ANÁLISE DOS CONFLITOS, ESTRESSE E BEM ESTAR EM UNIDADES HOTELEIRAS NA BAÍA DA TRAIÇÃO-PB

Glauce Niedja Ferreira Rodrigues

Ivana Ferreira Rodrigues

Zélia Ferreira Viana

RESUMO: Tendo em vista a grande importância do capital humano para as empresas se faz necessário analisar os problemas que interferem na saúde, bem estar e na rotina dos trabalhadores. Partindo dessa premissa, realizou-se o presente estudo objetivando obter informações quanto a existência de fatores que possam gerar conflitos, causas que desencadeiem estresse e a existência de medidas que proporcionem bem estar aos funcionários de três pousadas de pequeno porte na cidade de Baia da Traição -PB. Foi realizado um estudo comparativo de casos a partir das informações obtidas no questionário pré-elaborado. Ao termino da pesquisa observou-se que as empresas estudadas não fazem uso de práticas para administrar os conflitos, estresse e programas de bem estar no ambiente de trabalho.

Palavras-chaves: Conflito; Estresse; Ambiente de Trabalho.

1. INTRODUÇÃO

O conflito concentra-se no modo como as pessoas estruturam-no, ou seja, de como as pessoas definem, percebem ou estruturam uma situação na qual existe desacordo. O estresse está intimamente relacionado ao conflito, que é um grande causador de estresse. Portanto, o estresse é uma resposta interna a um estado de ativação que pode ser estimulado fisicamente ou mentalmente.

Aprender a gerenciar a qualidade de vida está longe de ser uma questão subjetiva. Na verdade, está relacionado com uma mudança de atividade mental. Portanto, deve-se estabelecer uma estratégia prática começando pelo mais simples; identificando um hobby, escolhendo uma atividade física e adotando uma alimentação balanceada. Lembrar que o estresse não é o fato em si, mas a percepção que você tem do que acontece. É preciso encarar o tempo como o que

você tem de mais precioso. Vivendo o presente, não se importando tanto com o quanto você ganha, e sim estabelecendo metas para o destino do dinheiro. Os programas de bem-estar é uma atividade formalmente patrocinada pela organização, para ajudar aos empregados a se sentirem bem e evitar doenças. Bem-estar no trabalho é um conceito integrado por ter três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Sendo assim, estas três dimensões podem representar tanto os vínculos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento), quanto a organização, representado por comprometimento organizacional afetivo (Siqueira; Padovam, 2004). Este conceito vem sendo estudado por pesquisadores brasileiros na tentativa de aperfeiçoar o construto e investigar ações práticas para ele. Também discutirá como se ter a informação necessária para resolver tais conflitos, buscando compreender a natureza do estresse no trabalho e suas causas e consequências e explicando aos funcionários um suporte emocional e desenvolvendo um programa de bem-estar, aliados à realização de um trabalho mais eficaz.

Com o objetivo de se obter informações quanto a existência de fatores que possam gerar conflitos, causas que desencadeiem estresse e a existência de medidas que proporcionem bem-estar aos funcionários de três pousadas de pequeno porte na cidade da Baia da Traição foi realizada uma pesquisa através de um questionário contendo perguntas direcionadas aos funcionários de diferentes setores das pousadas. Com as respostas obtidas dar-se-á aos estudantes de Comportamento Organizacional informações relevantes na prática sobre conflito, estresse e bem-estar.

2. CONFLITOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Os desafios do mundo empresarial são cada vez mais competitivos, e em relação ao comportamento humano é necessário que as pessoas tenham um preparo em todos os âmbitos, a fim de que todos possam da melhor maneira possível, lidar com os mais diferentes conflitos, pois no ambiente de trabalho esses conflitos surgem independentemente de querermos ou não. Nesse momento não se

deve ter uma visão individualista da situação, tem que simplesmente analisar os fatos, tentando resolve-los ou amenizá-los.

As empresas públicas e privadas enfrentam diariamente muitos conflitos internos que envolvem pessoas dos mais diversos departamentos (PEREIRA, 2006).

Os conflitos no ambiente de trabalho surgem justamente para que possamos chegar a uma síntese, a um amadurecimento tanto pessoal como profissional. City (2003) mostra que tal tomada de posição é um vírus que pode influenciar e destruir qualquer tipo de personalidade. Em posição a essa citação Pereira (2006) diz que qualquer conquista, seja ela intelectual, profissional, financeira ou até mesmo espiritual, caso não seja bem administrada causa inércia à inteligência, impede a criatividade, destrói a simplicidade.

Ocorrem conflitos sempre que houver desacordos numa situação social com relação a questões importantes, ou sempre que um antagonismo emocional criar um atrito entre pessoas ou grupos (SCHERMERHORN, HUNT, OSBORRN, 1999).

Conflito pode ser definido como um comportamento de indivíduo, grupo ou organização que impede ou dificulta pelo menos temporariamente a realização dos objetivos da outra parte (MELO, 2004).

Existem diversas abordagens teóricas do conflito no trabalho, mas todas elas praticamente chegam a mesma conclusão e partilham as principais fontes de conflitos.

Dubrin (2006) diz que o assédio sexual é geralmente definido como comportamento de conotação sexual não desejado no local de trabalho, que resulta em desconforto ou interferência no trabalho. Constitui discriminação, sendo ilegal não somente de acordo com as leis federais, mas também com a legislação estadual e municipal.

Dubrin (2006) aponta que o assédio sexual é dividido em dois tipos. Assédio quid pro quo que é a submissão, ou rejeição, do empregado às condutas com conotação sexual e, é usada como base para uma ação tangível nas condições de trabalho sobre o empregado. O outro tipo de assédio é um ambiente de trabalho hostil que ocorre quando alguém no local de trabalho cria um ambiente intimidador, hostil ou ofensivo. Tanke (2005) afirma que existem duas formas de assédio sexual, e todo processo iniciado precisa ser reconhecido como relativo a ambas, ou a uma

delas, uma é quid pro quo que é uma expressão latina que significa uma coisa por outra e o outro tipo de assédio é o ambiente de trabalho hostil que é aquele em que o desempenho de um empregado no trabalho é inibido pelo comportamento verbal ou físico de natureza sexual.

As exigências de trabalho e da família significavam cansaço constante, uma sensação de ser puxada em mil direções e a frustração de nunca estar em dia com o que tinham de fazer (BOOKMAN, 2002).

É no meio da família que percebemos o aconchego depois de um dia cansativo de trabalho (PEREIRA, 2006).

De acordo com Butler (1976), o conflito muitas vezes age como um estímulo para o desempenho das pessoas. Zaccarelli (1967) reforça dizendo que é importante salientar que certo grau de disputa de poder são sintomas de vitalidade. Goodman (1976) aponta que os conflitos, causados pelas organizações não só levam a situações mais próximas da otimização, mas também força a interação entre pessoas levando ao desenvolvimento de administradores mais capazes.

Os conflitos envolvem aspectos positivos e negativos, embora as possibilidades negativas e destrutivas do conflito sejam mais visíveis (CHIAVENATO, 2002).

DuBrin (2006) cita que o conflito funcional ocorre quando os interesses da organização são atendidas, como resultado da disputa ou desacordo e o conflito disfuncional acontece quando a disputa ou o desacordo prejudicam a organização.

