

FATORES ESTRESSANTES NO TRABALHO DA SECRETÁRIA EXECUTIVA E MANEJO PREDOMINANTE

Nalú Cristina Ribeiro das Neves¹

Resumo

Para realizar o estudo de identificação dos elementos estressores mais comuns no trabalho da secretária executiva e o tipo de manejo correspondente e predominante, foi necessário revisitar conceitos teóricos através de pesquisa bibliográfica, coletar dados empíricos, analisa-los, promover cruzamentos. A pesquisa de campo foi realizada através de um questionário com questões sobre as atividades, vínculo, natureza dos sintomas e períodos de exaustão; sobre como a secretária executiva administra o estresse, se conversa com alguém sobre o assunto, qual é a raiz do estresse, se tem sido construtiva a tomada de soluções no seu trabalho. O questionário semi-estruturado foi aplicado às secretárias executivas com graduação em secretariado executivo, em Instituições de Ensino Superior de Porto Alegre e Passo Fundo. As análises dos dados apontam para resultados ao mesmo tempo antagônicos e lógicos. Através deles, tem-se uma noção de que as pessoas são a origem e também a solução do estresse no trabalho da secretária executiva.

Palavras-chave: secretária executiva, trabalho, estresse.

Introdução

Investigar os possíveis fatores estressantes no trabalho da *secretária executiva* e, de forma correspondente, o manejo predominante desta profissional nos dias atuais é, no mínimo, uma contribuição significativa para o campo de estudo que, até então, tem se direcionado para todos os colaboradores, de forma geral, nas organizações.

Diante da constatação da existência de um grande índice de acidentes, o estresse é apontado como um dos maiores responsáveis por acidentes de trabalho e por problemas de relacionamento na organização, faltas ao trabalho, redução na produtividade dos sujeitos e na lucratividade das organizações, e diante de um contexto sócio-político e econômico marcado pela globalização e o neoliberalismo, parece vital inseri-los, analisá-los e avaliá-los na perspectiva da secretária executiva. Apesar da sua recente existência enquanto profissão e formação em nível de graduação e

¹ Graduada em Secretariado Executivo Bilíngüe (UPF), Pós-Graduada em Gestão Secretarial (UPF), Auxiliar Técnico III Fundação CEEE. E-mail: crisnari962@yahoo.com.br

especialização *latu sensu*, não lhe pode ser negado o reconhecimento do exercício da função, desde sempre, “tempos idos, extintos luzimentos!”.

As distintas e muitas abordagens teóricas do estresse no trabalho fornecem suporte ao estudo. Fundamentalmente contribuem para o gerenciamento do estresse no trabalho, considerando a profissão, área de atuação e as pessoas que fazem parte do seu mundo de trabalho.

Sabedores de que o estresse não acontece de repente, mas de que ele é resultante da relação entre as exigências do trabalho e o conjunto de habilidades do trabalhador, deparamo-nos com a possibilidade de que a mesma tarefa que pode ser estressante para um, é ótima para outro. Percebemos que os diferentes manejos utilizados por cada qual, muito provavelmente, estão imbricados no estilo de personalidade do sujeito. Ao passo que o estresse pode trazer doenças emocionais como a ansiedade, a depressão e a raiva, e prejudicar muito todos os trabalhadores, independente do seu grau de hierarquia na organização, um manejo relativamente adequado pode configurar uma situação mais saudável.

Para melhorar, suavizar ou eliminar determinados sintomas, características ou sinais pertinentes a um quadro de estresse, estudiosos da saúde recomendam algumas medidas como, por exemplo, tratar o corpo e a mente. Recomendam e incentivam a reavaliação do manejo, das formas de lidar com o mesmo. Este, quase sempre, pode ser um fator gerador do próprio estresse. Comportamentos e atitudes inadequadas no manejo do estresse, seguramente, ampliam e intensificam o sofrimento físico e psíquico do trabalhador. Logo, é conveniente um estudo que verifique quais os fatores estressantes mais comuns no trabalho da secretária executiva e qual o tipo de manejo predominante frente aos fatores estressores. Terá a secretária executiva clareza sobre o alcance e o significado do estresse decorrente das atividades específicas da sua área de trabalho? E mais: como ela costuma lidar com os fatores que considera estressantes?

