



## **A Interferência do Estresse na Vida Profissional dos Comerciantes do Calçadão de Londrina e Arredores<sup>1</sup>**

Bruna Prescinotti SAHÃO<sup>2</sup>  
Camila Moliani FERRI<sup>3</sup>  
Cheila DELGADO<sup>4</sup>  
Estefânia BADIA<sup>5</sup>  
Mateus Mamoru MORIYA<sup>6</sup>

Universidade Estadual de Londrina, Londrina, PR

### **Resumo**

O estresse é cada vez mais comum na atualidade. Sabe-se que ele afeta o ser humano de diversas maneiras, inclusive na vida profissional. Os estudos sobre a área são vastos, porém, observa-se escassez de informações referentes ao tema na cidade de Londrina, principalmente entre os comerciantes. Em função disso, a Pesquisa de Opinião Pública buscou verificar a interferência do estresse na vida profissional dos comerciantes do calçadão de Londrina. A pesquisa foi dividida em duas grandes partes: a fase A, denominada qualitativa, na qual foram entrevistados especialistas de diversas áreas como forma de respaldar o tema a ser desenvolvido; e a fase B, em que os próprios comerciantes foram entrevistados por meio de questionários. Os resultados obtidos deram base para a criação de uma Campanha de Opinião Pública.

### **Palavras-chave**

Estresse; Ambiente de trabalho; Comerciantes; Calçadão; Comunicação.

### **Introdução**

De acordo com dados da Organização Mundial de Saúde (OMS), o estresse afeta mais de 90% da população mundial e é considerado uma epidemia global. Ele é entendido como uma forma de adaptação e proteção do corpo contra agentes externos ou internos.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no Intercom Júnior – IJ Relações Públicas e Comunicação Organizacional - do XII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul realizado de 26 a 28 de maio de 2011.

<sup>2</sup> Estudantes de Graduação 7º. semestre do Curso de Relações Públicas da UEL, email: [brusahao@hotmail.com](mailto:brusahao@hotmail.com).

<sup>3</sup> Estudantes de Graduação 7º. semestre do Curso de Relações Públicas da UEL, email: [camila\\_moliani@hotmail.com](mailto:camila_moliani@hotmail.com).

<sup>4</sup> Estudantes de Graduação 7º. semestre do Curso de Relações Públicas da UEL, email: [cheila.elvis@hotmail.com](mailto:cheila.elvis@hotmail.com).

<sup>5</sup> Estudantes de Graduação 7º. semestre do Curso de Relações Públicas da UEL, email: [estefania@hotmail.com](mailto:estefania@hotmail.com).

<sup>6</sup> Estudantes de Graduação 7º. semestre do Curso de Relações Públicas da UEL, email: [mamoru\\_moriya@hotmail.com](mailto:mamoru_moriya@hotmail.com).



Algumas das principais reações físicas são, segundo Delboni (1997), ansiedade, desânimo, desmotivação, baixa auto-estima, cansaço mental e depressão.

O tipo de ambiente de trabalho ao qual cada pessoa está submetida diariamente é um fator importante para o desenvolvimento do estresse. O desgaste emocional pelo qual as pessoas passam nas relações com o trabalho é elemento significativo na determinação de transtornos relacionados ao estresse, como é o caso das depressões, ansiedade patológica, pânico, fobias e doenças psicossomáticas.

Geralmente, as condições pioram quando não há clareza nas regras, normas e tarefas que devem ser desempenhadas por cada um dos trabalhadores, assim como os ambientes insalubres e a falta de ferramentas adequadas. O extremo oposto, ou seja, ter uma vida sem motivações, sem projetos, sem mudanças na ocupação ao longo de muitos anos, sem perspectivas de crescimento profissional, assim como passar por períodos de desocupação no emprego também podem ser prejudiciais. Os mesmos sintomas podem surgir em ambos os casos, ou seja, falta de auto-estima, irritabilidade, nervosismo, insônia e crise de ansiedade, entre outros.

Se o estresse é provocado por diversos fatores, qual é, de fato, a interferência que ele representa na vida profissional de um indivíduo? A pesquisa responde a esta questão, considerando o Calçadão e seus arredores como um ambiente que predetermina o estresse.