Os conflitos no ambiente de trabalho podem ser um início de outro problema que é o estresse no trabalho.

3. ESTRESSE

Com as grandes pressões nas empresas modernas, se torna notável o aumento do estresse no ambiente de trabalho. O estresse influência inacreditavelmente no comportamento do individuo na sociedade. De acordo com Moscovici (2000) na medida em que evoluímos ao futuro somos perseguidos pelo estresse. O estresse é uma resposta complexa do organismo, que envolve reações físicas, psicológicas, mentais e hormonais frente a qualquer evento que seja

interpretado pela pessoa como desafiante. (LIPP e MALAGRIS, 2001). Estresse também é definido como conjunto de reações do organismo a agressões de origens diversas, capazes de perturbar o equilíbrio interno. (DICIONÁRIO AURÉLIO, 2001).

Segundo Martins, Brozantti, Vieira, Parras e Silva (2000) o estresse no trabalho é um conjunto de circunstancias que são especialmente desestabilizadoras e que desarmonizam o individuo. O estresse ocorre quando o individuo esta sobre tensão em que foi derrotado pelo evento em circunstancias.

De acordo com Carara e Krugger (2005), o estresse ocorre de forma variável, podendo ir de uma perda significativa, até pequenos acontecimentos. Outras situações podem ser propicias a estresse como manifestações de sentimento, conflitos nos relacionamentos, frustrações e nervosismos.

Segundo Lima (2005) o estresse esta relacionado com fatores emocionais provenientes de relações pessoais, do convívio diário entre indivíduos.

3.1 Efeitos do Estresse

Algumas situações são causadoras de estresse como, a ameaça de ser despedido, os conflitos internos da pessoa, enfim, todas as pressões no ambiente de trabalho. De acordo com Robbins (2010) o estresse é dividido em três sintomas que são físico, psicológico e comportamental.

- Nos sintomas físicos o estresse pode causar mudanças no metabolismo, aumento do ritmo cardíaco e respiratório e aumento da pressão sanguínea.

- Nos sintomas psicológicos o estresse pode acarretar em ansiedade, irritabilidade e tédio. Afirma Greenberg (2002) que o estresse no trabalho causa baixa autoconfiança, maior tensão e menor satisfação no emprego.

- Os sintomas comportamentais correspondem ao fraco desempenho no trabalho, mudanças de hábito comportamental, expressões faciais, hábitos nervosos como exemplo, balançar a perna enquanto está sentado, ou agredir verbalmente os colegas de trabalho.

3.2 Fases do Estresse

Segundo Carará e Burgger (2005) o estresse é dividido em três fases que não são interrompidas pelos os agentes estressores. Essa divisão é considerada a melhor até hoje.

- Fases de alerta – em que os estímulos dos estressores começam a agir de forma rápida, mas os individuo percebe pouco efeito. Por isso não é muito detectado no primeiro momento.

- Fase de resistência – é quando o estressor permanece na vida do individuo, chegando a esta fase.

- Fase de exaustão – é a fase em que o organismo apreende os efeitos do estresse. Apresentando doenças físicas e psíquicas (CARARÁ e BURGGER, 2005). De acordo com Dubrin (2002) a exaustão física, mental e emocional, corresponde ao estresse crônico do individuo.

3.3 Fatores que Contribuem para o Estresse no Trabalho

Há vários fatores que contribuem para o estresse no trabalho, como exemplo, fator interno da pessoa e as condições organizacionais adversas.

A mudança é um dos principais fatores internos que influenciam o individuo ao estresse. Segundo Dubrin (2006) quanto mais rápida for à mudança maior será a probabilidade de haver estresse no funcionário. De acordo com Rocha (2005) as mudanças podem ser feitas pelo chefe, gerente ou devido a uma nova direção na empresa, gerando estresse e insegurança.

A personalidade é um grande agente influenciador do estresse, pois, pessoas com personalidades diferentes divergem no nível de estresse. Como exemplo uma pessoa hostil e impaciente tem problemas ao efetuar seu trabalho em meio a pressão por conta de sua personalidade forte, transformando todo trabalho em uma experiência estressante (DUBRIN, 2006).

Nas condições organizacionais adversas, os principais fatores que contribuem para o estresse são a sobrecarga de papeis. Onde as empresas diminuem o número de pessoas e aumentam assim as responsabilidades dos outros profissionais ao incumbirem a estes as tarefas que seriam de outros, ocorrendo assim um aumento na carga de trabalho desencadeando num estresse. Segundo Rocha (2005) a sobrecarga de papéis no trabalho é considerada causa para levar o individuo ao estresse no trabalho.

Os conflitos de papéis ocorrem quando o individuo fica incapaz de fazer escolhas próprias. Ele um grande fator para o estresse no trabalho. Os conflitos são divididos em quatro tipos diferentes.

- Conflito Intra-remetente - ocorre quando o individuo tem dois objetivos para alcança, em que são conflitantes (DUBRIN, 2006). Um exemplo é um gerente que pedi para o funcionário carregador que chegue mais rápido no seu destino e não dirija com rapidez.

- Conflito Inter-remetente - ocorre quando o individuo é submisso a duas pessoas, onde são dadas tarefas incompatíveis. Exemplo: quando um dos gerentes pede para fazer um carregamento enquanto o outro gerente diz que não é para ser realizado.

- Conflito Interpapel - ocorre quando existe incompatibilidade entre papeis que a pessoa ocupa. Este conflito é muito comum entre família e trabalho.

- Conflito Pessoa-Papel - ocorre quando os papeis do individuo na empresa entra em conflito com seus valores. Exemplo: Ocorre quando o gerente manda o funcionário fazer um trabalho onde precisa que o mesmo seja desonesto com os outros colaboradores, mas a funcionário é honesto por conta de seus valores, isso iria deixa-lo em conflito.

Existe também a ambiguidade de papel, que esta relacionada ao papeis. Ela existe quando o individuo recebe informações inadequadas ou insuficientes para

desempenhar suas funções bem. Com isso as pessoas que passam por esta ambiguidade de papel sofre um grande estresse por conta de não saber o que fazer.

4. BEM ESTAR

Para combater o estresse no ambiente de trabalho as empresas devem promover programas de bem estar para os funcionários, como também apoio emocional. De acordo com Merlo (2004) desenvolver atividades voltadas para prevenção do estresse, proporcionam o bem estar físico e psicológico, através de benefícios como ginásticas, momentos de lazer e comemoração de datas festivas.

O programa de bem estar é responsável por patrocinar atividades que evitam doenças. Os benefícios oferecidos são massagens para aliviar as tensões, cochilos na empresa em locais apropriados para esta finalidade, sala com jogos e entre outros.

Há também técnicas individuais que trazem o bem estar para o individuo. Segundo Dubrin (2006) existem três categorias individuais para alcançar o bem estar, que são o controle, gerenciamento dos sintomas e escape, estas são táticas para a diminuição do estresse no local de trabalho.

Muitas pessoas não sabem organizar seu tempo, deixando assim uma grande abertura para que o estresse se instale. Segundo Chaves (2004) administrar o tempo é definir prioridades, do que vai ser realizado. A solução para este problema é bem simples só bastaria organizar uma lista de atividades e coloca-las em ordem de importância, desta forma evitando o estresse trazendo o bem estar à pessoa.