A velocidade das mudanças no meio organizacional exige, também da profissional Secretária Executiva, neste século XXI, uma adaptação ao ambiente profissional. Mais do que isto, exige conhecimento das variáveis a que está exposta e do conseqüente manejo com relação às mesmas. Competências indiscutíveis para a atualidade. Por isto a importância do estudo, sua escolha e realização. Por outro lado, ao deter o olhar sobre algumas das causas de inadaptção desta profissional ao seu meio,

deparamo-nos com a cultura da empresa, com um suporte físico incompatível e, também, com a pressão das chefias e ou gerências e com o assédio moral. Tais categorias estarão norteando a investigação.

É um tanto recompensador notar que as organizações estão percebendo a importância do bem-estar e da saúde do trabalhador dentro do seu ambiente de trabalho. As empresas estão promovendo a qualidade de vida que é motivadora e transforma o estresse negativo em positivo. Nota-se a preocupação dos empresários em tornar suas empresas locais agradáveis e saudáveis, eliminando, dentro do possível, agentes estressores.

Diante do exposto, registro ainda a expectativa de que o presente estudo poderá contribuir com esta jovem profissão, no sentido de tornar corrente, na graduação e pós graduação, debates, discussões, análises, reflexões, avaliações e sugestões relativas ao manejo do estresse eventualmente vivido pela secretária executiva no trabalho.

Verificar os fatores estressantes mais comuns no trabalho da secretária executiva e o tipo de manejo predominante tornou-se o problema e o foco desta investigação, principalmente ao considerar que as organizações estão se estruturando rapidamente de acordo com as mudanças que ocorrem neste processo voraz da globalização. Entender as práticas organizacionais atuais na vida profissional da secretária executiva e dimensionar a participação desta nestas práticas é vital também à profissão.

Por conseguinte, o estudo passou a dedicar-se a objetivos específicos como: revisar conceitos teóricos sobre o estresse nas organizações como fonte iluminadora para o entendimento da temática, através de pesquisa bibliográfica, na perspectiva teórica dos autores; descrever os elementos obtidos a partir da aplicação, avaliação e análise dos resultados; identificar os elementos estressores mais comuns no trabalho da secretária executiva e o tipo de manejo correspondente e predominante; promover o cruzamento destes dados, comparando e confrontando resultados; contribuir com os estudos acadêmicos e potencializar o desenvolvimento pleno das capacidades.

Balizando o estresse no trabalho

Segundo Carvalho e Serafim (1995, p.133) “o estresse pode ser causado pela instabilidade no trabalho, apoiada na recessão. Problemas financeiros. Carga excessiva de trabalho e pressões psicológicas”.

Já Grandjean (1998, p.165) cita como sobrecarga para estresse no trabalho “a supervisão, vigilância no trabalho, as exigências do trabalho, a segurança no emprego, a responsabilidade pela vida e pelo bem-estar dos outros e o ambiente físico”.

Como se pode observar, alguns autores verificaram que as principais causas do estresse no trabalho pode ser resumida em ambiente físico, pressão psicológica e cultura da organização, o que merece um destaque neste estudo.

O ambiente físico pode ser analisado com o auxílio da ergonomia. A palavra ergonomia vem do grego: *ergon* = trabalho e *nomos* = *legislação*. Segundo Grandjean (1998, p. 07), “ergonomia pode ser definida como a ciência da configuração de trabalho adaptada ao homem”. Na ergonomia, estuda-se a adequação das condições de trabalho para as capacidades e realidades dos trabalhadores”. Esta não adequação pode causar o estresse no trabalho. A ergonomia estuda a associação das questões físicas e psicológicas que podem agravar os problemas do corpo e resultar nas LER – Lesões de Esforço Repetitivo e DORT- Doenças Originadas pela Repetição do Trabalho.

A ergonomia dá ênfase ao estímulo, à reação e ao processo, pois estuda os fatores inerentes ao trabalho como: o ruído, o clima, a cor do ambiente de trabalho, a divisão de trabalho, a carga horária do trabalhador, os equipamentos compatíveis com as atividades desenvolvidas, a segurança do trabalho e as relações com as reações fisiológicas e psíquicas, bem como os aspectos organizacionais: a monotonia, a fadiga ou falta de motivação.