## **1 Metodologia**

A pesquisa, realizada no período de julho a novembro de 2010, utilizou-se tanto do método quantitativo como do qualitativo. Para Minayo e Sanches (apud TEIXEIRA, 2001), a pesquisa quantitativa utiliza a linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno e as relações entre variáveis. O método qualitativo, por sua vez, engloba um conjunto de distintas técnicas interpretativas que têm o objetivo de descrever os componentes de um sistema de significados. Tais métodos não se eliminam. Eles diferem quanto à forma e a ênfase, porém o método qualitativo pode contribuir para o trabalho de pesquisa com procedimentos de caráter racional e intuitivo que acarretam na melhor compreensão dos fenômenos. Já o método quantitativo pode contribuir com sua base estatística e conhecimento objetivo.



Para a fase A ou qualitativa foram entrevistados especialistas de áreas diversas: três médicos, cinco psicólogos e três representantes do Sindicato dos Empregados do Comércio de Londrina (Sindecolon). Esses profissionais discutiram o assunto de acordo com sua especialidade, levando à exaustão dos dados apresentados nas entrevistas. Para a fase B ou quantitativa, foram entrevistados 426 comerciários do centro de Londrina. Esse número representa, de acordo com teorias da estatística, uma amostra mínima de uma população homogênea difícil de quantificar com precisão.

A análise das respostas dos entrevistados da fase A (qualitativa) permitiu respaldar a fase B (quantitativa), de forma que a pesquisa quantitativa servisse para também comprovar ou refutar a análise que os especialistas fizeram do problema do estresse no ambiente de trabalho.

### **1.1 Fase Qualitativa**

Para o desenvolvimento da fase qualitativa da pesquisa foram feitas entrevistas em profundidade, técnica que busca explorar o que as pessoas sabem, obtendo informações que contribuam para a investigação (VEIGA; GONDIM, 2001). As entrevistas com especialistas (médicos, psicólogos e representantes do Sindecolon) auxiliaram o processo de desenvolvimento da fase quantitativa.

De modo geral, o estresse pode ser definido, segundo os especialistas, como conjunto de sintomas ocasionado principalmente pelas mudanças do mundo do trabalho e a correria do dia a dia. Pode ter diversas conseqüências: psicológicas (falta de vontade, desânimo depressão), físicas (problemas cardíacos, taquicardia, sudorese, estafa), comportamentais (acidentes de trabalho) e ambientais (sociais, comportamento, relações. Pressões, produtividade, lucro, visão). O tratamento médico aliado à atividade física e ao lazer foram apontados como uma das maneiras de se evitar o estresse.

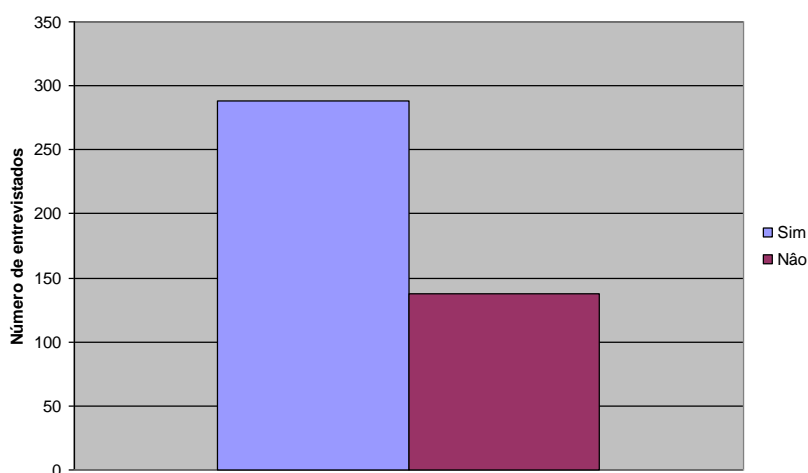
A maior parte dos entrevistados classificou o estresse como epidemia, devido ao aumento considerável e notoriedade alcançada atualmente. Para alguns, não existe lado bom do estresse, visto que gera grande tensão no organismo, e mesmo que traga benefícios, os malefícios sobressaem. Por outro lado, a menor parte dos entrevistados acredita que, pelo fato de o estresse ser algo natural no indivíduo, uma pequena dose gera

ânimo e iniciativa, sendo, inclusive, necessária, desde que não ultrapasse certos limites considerados saudáveis.