As técnicas de relaxamento são uteis para as pessoas com estresse, por aliviar as tensões relaxando-as profundamente. De acordo com Robbins (2010) apenas 15 a 20 minutos de relaxamento alivia as tensões, dando a pessoa uma sensação de paz. É importante ressaltar que essa técnica de relaxamento ajuda a diminuir os batimentos cardíacos, a pressão arterial trazendo um bem estar na vida daqueles que a praticam.

O apoio social é um escape para fugir das situações corriqueiras que as pessoas enfrentam. Conversar com amigos torna-se importante para as pessoas aliviarem as mentes, reduzindo as tensões. Segundo Robbins (2010) contribui para

o estresse por ter alguém para ouvir os problemas, que oferece uma expectativa positiva da situação para a pessoa.

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A partir da premissa abordada anteriormente objetivando tornar perceptível o desenvolvimento desta pesquisa realizou-se um estudo comparativo de casos, que segundo Gonçalves (2005) emprega procedimentos iguais em locais diferentes. Este estudo foi aplicado em três unidades hoteleiras denominadas de pousadas no litoral norte da Paraíba, precisamente na cidade da Baía da Traição.

Ao escolher as três pousadas na Baia da Traição teve-se como referencia o fato das mesmas estarem localizadas próximas ao campus IV da UFPB, que tem entre seus cursos o de bacharelado em hotelaria, podendo ser assim aproveitadas todas as informações sucedidas desse estudo para o próprio beneficio dos estabelecimentos. Outro fator que foi decisório para a escolha das pousadas é a oportunidade que as mesmas têm de se tornarem rota dos turistas advindos da Copa de 2014, por estarem entre duas cidades que sediarão jogos que são Natal-RN e Recife-PE, sendo assim esse estudo muito benéfico para essas três pousadas, pois, elas podem rever suas práticas administrativas.

Utilizou-se como instrumento de análise na presente pesquisa um questionário elaborado previamente, com questões referentes a dados pessoais, faixa etária, sexo, tempo de trabalho, estado civil, e cargo que ocupa. Foram abordadas também no questionário, questões referentes à existência de estresse, conflitos e programas que levam ao bem estar dos funcionários nas três empresas analisadas.

A aplicação dos questionários foi realizada nos dias 05 e 06 de maio de 2012. As três pousadas analisadas são de pequeno porte e estão localizadas a beira mar da Prainha na Baía da Traição.

A pousada A esta em funcionamento há quatro meses, detém em suas instalações doze UHs (unidades habitacionais) e, é formada por um corpo de seis funcionários entre os quais cinco responderam os questionários. Todos os funcionários analisados na pousada A trabalham lá de um a dez anos.

A pousada B tem seis anos de existência e, é formada por seis funcionários onde responderam os questionários cinco funcionários igualmente como na pousada A, a mesma possui doze UHs. Dos cinco funcionários analisados nessa pousada quatro trabalham nela de um a dez anos e um funcionário trabalha na pousada entre onze a vinte anos sendo assim, desde sua implantação, essa pessoa é um dos donos da pousada.

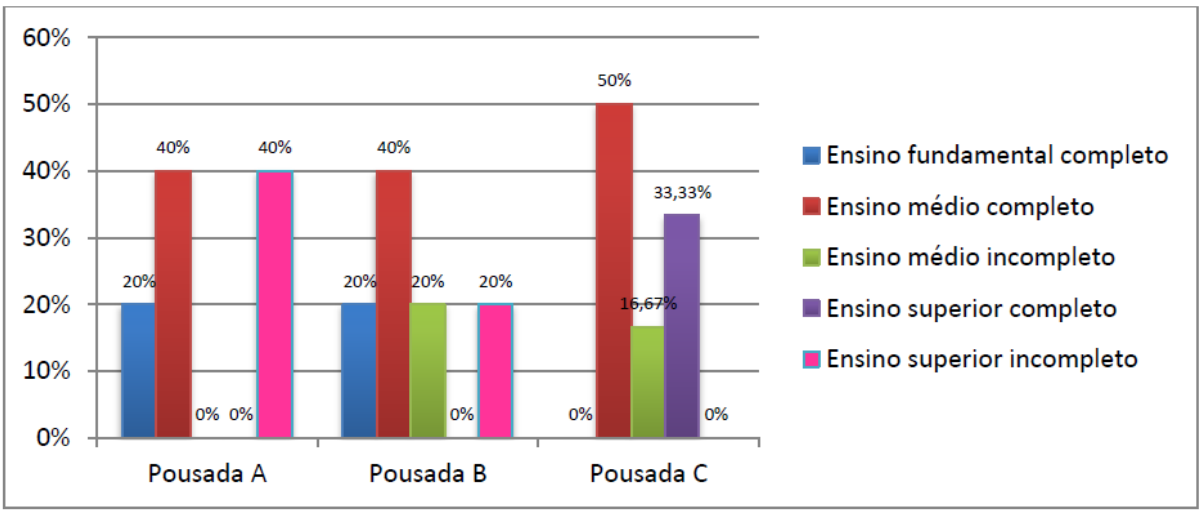
Já a pousada C tem doze funcionários do qual se disponibilizaram a responder o questionário apenas seis. Ela possui em suas instalações doze UHs e, igualmente com a pousada B tem seis anos de funcionamento. Todos os funcionários trabalham na pousada entre um a dez anos.

Respondeu aos questionários funcionários de diferentes cargos como, estagiário, chefe de cozinha, camareira, gerente administrativo, garçom, e recepcionista.

6. ANÁLISE E DISCUSSÃO

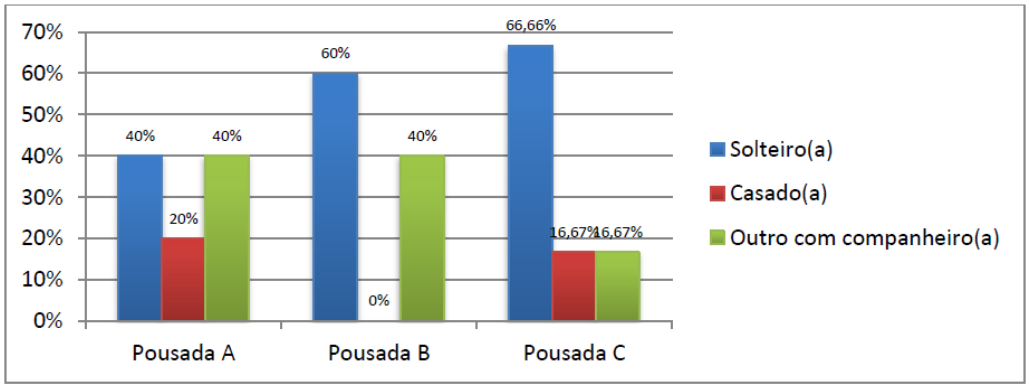
As figuras 1 e 2 ilustram algumas características que se destacaram em relação aos entrevistados.