Os sintomas de monotonia, fadiga e estresse se confundem. Segundo Machado (apud TORREIRA, 1999, p.797), “a monotonia no trabalho é definida como uniformidade fastidiosa, tediosa, enfadonha, falta de variedade, insipidez, etc”. A monotonia é sentida na condição psicológica do trabalhador, na produtividade e na qualidade do trabalho, não é visível. A monotonia acontece quando não existe uma variação de atividade. Algumas atividades que aumentam este fator são as repetitivas, as

prolongadas, de pouca dificuldade e que exigem atenção contínua. A fadiga é definida como cansaço ou estafa, provocando um enfraquecimento da capacidade de atuação de determinado órgão ou da totalidade do organismo. Leva à diminuição do rendimento e é provocada por uma carga além do normal na utilização deste órgão ou organismo. Ela pode ser física ou mental. A monotonia pode ser causadora de fadiga. (MACHADO apud TORREIRA, 1999, p.798).

A fadiga física resulta do acúmulo de ácido láctico nos músculos e também do esgotamento de reservas de energia. Pode ser prevenida com pausas durante o horário de trabalho e o repouso diário adequado.

A fadiga mental pode ser avaliada conforme o índice de eficiência funcional.

Como podemos observar, monotonia, fadiga e estresse têm maneiras de se apresentar muito parecidas, por isso são freqüentemente confundidos. O que se percebe é que a monotonia e a fadiga podem ser causas de estresse e, também, consequência; depende da abordagem que se faz.

Outra causa do estresse é a cultura organizacional. O que significa cultura organizacional? Para Abravanel (apud TAMAYO, 2004, p.87), as organizações são dotadas de uma “fisiologia cultural”, algo que não é externo e que se confunde com o funcionamento da organização. Outros autores consideram que a organização possui uma cultura, como se fosse algo material. Destacam-se duas dimensões de cultura organizacional: a material e cultura formal. A primeira refere-se aos seus pertences e aos produtos e, a segunda, aos seus valores, rituais, ideologia.

Ao estudar o impacto da influência de valores, práticas laborais, padrão ou estilo de gestão, além do clima organizacional, pode-se verificar a relação da cultura sobre o comportamento organizacional. Conseqüentemente, o estudo dos possíveis elementos estressores implica compreender o comportamento organizacional. As pessoas, a estrutura, a tecnologia e o ambiente no qual a organização opera são os elementos do comportamento organizacional, segundo Davis e Newstron (1992). As pessoas representam o sistema social interno. A estrutura define os relacionamentos formais das pessoas dentro da organização. A tecnologia oferece os recursos com os quais as pessoas trabalham. O ambiente é onde a organização opera. Ela não sobrevive sozinha. Parafraseando os autores supracitados, o comportamento organizacional está relacionado com a natureza das pessoas, ou seja: as diferenças, o comportamento e os

valores das pessoas. Relaciona-se, também, com a natureza das organizações, ou seja: o sistema social e o interesse mútuo.

Existem modelos de comportamento organizacionais utilizados para a administração de uma organização. Conforme Davis (1967) são quatro os que se destacam: o autocrático, o de proteção, o de apoio e o colegiado. O modelo autocrático é baseado no poder, tem como orientação gerencial a autoridade, como orientação do empregado a obediência, como resultado psicológico para o empregado a dependência do chefe, como necessidades do empregado atendidas a subsistência e o mínimo como resultado de desempenho.

O modelo de proteção por sua vez é baseado nos recursos econômicos, tem como orientação gerencial o dinheiro, como orientação do empregado a segurança e o benefício; traz como resultado psicológico, para o empregado, dependência da organização e, como necessidades atendidas, a segurança. O resultado do desempenho é passivo e cooperador.

Já o modelo de apoio é baseado na liderança e tem como orientação gerencial o apoio; como orientação do empregado o desempenho no cargo; o resultado psicológico para o empregado é a participação, e a necessidade atendida para o empregado é o *status* e o reconhecimento. Como resultado de desempenho encontramos os impulsos despertados. O último modelo estudado por Davis (1967) é o colegiado, que é baseado no modelo da participação, tem como orientação gerencial grupos de trabalho e como orientação do empregado o comportamento respondente; como resultado psicológico para o empregado está a auto disciplina, e na condição de necessidades atendidas está a auto-realização. O resultado? Desempenho e entusiasmo moderado.

Se o trabalhador está inserido numa cultura organizacional onde a administração se dá através de um modelo de comportamento do tipo autocrático, com certeza o estresse gerado para o desenvolvimento de suas tarefas será muito maior que o do trabalhador que está inserido numa organização onde a cultura organizacional segue um modelo de comportamento do tipo colegiado e onde a necessidade do empregado atendida é a auto-realização, ao contrário do autocrático que é a subsistência. Por isso a importância do estudo da cultura organizacional como fonte estressora ou causa de estresse.

