seus resultados mostraram porque isso é possível: elas têm mais facilidade para verbalizar suas emoções, são mais conscientes de suas condições físicas, têm bom nível de clareza sobre sua situação emocional, e vão buscar ajuda aos primeiros sintomas de qualquer mal.

O profissional de secretariado executivo

Há muito tempo o secretário deixou de apenas servir café e anotar recados. Hoje ele é essencial à empresa. Para que seja possível entender esta nova visão, precisa-se conhecer a origem da profissão.

O seu antepassado foi o escriba, em 300 a. c. e era uma função exclusivamente masculina. De acordo com os autores, os escribas tinham muitas funções e,

entre suas funções, o escriba tomava o ditado de seu superior. Para isto sentava-se de pernas cruzadas, esticava seu saiote em cima das pernas, improvisando uma espécie de mesa, onde apoiava o papiro esticado para escrever com sua pena ou pincel de junco. Os pigmentos ficavam em tigelas, ao lado do escriba, que escrevia da direita para a esquerda na denominada escrita hierática (SABINO; ROCHA, 2004, p. 05).

Durante a Idade Média, a função praticamente desaparece em face das condições políticas, econômicas e sociais. A função, exercida apenas pelos monges, nos mosteiros, na realidade não era exatamente de secretário, mas sim, de copistas. Na Idade Moderna, a função reaparece diante do surgimento do comércio. A figura da mulher como secretária aparece de forma expressiva a partir das duas Guerras Mundiais. Isto ocorreu devido à escassez de mão de obra masculina que havia sido enviada para os campos de batalha. No Brasil, a atuação da mulher como secretária aparece a partir da década de 50, com a chegada das multinacionais. As empresas foram dando maior espaço para a mulher, contudo eram vistas como datilógrafas, recepcionistas e telefonistas.

A palavra secretária tem origem no latim, onde se encontra a princípio a palavra: *secretarium/secretum*, que significa lugar retirado, conselho privado; e *secreta*: particular, segredo, mistério. Acredita-se que, com o passar dos tempos, a grafia e o significado de tais palavras tenham sofrido alterações, surgindo os dois gêneros, secretária e secretário. Desde esse tempo até os dias de hoje, o percurso foi muito longo e repleto de transformações, aos deveres de taquigrafia e datilografia outros foram adicionados, como redigir correspondências, marcar entrevistas, controlar a agenda do executivo e participar de reuniões, entre outras. Foi em meados da década de 60 que o movimento secretarial começou a tomar lugar. Surgiu o “Clube das Secretárias” que, após, transformou-se em “Associação das Secretárias do Rio de Janeiro”. Foi a primeira Associação com objetivo de reunir a classe. Na década seguinte, o movimento secretarial fortaleceu-se ainda mais e, em 20 de setembro de 1977 obtinha a Lei nº 1421/77, que institui a data de 30 de setembro como Dia Nacional da Secretária. Essa data possui fundamentos históricos, significando o aniversário de Liliam Scholles, filha do inventor da máquina de escrever. Ela foi à primeira mulher a datilografar em público, numa demonstração do invento do pai.

A maior conquista dos profissionais de secretariado foi a transformação do cargo em profissão pela LEI 7.377, de 30 de setembro de 1985. Em 1988, foi criada a FENASSEC (Federação Nacional dos Secretários e Secretárias), criada em Curitiba-PR, que trouxe informações e esclarecimentos sobre a profissão. Somente em 07 de julho de 1989 foi publicado o código de Ética Profissional, pela união dos Sindicatos. Atualmente, o secretário não deixou de cuidar da agenda do chefe, mas agregou valores que ampliaram sua ótica de competência, estando totalmente integrada ao seu

superior, atuando como assessora do empresário e sendo o “braço direito” do chefe, tendo flexibilidade e autonomia nas decisões. É a partir dos conceitos de mudança, tanto de comportamento como de pensamentos, que os secretários, assim como todos os profissionais que almejam a atingir seus objetivos, devem procurar desenvolver suas atividades no dia a dia de trabalho. Tais mudanças são incontestáveis, mostrando que os profissionais acomodados ao cargo que ocupam, ou com pensamentos ultrapassados, estão completamente equivocados e desatualizados.

Nas palavras de Carvalho (1998, p. 448),

a profissional de hoje deve ter consciência de que ela não se define pelo cargo que ocupa, e nem deve estar limitada pela descrição do trabalho que realiza em sua função. Se o mundo está mudando, se as empresas estão mudando, é evidente que a profissional de hoje também precisará mudar, para sobreviver nesse novo mercado.

O secretário executivo de hoje está propenso a sentir os sintomas do estresse, pois ele cada vez mais assume maiores responsabilidades, seu dia parece curto em relação a tudo que ele tem para realizar.

As tecnologias empregadas nos escritórios vieram para facilitar. O trabalho que, antes, era feito manualmente, hoje pode ser feito no computador, porém, este equipamento, ao mesmo tempo em que agilizou as tarefas, também trouxe outras conseqüências ao ser humano, como a lesão por esforço repetitivo e as dores lombares. Os secretários passam horas digitando, sentados à frete do computador, não tendo pausas e algumas vezes tendo postura inadequada, sentindo, no final do expediente, dores na sua coluna e, conseqüentemente, o estresse. Quando não consegue cumprir todos os prazos, o indivíduo sente-se impotente e desmotivado. Mesmo quando esta pessoa leva serviço para fazer à noite ou nos finais de semana, em casa, sua vida começa a resumir-se em trabalho, deixando de ter lazer e diversão. Trazendo, assim, sérias conseqüências à saúde da pessoa e comprometimento no trabalho realizado.