GRÁFICO 1 – Escolaridade dos Entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

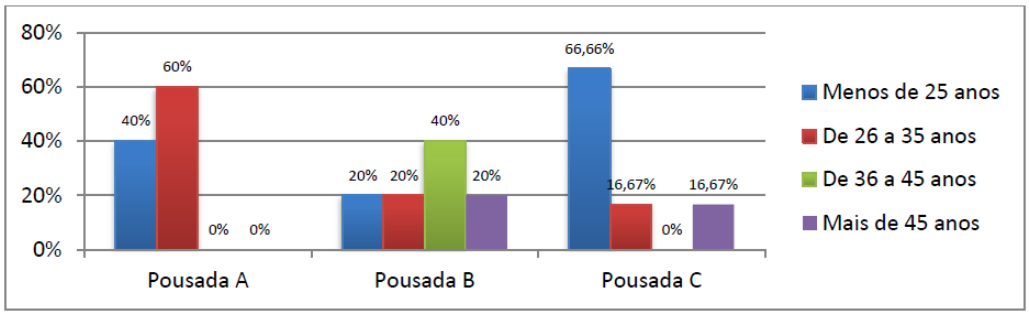
GRÁFICO 2 – Estado Civil dos Entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Ao observar a faixa etária dos funcionários obteve-se na Pousada A um resultado não muito diversificado em relação às outras pousadas, pois, 60% dos funcionários tem idade menor há 25 anos e 60% têm de 26 a 35 anos, diminuindo assim a acedência de conflitos que podem ocorrer pelos anseios diferenciados das gerações. Na pousada B observou-se uma diversidade de gerações que podem ser grandes fontes de conflitos, onde se averiguou percentuais igualitários de (20%) no que se refere a funcionários que possuem menos de 25 anos, de 26 a 35 anos e mais de 45 anos. Os 40% do percentual restante são de funcionários que tem entre 36 e 45 anos. Segundo Dubrin (2006) quaisquer que sejam as diferenças entre as gerações podem levar a conflitos. Na pousada C observa-se um grande número de funcionários jovens com idade menor a 25 anos, e um percentual igualitário de 16,67% de funcionários que tem de 26 a 35 anos e mais de 45 anos. Na figura 3 se tornam notórios esses resultados.

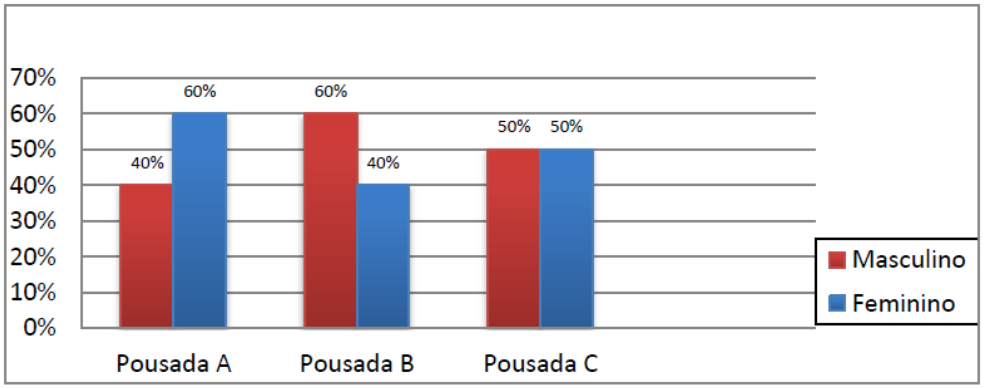
GRÁFICO 3 – Faixa Etária dos Funcionários Analisados



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

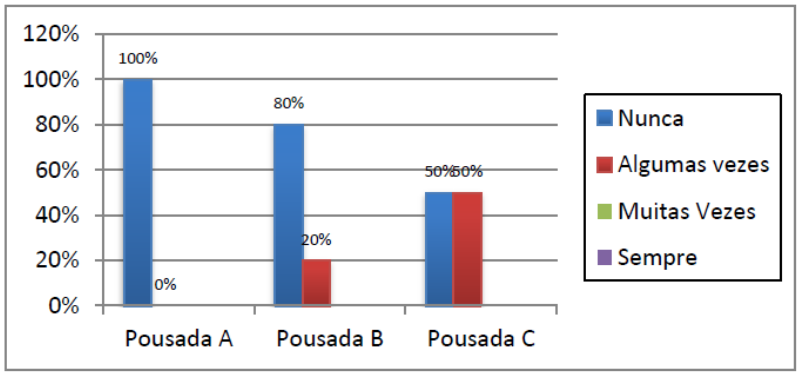
Por meio dos dados pessoais obtidos através da pesquisa, percebe-se que três (60%) dos cinco funcionários pesquisados na pousada A são mulheres. Na pousada B 40% dos pesquisados que se refere a dois funcionários são mulheres e quando averiguado na pousada C observou-se que 50% que se refere a três funcionários são mulheres. Colocou-se o foco nos resultados referentes ao sexo feminino por serem elas as mais afetadas pelos assédios principalmente o sexual. Tentando observar melhor esse fator foi questionado aos funcionários se os mesmos já sofreram algum tipo de assédio no ambiente de trabalho, obteve-se o resultado na pousada A que todos os funcionários afirmaram que nunca sofreram nenhum tipo de assédio no ambiente de trabalho, sendo assim louvável para a empresa, pois, evita que os gestores foquem o olhar no desenvolvimento de programas que reduzam assédios. Na pousada B quatro funcionários (80%) afirmaram nunca ter sofrido nenhum tipo de assédio, entretanto um funcionário afirmou que sofreu assédio no ambiente de trabalho, devendo assim ser averiguado pelos gestores esse fato para que posteriormente seja administrado o conflito que pode estar acontecendo. Ao obsevar a pousada C 50% dos funcionários afirmaram que já sofreram algum tipo de assédio, deve-se assim também ser certificado se esses assédios estão ocorrendo no momento. Segundo Garfand e Laabs (1998) existem informações que podem ser utilizadas para diminuir a frequência de assédio no ambiente de trabalho como: desenvolver políticas de assédio zero, divulgar as políticas contra assédio, e garantir que os funcionários não sofrerão penalidades. Os valores podem ser observados com mais clareza na figura 4 e 5.

GRÁFICO 4 – Sexo dos Funcionários das Três Pousadas Analisadas



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

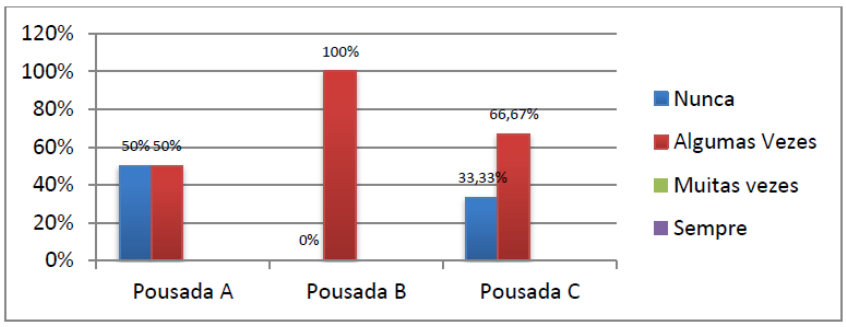
GRÁFICO 5 – Assédio no Ambiente de Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Foi averiguado um fator considerável que é concernente à percepção dos entrevistados quanto a existência de conflito no ambiente de trabalho, foi averiguado na presente pesquisa que na pousada A 50% dos questionados responderam que algumas vezes passam por situações conflitantes, na pousada B 100% dos questionados afirmaram que passam algumas vezes passam por essas situações, e na pousada C 66,66% dos questionados afirmaram também que passam algumas vezes por situações conflitantes. Esse resultado reafirmar o que discorre alguns autores sobre a existência de conflitos no ambiente de trabalho e a sua importância para a ótica do gestor. Segundo descrição de Hitt, Miller e Cotella (2007) os gestores podem gastar até 50% do seu tempo tentando administrar conflitos. Esses conflitos podem ser advindos de diferentes situações que durante o trabalho se destacam como fontes desses conflitos como assédio, desequilíbrio entre a vida pessoal e outros. Na figura 6 estão expressos os resultados referentes a esse fator.