Já o assédio moral, outra causa do estresse, dá ênfase à reação e ao processo do estresse nas pessoas como reações psicológicas, comportamentais e às relações do empregado com o seu ambiente de trabalho e, também, à forma como eles enfrentam situações de estresse inseridas neste ambiente.

O que é assédio moral no trabalho? É a exposição à humilhação e ao constrangimento que os trabalhadores passam para manter o seu emprego quando resolvem enfrentar; quando optam pela fuga, desistem do emprego. Geralmente acontece com chefes em relação aos seus subordinados, entre os colegas, e que se repetem durante a jornada de trabalho. Com esta exposição repetitiva e prolongada o trabalhador perde o ânimo, a motivação; passa a ter medo de chegar ao ambiente de trabalho e aí começa seu estresse diário que pode levar a doenças como hipertensão e doenças cardíacas.

Conforme pesquisa de Barreto (2005), 12% dos casos de assédio moral iniciam via assédio sexual, principalmente com as mulheres.

O agressor escolhe a vítima e a separa do grupo, a impede de se expressar, procura desestabilizá-la emocional e profissionalmente.

O agressor usa frases discriminatórias tais como: - “Você é mesmo difícil....Não consegue aprender as coisas mais simples! - Se você não quer trabalhar. por que não dá lugar para outro? - É melhor pedir demissão! - Você está doente?..... Está indo muito ao médico! - A empresa não precisa de incompetente igual a você!” (www.assediomoral.com.br, 2005).

É importante que o trabalhador que estiver passando por esse tipo de situações recorra ao centro psicológico da empresa, procure a ajuda dos colegas, evite conversar com o agressor e, se precisar conversar, procure fazê-lo na frente dos colegas para que testemunhem a agressão e possa provar que ela esteja ocorrendo.

Acabar com o assédio moral depende da informação do fato ao responsável pelo Departamento de Recursos Humanos, da mobilização de todos e da organização dos trabalhadores, por que nunca é um fato isolado.

Percebe-se que existe uma relação entre as causas do estresse. Uma causa pode levar a outra. Veja, um trabalhador de uma empresa X, que tem uma cultura organizacional que utiliza como modelo comportamental o autoritarismo, por exemplo. Este modelo baseia-se no poder, onde o gerente é autoridade e o empregado só deve

acatar ordens sem questionar. É obrigado a trabalhar horas sem pausa e com metas impossíveis de serem atingidas. Quando quer falar não é ouvido e, o que é pior, mandam que fique quieto. Este trabalhador está sofrendo assédio moral e não estão seguindo as regras básicas da ergonomia. No exemplo acima temos os três fatores estressantes provocando o estresse num indivíduo. As causas do estresse, acima citadas, têm relação entre si, uma pode ser causa ou consequência da outra.

Se existe uma causa, conseqüentemente, tem uma consequência. As consequências do estresse laboral são os distúrbios físicos, emocionais e comportamentais.

Para Reimberg (2004, p.46):

os distúrbios físicos mais comuns são dores musculares, as Bursites de cotovelo, aparecem pela compressão do cotovelo em uma superfície dura; Síndrome do canal cubital, flexão extrema do cotovelo e vibrações; Síndrome do canal de Guyon, compressão do punho, Síndrome mio facial, sobrecarga do sistema mio-esquelético; Síndrome do Túnel do Carpo, movimentos repetitivos de flexão e extensão com o punho; Tenossinovite dos Extensores dos dedos, movimentos repetitivos de flexão e extensão dos dedos, além dos problemas gástricos e hipertensão.

Nos distúrbios emocionais está a ansiedade, angústia, raiva depressão e falta de concentração. Nos comportamentais estão o uso de álcool, drogas, agressividade e mudança de libido e do apetite.

Estas consequências, quando atingem o nível de patologia, só podem ser tratadas com um profissional da área médica.

Os sintomas comuns da exaustão profissional podem ser compreendidos no quadro que segue, condensado e adaptado a partir de Kahill (1988) e ora apresentados por Mahoney (1998, p. 330):

Sintomas físicos: exaustão ou fadiga crônica, cefaléias, vulnerabilidade aumentada às gripes e aos resfriados, distúrbios do sono.

Sintomas comportamentais: Aumento no consumo de álcool, aumento no consumo de caféina e nicotina, aumento no consumo de drogas (legais e ilegais), aumento no absenteísmo e no isolamento social.