O ambiente de trabalho é forte agente desencadeador do estresse, mas não é o único. Ambiente hostil, rotinas pesadas e cobranças contribuem para o desgaste físico e mental. O meio em que o indivíduo está inserido e o seu psicológico são responsáveis por desenvolver o estresse. Para alguns, ele é sempre negativo e piora ainda mais no ambiente de trabalho, impedindo o funcionário de trabalhar bem e reduzindo sua produtividade. Portanto, é fundamental que exista diálogo e condições adequadas no ambiente de trabalho.

## 1.2 Fase Quantitativa

O questionário estruturado com perguntas objetivas foi a técnica utilizada no desenvolvimento da fase quantitativa. Foram entrevistados 426 comerciários do Calçadão: 145 homens e 281 mulheres. O gráfico abaixo apresenta o que os entrevistados responderam quando perguntados se consideram o seu trabalho estressante. Verificou-se que 67,7% deles acreditam que sim. O sexo feminino considera o trabalho de comerciário mais estressante que o masculino, pois esse índice é de 68,7% entre as mulheres pesquisadas, enquanto entre os homens essa porcentagem é de 56,5%.



A pesquisa identificou que a correria do dia-a-dia é a principal causadora do estresse (41,9% acreditam nisso). Os relacionamentos foram o motivo que apareceu em segundo lugar, com 29,7%. Dos 426 entrevistados, 53% consideram o seu desempenho



ruim quando estão estressados, confirmando o que a maior parte dos especialistas considerou na fase qualitativa: estresse como fator negativo no ambiente de trabalho. Mesmo assim, alguns entrevistados acreditam que o estresse nunca interferiu no trabalho. A principal causa de demissão é a improdutividade, com percentual de aproximadamente 33%; O estresse excessivo ficou em segundo lugar, com quase 21% das respostas dos entrevistados.

Apesar de quase 70% dos entrevistados classificarem seu trabalho como estressante, 56,3% consideram o ambiente de trabalho agradável. Isso significa que, em geral, o ambiente das lojas comerciais têm boas condições para se trabalhar. Para 40,8%, os problemas financeiros são a maior causa do estresse e problemas de relacionamentos são a segunda maior causa, com 28,1%.

## **2 Campanha de Opinião Pública**

A Campanha de Opinião Pública “Aqui não se vende estresse”, elaborada após a pesquisa, propõe atividades capazes de minimizar a intensidade do estresse no ambiente de trabalho dos comerciários do Calçadão de Londrina e arredores. A campanha é composta por um programa denominado “Conscientização dos comerciários e comerciantes” que engloba três projetos com o intuito de gerar reflexão quanto à relevância do estresse no dia-a-dia dos comerciários, minimizando-o e influenciando positivamente o clima organizacional. Dessa maneira, propicia-se harmonia entre os comerciários e comerciantes, visto que refletir sobre o tema é o primeiro caminho para agir de maneira a dirimir seus efeitos.

O primeiro projeto, denominado “Mexa-se”, tem o objetivo de promover uma pausa na rotina do comerciário, liberando-o de suas atividades. Por meio de ginástica laboral e distribuição de livros instrutivos sobre esse tema, eles evitam o estresse por não estarem constantemente sendo pressionados pelo meio.

O projeto “Interagir faz bem” visa aproximar padrões e empregados, partindo para uma comunicação mais interacional e menos mecanicista, trocando e compartilhando idéias de forma que haja consenso para a melhoria no ambiente de trabalho. Algumas ações indicadas são: círculos de diálogo; reuniões informais como cafés-da-manhã em conjunto ou *happy-hour*. Dessa maneira, é possível promover reflexões sobre o estresse,



entre outros temas pertinentes, além de aumentar a sensação de pertencimento com o local de trabalho, possibilitando que o funcionário sinta-se valorizado e fundamental para o cenário no qual atua.

O último projeto, chamado “Aprender é Saudável”, caracteriza-se pela execução de palestras com especialistas sobre o estresse. Com caráter informativo e educacional, o projeto pretende levar aos comerciantes e comerciários do Calçadão de Londrina e seus arredores, aspectos que dizem respeito às causas e conseqüências do estresse no ambiente de trabalho. Com isso, é possível esclarecer eventuais dúvidas que apareçam acerca do tema, visando à melhoria da qualidade de trabalho dos comerciantes e comerciários.