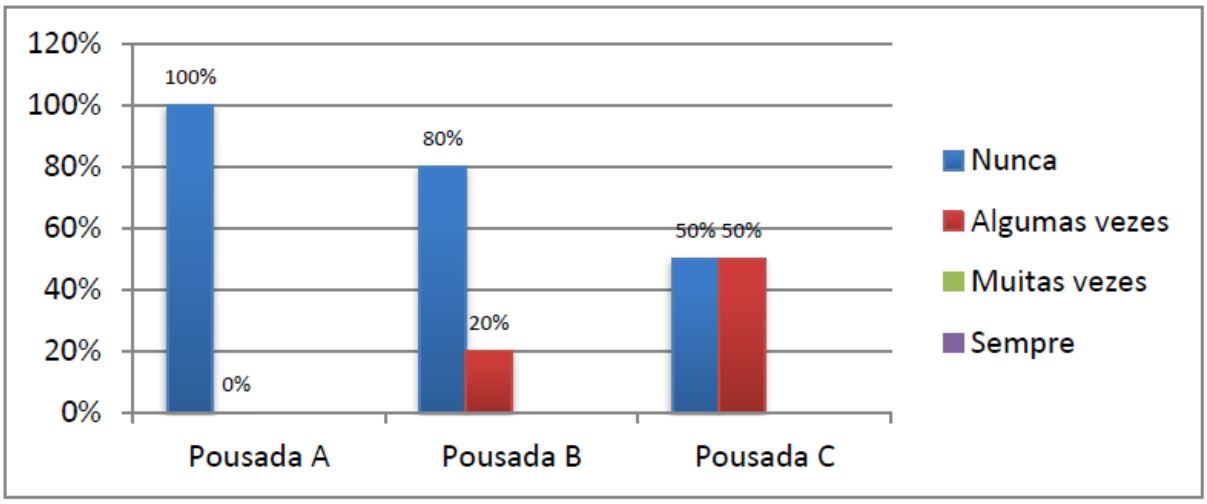
GRÁFICO 6 – Existência de Conflito no Ambiente de Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Um fato que pode ocasionar conflitos é a demissão de funcionários em uma empresa, pois, mesmo que não tenha sido o funcionário em questão a ser demitido ele pode se sentir ameaçado e tomar as dores dos que saíram, por sentir que pode ser igualmente demitido. De acordo com Dubrin (2006) essas mudanças percebidas adversamente nem sempre trazem apenas malefícios para as empresas, mas podem conduzir a empresa a uma estruturação chamada Rightsizing (estruturação apropriada). A partir da resposta dos funcionários observou-se que a pousada A não costuma demitir funcionários até mesmo pelo fato da mesma está em funcionamento há apenas quatro meses, entretanto isso não impede que a empresa no momento que precisar demitir funcionários saiba conduzir bem a situação. Quando observado os resultados da pousada B 80% o que se refere a quatro funcionários dizem que a empresa não costuma demitir, no entanto 20% dos funcionários relataram que algumas vezes a empresa demite quando necessário. Já na pousada C 50% dos funcionários responderam que algumas vezes costuma acontecer demissões na empresa onde trabalham. Essas demissões podem levar os funcionários não apenas a conflitos disfuncionais, mas, também a conflitos funcionais que segundo Hitt, Miller, e Colella (2007) é benéfico para as metas e objetivos da organização. A seguir a figura 7 expressa melhor os resultados obtidos.

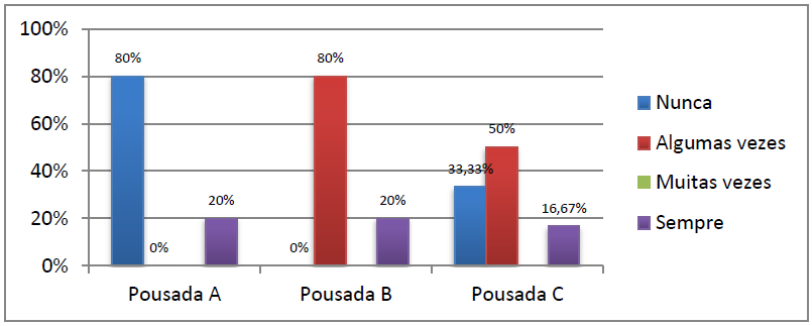
GRÁFICO 7 – Constâncias de Demissões na Empresa



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

A busca pelo equilíbrio entre a família e trabalho é uma grande fonte de conflito, a partir do momento que as pessoas principalmente as mulheres precisam em sua maioria manter o equilíbrio entre sua vida pessoal e o trabalho, as pessoas tem que enfrentar escolhas como participar de uma reunião na escola do filho e ir a uma reunião importante de trabalho. Esse fator não é uma fonte de conflito que surgi no ambiente de trabalho, mas, que influencia diretamente no trabalho. Conforme Dubrin (2006) existem formas de diminuir esses conflitos como horários flexíveis, programas de trabalho em casa, e centros para cuidar dos dependentes. Ao analisar esses conflitos entre família e trabalho nas pousadas pesquisadas verificou-se que na pousada A, quatro funcionários (80%) informaram que o seu trabalho não interfere na sua vida pessoal, mas 20% que se reporta a um funcionário disse que o trabalho interfere na sua vida pessoal. Na pousada B os resultados foram mais discutíveis, pois, 80% afirmaram que o seu trabalho algumas vezes interfere na sua vida pessoal e 20% afirmaram que o seu trabalho sempre interfere na sua vida pessoal, podendo assim essa pousada estar enfrentando vários conflitos relacionados a trabalho/família e que podem estar interferindo relativamente na empresa. Na pousada C os resultados foram mais diversificados onde dois funcionários (33,33%) responderam que o seu trabalho nunca interfere em sua vida pessoal, sendo os mesmos do sexo masculino o que ressalta mais ainda como esse fator é mais relevante na vida das mulheres do que dos homens. Houve também os resultados onde 50% afirmaram que o trabalho interfere em sua vida pessoal, sendo as três pessoas referentes a esse resultado do sexo feminino. A figura 8 representa melhor esses resultados.