Sintomas emocionais e psicológicos: Reduzido senso de auto-eficácia, atitudes negativas acerca do self, dos clientes, do trabalho e da vida, reduzido comprometimento

profissional, aumento da irritabilidade, da raiva e da hostilidade, depressão, ansiedade, distanciamento emocional, despersonalização.

Em algum momento de suas carreiras, a maioria dos profissionais entra pessoalmente em contato com os sintomas da exaustão, comenta o autor.

Mas existem formas de prevenir o estresse. Muitas organizações já estão incluindo hábitos saudáveis no dia-a-dia de seus funcionários. Um deles é a ginástica laboral, que são exercícios realizados durante pequenas pausas no horário de expediente. Os exercícios reduzem a tensão e aumentam o bem-estar e evitam as LER/DORT. Outro, é o uso da ergonomia para adaptação do trabalho ao homem e do homem ao trabalho. Através desta ciência, é possível adaptar o mobiliário, a cor do ambiente, a temperatura ao trabalhador, propiciando mais conforto e qualidade de vida no trabalho.

Para prevenir o estresse é preciso ter autoconhecimento e, ao sentir os primeiros sintomas, deve-se começar a administrá-lo. Para Carvalho e Serafim (1995, p.146), “é possível controlar o estresse organizando o seu tempo, reservando tempo para si mesmo; valorizando a vida; buscando equilíbrio entre trabalho e lazer; não se desgastando em uma só tarefa e sendo criativo”.

O estresse pode ser aliviado, até mesmo eliminado, através de técnicas de relaxamento, terapias e medicação.

Para administrar o estresse, é importante que cada qual reconheça o seu limite, compartilhe o seu estresse com um colega ou com um terapeuta, pratique um esporte, aceite que é humano e passível de erro, evite muita exposição a ambientes artificiais, cuide da saúde, alimente-se bem e exercite o seu controle emocional.

Enfim, cabe ressaltar a recomendação que é unânime entre os estudiosos: nunca esqueça que o recurso humano é o mais importante dentro de qualquer organização e, por isso, tem que ser valorizado e muito bem cuidado.

Coleta de dados

Para a realização deste estudo, utilizou-se um questionário semi-estruturado organizado pela pesquisadora, acompanhado de certa forma de conversação telefônica ou pessoal, pois, à medida em que os questionários foram coletados, alguns sujeitos

fizeram questão de obter maiores informações, de tecer comentários, o que acabou por caracterizar, ainda que de forma tênue, uma espécie de entrevista complementar, baseada sempre nas questões abordadas no questionário aplicado.

Houve dificuldade no que tange ao retorno dos questionários de forma geral, o que revela a dificuldade de união inerente à categoria profissional.

Considerando que a amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo de secretárias executivas, registro que neste conjunto participaram da pesquisa sujeitos do sexo feminino e que atenderam aos seguintes critérios: formação universitária, formação específica na área – Secretário executivo Bilíngüe, no exercício da profissional, em empresas de pequeno, médio e grande porte. Pesquisaram-se 10 (dez) secretárias que atuam em Passo Fundo, Palmeira das Missões e Porto Alegre.

As secretárias entrevistadas têm uma média de idade de 30 anos, sendo que a menor idade é 26 anos e a maior é 38 anos. Duas fizeram a graduação em Porto Alegre na PUC/RS e residem e trabalham na capital do estado. Oito fizeram a graduação em Passo Fundo, uma reside e trabalha em Palmeira das Missões e as outras sete residem e trabalham em Passo Fundo. As pesquisas respondidas foram por profissionais do sexo feminino e que na maioria são casadas e têm filhos. As entrevistadas têm um tempo de atuação na profissão de secretariado executivo entre oito meses e vinte e um anos e de formação universitária entre dois e cinco anos. A maioria das secretárias trabalha em empresas de pequeno e médio porte.

Categorias abordadas

Inicialmente convém pontuar as categorias referenciais abordadas: atividades que causam exaustão no trabalho; a natureza dos sintomas mais comuns que causam a exaustão; o período da exaustão e a que está vinculada. Com quem compartilha o estresse e como é administrado. Outra categoria importante está relacionada com a raiz do estresse da secretária e a tomada de soluções da secretária com relação ao estresse, se construtivas ou destrutivas. A pesquisa finaliza potencializando as sugestões de profissionais da área para profissionais da área.