No final desse processo, é necessário avaliar as atividades que foram desenvolvidas em cada projeto da campanha de opinião pública. Para tanto, podem ser utilizadas pesquisas de satisfação, importante ferramenta de *feedback* no sentido de observar se os objetivos inicialmente propostos nos projetos de palestras e dos exercícios laborais foram alcançados.

Para a realização da campanha de opinião pública pautada no estresse no ambiente de trabalho, junto aos comerciários do Calçadão de Londrina e arredores, o profissional de Relações Públicas deve buscar eliminar ou, ao menos, minimizar as possíveis causas do estresse, promovendo o diálogo e a participação entre comerciantes e comerciários. É fundamental que o profissional de comunicação desenvolva ações no sentido de construção de lugares mais humanos, onde se possa aprender, qualificar vínculos e legitimar relacionamentos para que o ambiente de trabalho seja um lugar constantemente prazeroso e estimulante.

### **Considerações Finais**

A pesquisa de opinião pública apresentada entrevistou um total de 426 comerciários do Calçadão, sendo 145 homens e 281 mulheres. Deste universo, foi possível verificar que o sexo feminino considera o trabalho no comércio mais estressante que o sexo masculino, entretanto, em ambos os sexos houve consenso por mais da metade da amostra que o ambiente de trabalho é considerado estressante.

Curiosamente, a pesquisa mostra que o tempo de trabalho no comércio não é fator relevante para o aprimoramento do estresse, mas sim o contrário. As pessoas que



trabalham há menos tempo no comércio tendem a ter mais propensão ao estresse do que aquelas que já estão na área há alguns anos. Isso faz sentido na medida em que se verifica que o comércio do Calçadão é considerado um lugar agradável para trabalhar, tanto para aqueles que o consideram estressante quanto para aqueles que não o consideram.

Um dos tópicos mais relevantes elencados pelo resultado da pesquisa é o fato de os comerciários não acreditarem que o ambiente de trabalho é o desencadeador mais significativo do estresse. Os problemas financeiros e dificuldades no relacionamento familiar são considerados mais importantes. Constata-se, portanto, que o estresse é ocasionado por um conjunto de fatores, assim como os profissionais de saúde entrevistados afirmaram. Entretanto, mais da metade dos comerciários considera o trabalho que realiza estressante, sendo que a maior parte das respostas apontou a correria do dia-a-dia como fator primordial. Com base nessa análise, é possível verificar que é o ambiente no qual o indivíduo se insere que o torna estressado, e não seu relacionamento com os outros.

É possível afirmar também que o estresse tem efeitos negativos para a maioria dos entrevistados, entretanto, há aqueles que acreditam que a pressão exercida pelo estresse possibilita aumento de desempenho em suas funções. Desse modo, é possível dizer que existe o lado bom do estresse, apesar de ele ser experimentado na prática por uma minoria.

Apesar dos comerciários entrevistados reconhecerem os efeitos do estresse, grande parte deles crê que ele não influencia significativamente em seu trabalho. Nenhum comerciário acredita que o estresse pode ocasionar demissão ou suspensão.

Em suma, a pesquisa comprova que o ambiente de trabalho é tido como um dos três fatores mais significativos para o desencadeamento do estresse para os comerciários do Calçadão. Seu nível de interferência se resume à diminuição do rendimento. Apesar de ser verdade o fato de que o estresse é um conjunto de fatores, o ambiente de trabalho é considerado propício ao seu desenvolvimento; logo, esse ambiente deve buscar práticas e ações mais relacionais e interacionais, e menos operacionais. O trabalho com baixo nível de estresse aumenta a auto-estima do trabalhador e gera condições para o aumento da produtividade. Esses elementos são fundamentais para a criação de um ambiente mais humano e participativo, destacados na Campanha de Opinião Pública.



## **Referências bibliográficas**

DELBONI, Thais Helena. **Vencendo o stress**. São Paulo: Makron Books, 1997.

TEIXEIRA, Elizabeth. **As Três Metodologias**: acadêmica, da ciência e da pesquisa. 4.ed. Belém: UNAMA, 2001.

VEIGA, Luciana; GONDIN Sônia Maria Guedes. **A utilização de métodos qualitativos na Ciência política e no Marketing Político**. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-62762001000100001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-62762001000100001&script=sci_arttext)>. Acesso em: 15 de junho de 2010.