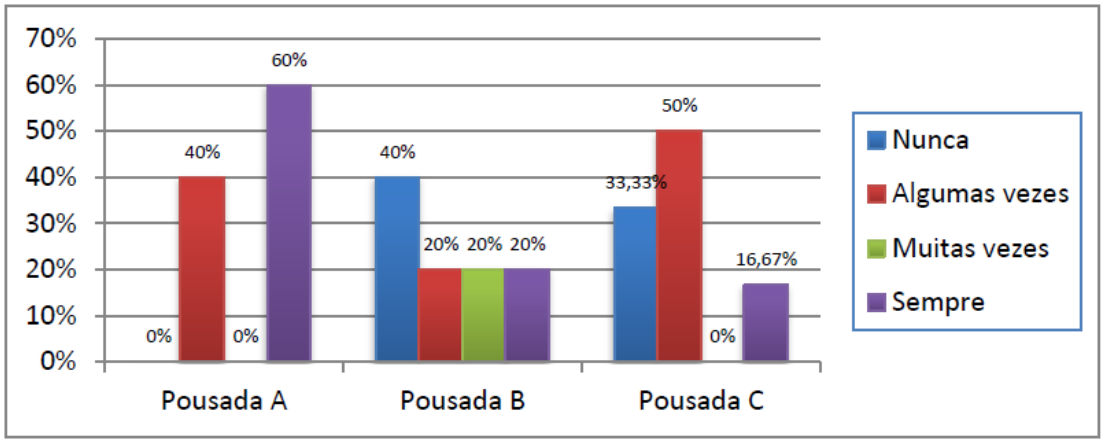
GRÁFICO 8 – Interferência do Trabalho na Vida Pessoal



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

O estresse está totalmente relacionado com os conflitos no ambiente de trabalho como assim mencionado anteriormente. Um resulta no outro, a partir desse fato foi abordado os dois temas no mesmo estudo em questão. Para observar se existem fatores visíveis que podem levar ao estresse dos funcionários, foi perguntado aos mesmos se eles fazem hora extra com frequência, através dos resultados foi verificado na pousada A que os funcionários em sua totalidade faz hora extra com frequência, sendo que dois informaram que algumas vezes faz hora extra e três que corresponde a 60% sempre ficam tempo a mais no trabalho, principalmente quando a pousada esta com grande número de ocupação. Já na pousada B verificou-se um número expressivo para a pesquisa onde 40% dos funcionários informaram que nunca faz hora extra. Sendo esse fato de grande valia, pois, pode ser um fator que diminui a incidência de estresse nesse ambiente. Na pousada C 33,33% dos funcionários informaram que nunca faz hora extra frequentemente. Obtiveram-se ainda resultados nessa mesma pousada onde 50% dos funcionários informaram que fazem algumas vezes hora extra e, 16,67% sempre faz hora extra. Esse fator pode ser desencadeado a partir da premissa que as exigências para com os funcionários são cada vez maiores num mercado extremamente competitivo, sendo assim mais frequentes as horas extras e as cobranças nas vidas dos mesmos. Essas situações só vêm a aumentar as chances de ocorrência de estresse no ambiente de trabalho. Na figura abaixo está representado os resultados a cerca desse fator.

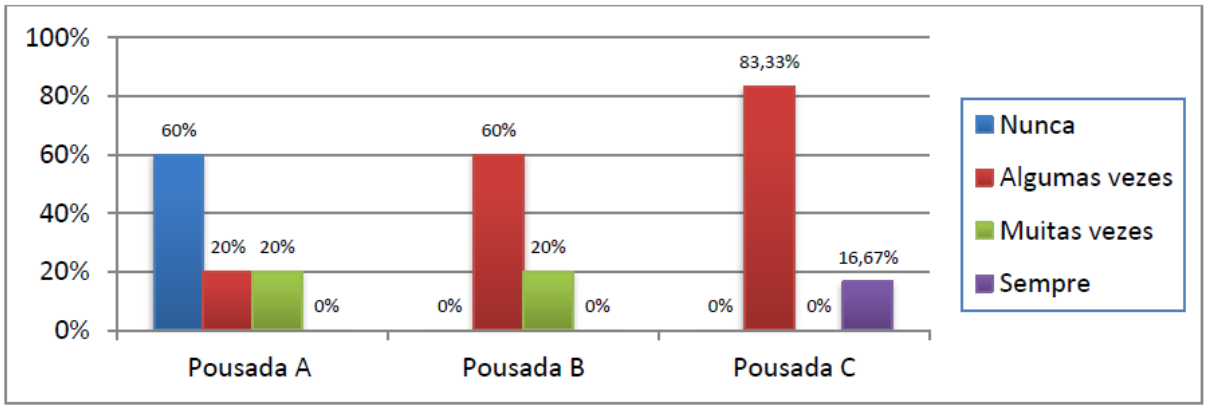
GRÁFICO 9 – Frequência de Hora Extra



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

A tensão dos funcionários pode ser desencadeada por diversos fatores, pois, o agente estressor pode ser tanto o grande número de funções que tem os funcionários; os recursos inadequados para o trabalho como matéria prima, equipamentos; as condições de trabalho que podem ser iluminação inadequada, temperatura, as relações entre os colegas de trabalho; e até mesmo a forma de gerencia, porque um gerente mais autoritário que não mantém nenhuma relação com os seus subordinados pode ser um agente estressor no ambiente de trabalho, do mesmo jeito que um gerente muito amigável que mantém relações de amizade com seus subordinados pode ter estresse a partir do momento em que a sua função lhe induz a ser mais duro com seus subordinados. Isso só vem a reafirma o que outros autores falam sobre a complexidade de se trabalhar com os seres humanos. Quando questionado esse fato aos funcionários notou-se que nas três pousadas há percentuais que refletem a tensão vivida pelos funcionários. Na figura 10 abaixo se apresentam os resultados obtidos a cerca desse fator.

GRÁFICO 10 – Tensão dos Funcionários

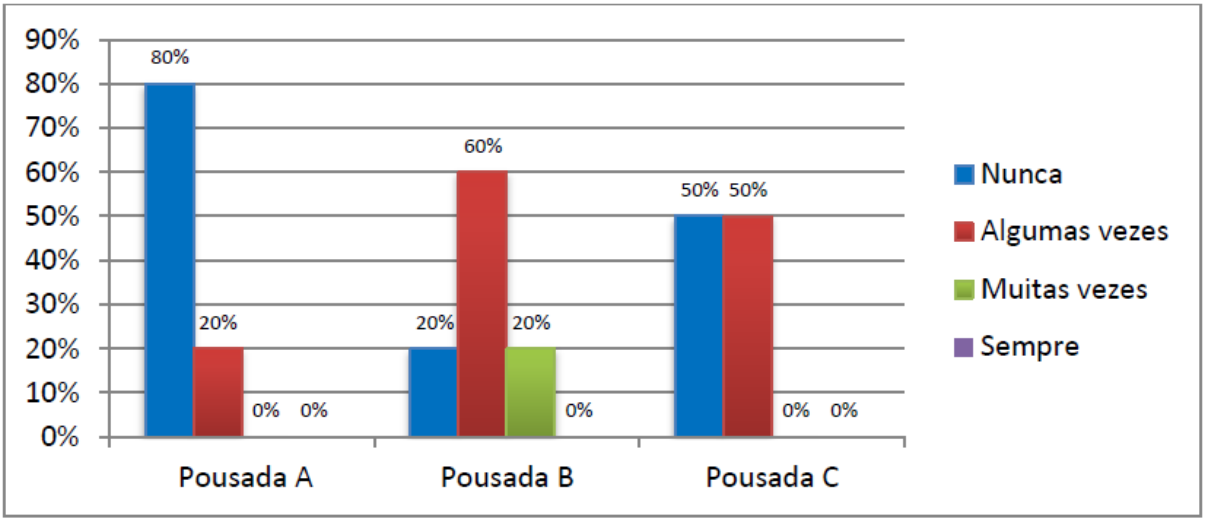


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Existem vários determinantes de estresse que ao ser analisados na pesquisa foram abordados de forma a tentar identificar se os funcionários das pousadas estão sofrendo com o estresse. Foi questionado se os mesmos têm problemas para dormir. Esse fato está relacionado não apenas com estresse. Segundo Fontes (2005) a insônia pode também esta relacionada com a ingestão de medicamentos e problemas crônicos. No entanto decidiu-se abordar essa questão

por ser o estresse um dos principais causadores de insônia. Observou-se que na pousada A quatro funcionários (80%) responderam que não tem problemas para dormir, mas dois funcionários responderam que algumas vezes tem problemas de insônia. Na pousada B 60% que corresponde a três dos funcionários disseram que tem problemas para dormir, podendo assim interferir na forma que os funcionários se apresentam no trabalho e consequentemente deixando estressados. Na figura 11 estão expressos esses resultados.