Quando questionadas sobre as atividades que causam exaustão no trabalho, a mais citada é o fator administração de recursos humanos e materiais.

Atividades que causam exaustão

A secretária precisa gerenciar conflitos diariamente, tem um volume de trabalho muito grande para administrar recursos humanos e materiais. E estes são fatores que levam a profissional ao estresse no trabalho, segundo afirmação de CARVALHO & SERAFIM (1995, p.133). Os autores trazem outros fatores, mas vejam como os acima mencionados se encaixam com a resposta de quase 100% das entrevistadas. A secretária precisa ser capaz de negociar e também tem que ser líder para não perder o controle da situação. Quando se trabalha diretamente com pessoas, a liderança é uma habilidade essencial, pois a secretária tem que fazer com que todos se comprometam e todas as metas sejam alcançadas.

Natureza dos sintomas de exaustão

Os sintomas de exaustão de natureza física ficaram em primeiro lugar, seguidos dos de natureza emocional e psicológica. Pode-se concluir que os sintomas emocionais e psicológicos são tão fortes que se somatizam em cefaléias, fadigas crônicas, distúrbios do sono, dor nas costas e muitos outros. A fadiga e a monotonia têm sintomas muito parecidos com o do estresse, segundo (MACHADO apud TORREIRA, 1999, p.797). E, muitas vezes, quando se é questionado sobre estresse, o que é lembrado são os sintomas de fadiga e monotonia. Por isto a natureza dos sintomas de exaustão mais cotada foi o físico quando, provavelmente, a natureza do sintoma de estresse é o emocional e psicológico.

Percebe-se que as atividades que estão diretamente ligadas às pessoas provocam uma exaustão maior, trazendo sintomas de natureza emocional e psicológicas que refletem na saúde física. Sempre que se tem uma dor, imediatamente é feita uma ligação com os equipamentos, com o meio físico onde se trabalha, mas pode ser um sintoma de natureza emocional que está refletindo no corpo humano.

Vale ressaltar que, apesar do expressivo percentual nos físicos e emocionais, não há conseqüências no comportamental, ou seja, não há evidências de casos de uso de tranqüilizantes, álcool, isolamento social, etc.

O período de maior exaustão não é diário, nem semanal, nem mensal. Ele é eventual e, depois dele, o mais lembrado foi um horário especial. Se for feita uma relação com a natureza dos sintomas de exaustão é possível dizer que acontece quando existe alguma discordância com os ritos, costumes, valores da cultura organizacional. E que são administrados através de uma conversa.

Formas de administração do estresse

O relaxamento foi pouco lembrado pelas secretárias entrevistadas, e a maioria dos autores recomendam como forma de administração do estresse o relaxamento. Considero o relaxamento importante porque proporciona o auto conhecimento, traz o equilíbrio e reduz as zonas de tensão do corpo.

Já que a resposta de como administra seu estresse foi conversar com alguém, vamos ver, então, quem é a pessoa preferida para a conversa.

Com quem compartilha o estresse

A família foi a grande vencedora, seguida do amigo. Com a resposta das secretárias executivas, pode-se afirmar que a família ainda é a instituição que dá maior segurança. Tem que se levar em conta que o público entrevistado foi o feminino, e a mulher é muito ligada à família. Supõe-se que ela tenha laços familiares mais fortes do que os homens.

Uma das respostas que chamou atenção foi que a cultura organizacional é a opção mais citada quando foi perguntado a que está vinculada a exaustão no trabalho da secretária executiva. Entende-se que a maioria está satisfeita com o ambiente físico onde trabalha, com esta resposta se comprova que os sintomas de natureza emocionais e psicológicas são os que geram os sintomas de natureza física. E que a ergonomia está sendo utilizada nas organizações. Convém lembrar, segundo GRANDJEAN (1998, p.07), “ergonomia pode ser definida como a ciência da configuração de trabalho adaptada ao homem”.

A exaustão está vinculada a:

A cultura organizacional é um conjunto de regras, valores, ritos, estilo de gestão, postura ética de uma empresa; ela é intangível. O intangível é o que mais causa estresse, porque é algo que não podemos pegar e simplesmente eliminar. São valores que estão enraizados, impregnados e que precisam de tempo e vontade para ser eliminados. Um bom exemplo é o estilo de gestão. Hoje, um líder não é aquele que manda e não ouve opinião de ninguém; líder é aquele que ouve, que faz com que seu grupo se comprometa. No entanto, ainda existem muitas organizações que, na sua cultura, ainda têm o líder como aquele que manda sem ouvir os colaboradores, que retém as informações, enfim aquele que tem medo de repassar o seu trabalho e perder o seu lugar. Isso poderia explicar, em parte, porque as secretárias não procuram o seu superior. Talvez implique no estilo de liderança ou, ainda, em características pessoais.