Uma grande parcela dos profissionais de secretariado são mulheres, e estas têm dupla jornada. Trabalham fora, têm casa para arrumar, filhos e marido, sobrando pouco tempo para si mesmas, não percebendo quando estão doentes.

Para que esse profissional não sofra com o estresse e suas conseqüências, precisa ter consciência de que não deve assumir mais trabalho do que consegue realizar, cuidar

da sua saúde e sempre lembrar que o trabalho não é tudo na vida, é apenas uma parte e todo o ser humano precisa ter horas de lazer com sua família e amigos.

Considerações finais

Durante a realização da pesquisa verificou-se que o estresse vai muito além do entendimento usual do seu conceito, pois ele não é totalmente ruim como a sociedade o vê. Pode também, ser bom, chamado de *eustress*, é o elemento motivador, impulsor da vida, sem ele as pessoas não teriam auto-estima, vontade de viver, de realizar atividades e mesmo de levantar-se da cama todos os dias. Por isso, as empresas que souberem extrair este estresse de seus funcionários, obterão maior produtividade e conseqüentemente, maior lucratividade.

Outro aspecto que ficou claro é que independentemente do sexo, todo ser humano pode sofrer de estresse, e por motivos diferentes, mesmo quando estão exercendo cargos iguais. As mulheres sofrem pela sobrecarga de tarefas e responsabilidades, visto que têm que estar constantemente provando que são competentes, raízes que perduram desde a inserção delas no mercado de trabalho. Já os homens sofrem porque têm medo de perder o emprego, pois muitos sustentam suas famílias. Porém, os estudos realizados apontam para o fato que a cada ano, aumenta a porcentagem de brasileiros que sofrem de estresse e que as mulheres conseguem neutralizar os efeitos do estresse, pois elas expressam seus sentimentos, e emoções mais facilmente. O homem, por sua cultura machista, não consegue demonstrar o que está sentindo e tem receio de ser mal interpretado.

O estresse, como se apresentou ao longo do texto, pode ser prejudicial, primeiro ao indivíduo após, à sua empresa, pois o funcionário pode ficar doente ou debilitado, prejudicando a sua produtividade, além de restringir seu potencial, criatividade e motivação, muito necessária nestes tempos de constantes transformações, além de que o colaborador, em algumas vezes terá que se afastar do trabalho para fazer tratamento.

A profissão de secretariado executivo passou por evoluções, desde sua origem com os escribas. Do simples redigir uma carta, hoje os profissionais desta área atuam em diferentes áreas e, muitas vezes, assessoram mais de um executivo. A dinâmica da profissão faz com que os secretários sejam pessoas multifuncionais, exercendo diversas

funções e tarefas. É importante destacar, também, que a maior parte desses profissionais são mulheres que acumulam mais a função de mãe, dona de casa e esposa. Com todas essas responsabilidades, o secretário está muito sujeito ao estresse, porém este profissional precisa ficar atento para não prejudicar sua saúde e poder sempre colaborar com a organização, desempenhando suas funções da melhor maneira possível.

Ao finalizar esse estudo, sugerimos aos profissionais de todas as áreas e níveis hierárquicos que organizem seu tempo, suas atividades, priorizando o que é mais importante, o que é urgente e o que pode ser feito depois, pois o tempo, sendo usado de forma racional, será suficiente para realizar tudo que é necessário com tranquilidade, permitindo o equilíbrio entre a vida profissional, vida privada e vida social. Não basta à felicidade do homem apenas trabalhar, muitos precisam realizar atividades fora da profissão, que lhes garantam projeção social. Todos, com certeza, precisam ter tempo de cuidar da sua vida pessoal, ter lazer, conviver com os filhos, com a família. Há, também, os que não alcançam a felicidade se não lhes for possível continuar a desenvolver-se, a estudar. As empresas por sua vez, também precisam cuidar da saúde de seus empregados, fornecendo ambientes limpos, iluminados, arejados, seguros e confortáveis, além de oferecer programas de instrução sobre o estresse e seus sintomas, para que o conhecimento da doença garanta a possibilidade da sua prevenção.

Também gostaríamos de destacar a importância deste estudo para nós, profissionais de secretariado executivo, tendo a certeza de quão gratificante foi pesquisar este assunto que é fundamental para se ter uma vida saudável.

Referências Bibliográficas

CARVALHO, Antonio Pires de. *Manual do Secretariado Executivo*. São Paulo: D'Livros, 1998.

CATALDI, Maria José Giannella. *O stress no meio ambiente de trabalho*. 1. ed. São Paulo: LTR, 2002.

DEL PRIORI, Mary. *História das mulheres no Brasil*. 1. ed. São Paulo: Contexto, 2001.

FERRARI, Irany; NASCIMENTO, Amauri Mascaro; MARTINS FILHO, Ives Gandra da Silva. *História do direito do trabalho e da justiça do trabalho*. São Paulo: LTR, 1998.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. *Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

LIPP, Marilda Novaes; NOVAES Lucia Emmanuel. *Conhecer e enfrentar o stress*. 1. ed. São Paulo: Contexto, 1996.

LIPP, Marilda. *Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco*. 3. ed. São Paulo: Papirus, 2001.

LIPP, Marilda. *Stress na atualidade: Qualidade de vida na família e no trabalho*. Disponível em: <<http://www.estresse.com.br>>. Acesso em 26 fev. 2005.

MARKHAM, Ursula. *O estresse feminino: um guia prático de combate ao estresse da mulher atual*. São Paulo: Angra, 1998.

ROSSI, Ana Maria Org. *Estressado, eu?* 1.ed. Porto Alegre: RBS, 2004.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

ZAKABI, Rosana. *Guerra de nervos*. Veja, São Paulo, edição 1914, ano 38, nº 29, p. 114-115, jul. 2005.