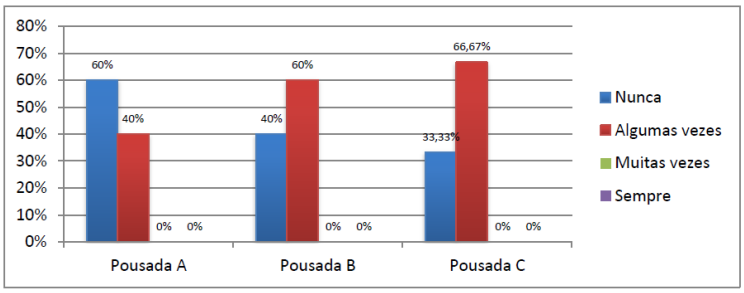
GRÁFICO 11 – Problemas para Dormir



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Foi questionado ainda aos funcionários se os mesmos têm sofrido com sintomas como dor de cabeça provocado por estresse. Sabe-se que esse sintoma faz parte dos problemas físicos que o estresse pode causar. De acordo com Hilt, Miller e Colella (2007) foi estipulado que a maioria dos problemas de saúde podem estar diretamente ligados ao estresse. Nas três pousadas analisadas obtiveram-se os seguintes resultados, apenas na pousada A foi absoluta a resposta que os funcionários nunca sofrem com esses sintomas. Na pousada B em sua maioria 60% os funcionários sofrem algumas vezes com sintomas como dor de cabeça. Já na pousada C assim como na B a maioria das respostas 66,67% mostraram que os questionados algumas vezes sofrem com esses sintomas. Na figura 12 abaixo pode-se observar melhor esses resultados.

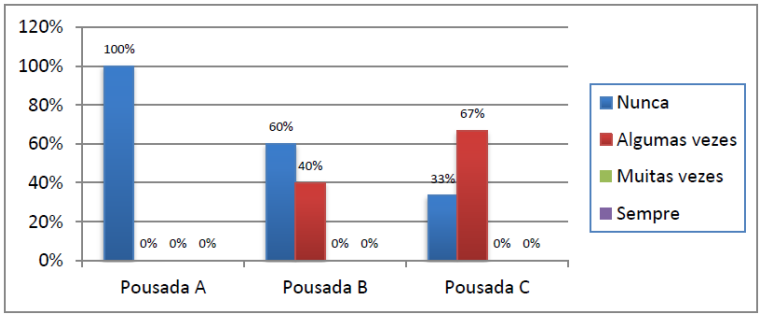
GRÁFICO 12 – Vivência com Sintomas Provocados por Tensão



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

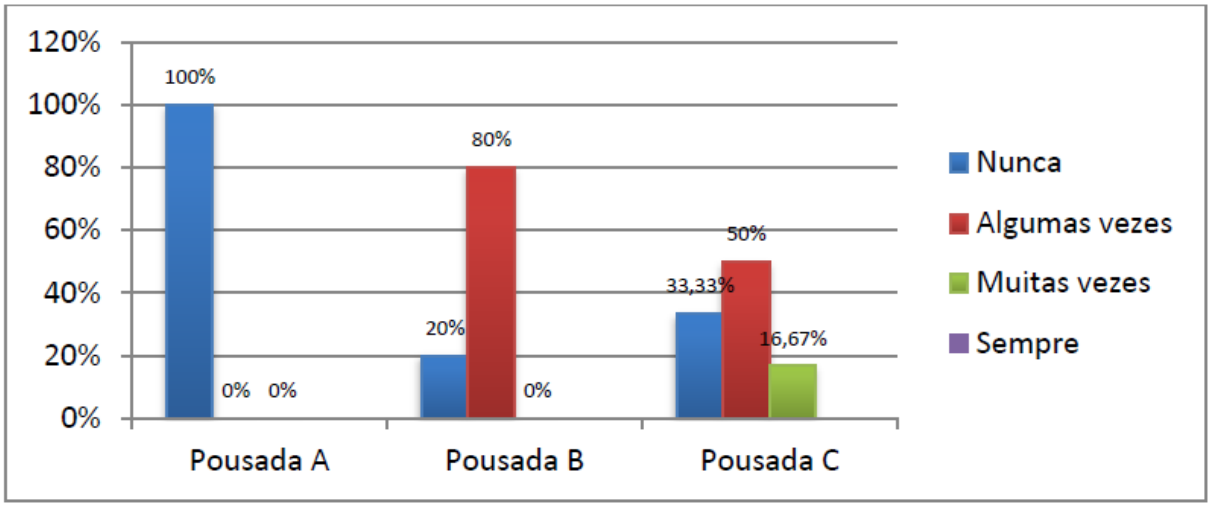
Dois outros fatores demonstram que a pessoa pode esta vivenciando estresse, que é o esquecimento de reuniões e tarefas e, a dificuldade de se concentrar no trabalho. Esses dois fatores estão interligados a partir da observação que a dificuldade para se concentrar no trabalho pode desencadear em esquecimento de reuniões e outras tarefas. Quando analisada as respostas na pousada A observou-se que 100% dos funcionários responderam que nunca tem dificuldade de se concentrar no trabalho assim também como não esquecem reuniões e tarefas frequentemente. Na pousada B quando questionado sobre a concentração no trabalho, 60% dos funcionários responderam que não tem dificuldade de se concentrar, no entanto, quando se refere ao esquecimento de reuniões 80% responderam que algumas vezes esquecem reuniões e tarefas. Na pousada C 67% dos funcionários responderam que algumas vezes tem problemas para se concentrar no trabalho e no que se refere ao esquecimento de reuniões e tarefas 50% afirmaram que algumas vezes esquecem reuniões. Os resultados podem ser observados com mais clareza nas figuras 13 e 14.