Mesmo que a cultura organizacional tenha sido a mais citada como vínculo para a exaustão, essa exaustão não é diária, é eventual e em horários especiais. Será que a exaustão é maior nos horários especiais, como por exemplo, no início da manhã, quando acontece a distribuição de tarefas, porque são nestes momentos que existe a discordância com as regras, ritos ou valores da organização? Pode ser também o momento de maior contato com as pessoas. A cultura organizacional, embora seja construída coletivamente, e mesmo no momento em que o é, faz com que, individualmente, cada qual tenha que se adequar às regras coletivas. Isso significa abrir mão de interesses, práticas e sistemas individuais, em prol do coletivo. Assim, mesmo sendo uma construção coletiva, a cultura organizacional interfere no indivíduo de forma contundente, tão mais forte quanto maiores forem as necessidades de adequação de cada um. Isso, repetindo-se diariamente, por si só já poderá ser um fator de estresse.

Segundo TAMAYO (2004, p.63) “Em relação à saúde, a cultura é mediadora da organização do trabalho, [...] na qual regras e normas são construídas coletivamente pelos trabalhadores”. Então por que a cultura organizacional gera o estresse, que prejudica a saúde dos trabalhadores? Se ela é construída coletivamente não poderia estar vinculada à exaustão. Talvez a resposta esteja na raiz do estresse. Segundo as secretárias entrevistadas, a raiz do estresse está nas pessoas. Resposta quase unânime. Nove entre dez entrevistadas têm a mesma opinião.

Raiz do estresse

Quando foi perguntado às secretárias onde estava a raiz do estresse, nas instituições ou nas pessoas, 90% respondeu nas pessoas. O ser humano é o problema e também a solução. As organizações estão se voltando para as pessoas dentro da empresa e a secretária é peça principal para fazer com que o processo de humanização aconteça.

O processo de humanizar-se passa, também, pela qualidade de vida no trabalho, que é uma proposta para desenvolver ambientes de trabalho favoráveis às pessoas e à economia das organizações. Para promover a qualidade de vida no trabalho, é preciso gostar do que se faz e as secretárias executivas entrevistadas, na sua grande maioria, gostam. Escolheram esta profissão porque gostam da área do secretariado, gostam de trabalhar com pessoas, gostam da profissão. E gostar do que faz é o primeiro passo para o sucesso profissional. Mas para garantir a empregabilidade é preciso estar sempre conectado com as novidades da sua área, com as novas técnicas aplicadas, estar em eterno aperfeiçoamento. É importante investir no aspecto técnico. Além disso, a secretária não pode deixar de lado os relacionamentos, as pessoas. Estar sempre em contato com diversos tipos de pessoas com temperamentos, idéias, conduta diferentes provoca um grande estresse. Por isso, elas sabem que a raiz do estresse está nas pessoas. A secretária, em sua grande maioria, desenvolve um *feeling* que faz com seja mais fácil o gerenciamento de pessoas, de conflitos.

A secretária executiva precisa ter uma visão sistêmica da organização onde trabalha, pois ela precisa ter soluções rápidas em todas as atividades que tem que desempenhar. Numa situação de estresse, esta tomada de solução pede ser negativa, assim se posicionou o público avaliado.

Tipos de tomadas de soluções

As que responderam que as tomadas de soluções são construtivas devem ter considerado o estresse bom (*eutresse*), e as demais consideraram o estresse ruim (*distresse*). O *eutresse* ajuda na vida diária, na competição positiva e o *distresse* atrapalha, traz o medo de enfrentar as situações. Segundo TAMAYO (2004, p.79) a

diferença entre eles é a intensidade, a frequência, a duração da exposição e a falta de controle sobre a situação.

Ao solicitar sugestão e recomendação para os profissionais da área, obteve-se um bom retorno, a saber: a qualificação profissional, o domínio de uma língua estrangeira e da língua portuguesa, a constante atualização. É um grande engano pensar que o trabalho da secretária executiva é sempre o mesmo sem ter muito que evoluir, porque o mundo não pára de girar. Sempre vão existir novidades. A evolução em qualquer ramo de atividade é constante.