GRÁFICO 13 – Falta de Concentração no Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

GRÁFICO 14 – Esquecimento de Reuniões e Tarefas

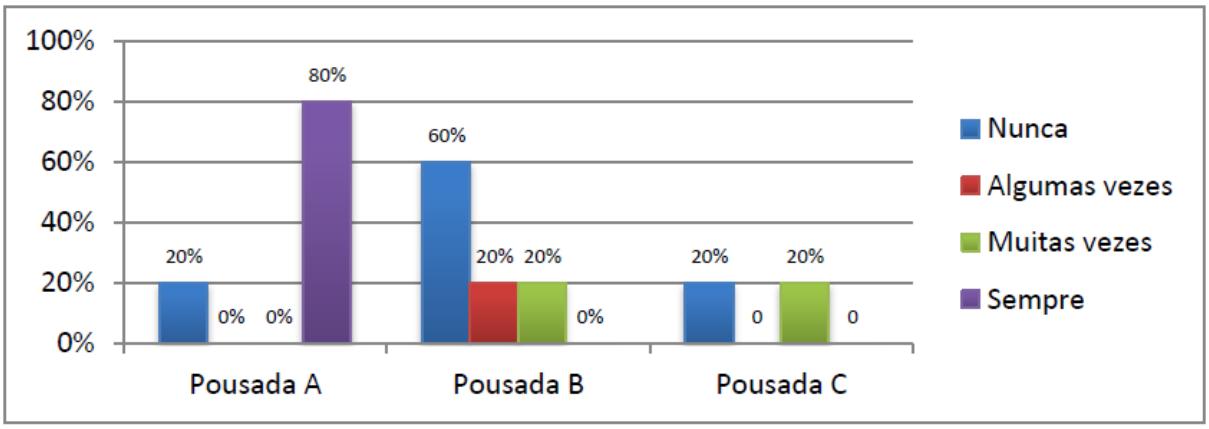


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Foi observado ainda na presente pesquisa se as empresas em questão tem preocupação com o bem estar dos funcionários. A busca pela administração do estresse é sinônimo da preocupação das empresas com o bem-estar dos funcionários. Para busca dessa administração as empresas dão benefícios como horário de descanso, apoio social e outros. Na pesquisa em questão nas três pousadas analisadas foi observado um receio por parte dos funcionários ao responderem essa pergunta, pois, na pousada A dos cinco funcionários questionados, quatro (80%) responderam que a empresa sempre oferece o beneficio de alimentação. Houve ainda uma funcionária nessa mesma pousada que respondeu que a empresa disponibiliza hospedagem. Os 20% que corresponde a um funcionário que não foi mencionado anteriormente respondeu que a empresa não dá nenhum beneficio. O que causa uma contradição. Na observação dos questionários da pousada B dos cinco funcionários três (60%) responderam que a empresa que trabalham não lhes oferece nenhum beneficio, no entanto um funcionário respondeu que muitas vezes tem benefícios porque é um dos donos da empresa. E, outro funcionário informou que algumas vezes a pousada oferece benefícios, pois, oferece ajudas de custo em casos de saúde quando preciso. Na pousada C dos seis funcionários questionados quatro (80%) não opinaram. E, dos outros dois (40%) que opinaram, um respondeu que a empresa não oferece nenhum

benefício, e o outro funcionário que no caso era o dono e administrador da pousada respondeu que muitas vezes a empresa oferece ajudas de custo diverso. Na figura 15 podem ser observados os resultados.

GRÁFICO 15 – Oferecimento de Benefícios pelas Pousadas



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conflito envolvendo profissionais necessita ser discutido de maneira construtiva, em busca de alternativas visando melhorar a relação de trabalho entre eles. Conclui-se que é impossível eliminar o estresse de nossas vidas. Ele existe em todos nós, podendo, porém evitar que se torne excessivo, através de algumas medidas que incluem mudanças em nossas atitudes, como também aprender a enfrentar o estresse de modo adequado. Mudar hábitos de vida é muito difícil e diversas vezes impossível, o ideal seria tentar incorporar alguns hábitos diários visando a melhoria da qualidade de vida.

Os resultados obtidos através da pesquisa deixam explícito que mesmo sendo pousadas de pequeno porte em uma cidade pequena, elas enfrentam conflitos que podem interferir na produtividade e em outros fatores. As três pousadas não obtiveram muitas diferenças com relação as suas ações para a administração de conflitos, estresse e programas de bem estar.

Mesmo com a limitação dessa pesquisa pode-se observar com o presente estudo que as unidades hoteleiras analisadas não fazem o uso de nenhuma ação

concreta para a administração de conflitos, estresse e a inserção de programas de bem estar.

É notável e confirmado o que outros autores já mencionaram sobre a dificuldade de se trabalhar com os recursos humanos.

No decorrer da pesquisa pôde-se ainda observar na prática como as fontes que desencadeiam conflitos e estresse podem surgir a todo o momento e de todos os lados. O que as empresas precisam fazer é retirar os benefícios possíveis dessas situações de conflito e estresse tentando minimizar os efeitos negativos.

REFERÊNCIAS

SCHERMERHORN, John R.; HUNT, James G.; OSBORN, Richard N. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. São Paulo: Bookman Companhia, 1999.

TANKE, Mary. **Administração de Recursos Humanos em Hospitalidade.** Ed. Cengage Learning Editores, 2005.

DUBRIN, Andrew J**. Fundamentos do Comportamento Organizacional.** São Paulo: Pioneira Thomson, 2006.

CARARA, Clair Bernadete Bortolotto; KRUGGER, Elenice de Fátima Corrêa. Estresse Prejuízo para as Organizações. **Revista Virtual de Ergonomia**. Santa Catarina: Universidade Federal de Santa Catarina, jun. 2000.

MERLO, Angela Crestina. O Estresse nas Organizações do Trabalho. **Revista de Administração** - Faculdade Mater Dei, Pato Branco, PR, N° 1, Jan./dez. 2004.

BATISTTI, Roselaine Bencke; BAVARESCO, Angela Ser Humano no Ambiente de Trabalho. **Revista Unoesc & Ciência – ACHS**, Joaçaba, P. 139/148, Jul/dez 2010.

ROCHA, Anna Carolina Florêncio. **O Estresse no Ambiente de Trabalho**. Universidade de Veiga, Rio de Janeiro, 2005. Monografia.

CHAVES, Eduardo C. O. **Administra o Tempo e Planejar a Vida.** Disponível em: <http://www.chaves.com.br/TEXTSELF/MISC/timemgt2.htm.>. Acesso em: 25 abr. 2012.

GREENBERG, Jerrold S. **Administração do Estresse**. 6.ed. São Paulo: Manole, 2002. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=ipBSBDC8ZqsC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 21 abr. 2012.

LIMA, Flávio Vasconcelos. **Correlação entre Variáveis Preditoras de Estresse e o Nível de Estresse.** 2005. Programa de Pós-graduação Stricto Sensu em Educação Física - Universidade Católica de Brasília. Brasília.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** 11.ed. São Paulo: Person Printia Hall, 2005.

MARTINS, L. M. M. et al. Agentes Estressores no Trabalho e Sugestões para Amenizá-los: Opiniões de Enfermeiros de Pós-Graduação. **Rev.Esc.Enf. USP**, v. 34, n. 1, p. 52-8, mar. 2000.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico.** São Paulo: Atlas, 2006.

GONÇALVES, Hortência de Abreu. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica.** São Paulo: Avercamp, 2008.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A; DA SILVA, Roberto. **Metodologia Científica.** São Paulo: Pearson, 2007.

GUISSONI, Leandro Angotti; RODRIGUES, Saulo de Souza**. Avaliação de Conflitos: Uma Abordagem Sistêmica entre as Funções Empresariais Focada na Busca da Negociação.** XI SEMEAD São Paulo, 2008. São Paulo: FEA-USP, 2.

MAIA, Ewerton Pereira. **O Problema è Nosso, Conflito no Ambiente de Trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2006.