Outra sugestão é que a ética não deve ser esquecida nunca.

Sugeriu-se, também, que a persistência e paciência são qualidades que devem ser cultivadas.

Fazer parte de um trabalho humanizado é vital, pois, quando se trabalha com pessoas, não é possível tratá-las como máquinas. Trabalhar as relações interpessoais é imprescindível na opinião das secretárias.

A qualidade de vida não foi esquecida nas sugestões, quando foi lembrado do lazer; ele é necessário, é preciso deixar o trabalho de lado quando se está em casa, e se divertir.

Outra sugestão interessante foi que se deve filtrar as prioridades, às vezes, parece que tudo é importante, por isso, desenvolver a capacidade de discernir o que é primordial no momento é fundamental.

As sugestões são excelentes e podem ser usadas como forma de administração do estresse.

Considerações finais

Quando decidi pesquisar quais os fatores estressantes mais comuns no trabalho da secretária executiva e qual o tipo de manejo correspondente e predominante, não imaginei que o problema e a solução estivessem no mesmo lugar, ou seja, nas pessoas. Será? Vejam bem, o questionamento relacionado às atividades que causam exaustão trouxe respostas diretamente ligadas às pessoas como, por exemplo, a administração de recursos humanos e materiais. Realmente uma secretária executiva precisa saber administrar pessoas, pois ela é a ponte entre a diretoria executiva e os colaboradores da

organização e também fornecedores, enfim, clientes externos e internos e, conseqüentemente, administrará os recursos materiais. Isso gera exaustão. Tal aspecto revela que a competência interpessoal é a base do relacionamento saudável.

Quando questionadas a respeito de como administram seu estresse a resposta foi: conversando com pessoas. Mas não são elas que causam a exaustão? A expectativa era que a resposta fosse praticar um esporte, uma técnica de relaxamento.

A raiz do estresse, eleita pela maioria, é as pessoas e não as instituições, mas a exaustão está vinculada à cultura organizacional, que é parte da instituição.

As secretárias são pessoas especiais que, quando treinadas para as relações intrapessoais, sabem gerenciar os recursos humanos da organização, mas para que tudo saia de forma harmônica elas têm que gostar da sua profissão.

Referências

ASSÉDIO Moral. Disponível em: <<http://assediomoral.org/site/assedio/Amconceito.php>>. Acesso em 22 ago. 2005.

BERGAMINI, Cecília Whitaker; CODA, Roberto (Trad.). *Comportamento Humano no trabalho*. v.1. São Paulo: Pioneira, 1992.

CARVALHO, Antônio Vieira de; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes. *Administração de recursos humanos*. V.2. São Paulo: Pioneira, 1995.

DAVIS, K. & NEWSTROM, J. W. *Comportamento humano no trabalho: Uma abordagem psicológica*. v. 1. São Paulo: Pioneira, 1992

DIEHL, Antônio Astor & TATIM, Denise Carvalho. *Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas*. São Pasulo: Prentice Hall, 2004.

EDWARD, José. *Assédio moral o lado sombrio do trabalho*. Revista Veja. Jul. 2005.

FIAMONCINI, Rafaela Liberali; FIAMONCINI, Rafael Emerin. *Estresse e a fadiga muscular: fatores que afetam a qualidade de vida dos indivíduos*. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd66/fadiga.htm>>. Acesso em 22 ago.2005.

GRANDJEAN, Etienne. *Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem*. 4. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

MACHADO, Sylvia Ivone Volpi. Monotonia no trabalho e fadiga. In: TORREIRA, Raul Peragallo. *Manual de Segurança do trabalho*. São Paulo: Gráfica Palas Athenas, 1999. (p. 797 a 801)

MOSCOVISC, Fela. *Desenvolvimento Interpessoal: treinamento em grupo*. 4 ed. Revista e ampliada. Rio de Janeiro: José Olympio, 1995.

REIMBERG, Cristiane. *Por um ambiente mais saudável*. Proteção. Novo Hamburgo, n. 154, p. 36-58, out. 2004.

SANTOS, Rosângela Verônica dos. *Psicopatologia do trabalho*. Revista CIPA. São Paulo, n. 290, p. 24-32, mar. 2004.

TAMAYO, Alvaro (Org). *Cultura e saúde nas organizações*. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TÔRRES, Ofélia de Lanna Sette (Org.). *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.