

OS BENEFÍCIOS DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL PARA EVITAR ESTRESSE OCUPACIONAL NAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Marcelo Cavaglieri

Mestrando em Gestão de Unidades de Informação pela UDESC,
Pós-Graduando em Gestão Empresarial pela FMP
E-mail: marcelo@mcnormalizacoes.com.br

Resumo: O estresse no ambiente de trabalho das Unidades de Informação – UI tem recebido pouca atenção pelos pesquisadores da área de ciência da informação. Nesse sentido, este estudo visa aprofundar uma maior discussão desse problema global, com possíveis medidas de reestruturação e mudança de postura dos gestores, aliados aos benefícios que a psicologia organizacional pode trazer para evitar o estresse ocupacional nas UI. Esse é um problema mundial e que deve ser amplamente discutido e ter a devida atenção, principalmente nos ambientes em que o foco é o cliente e acontece interação com pessoas e a disseminação de informações para geração de novos conhecimentos. A pesquisa tem caráter bibliográfico, oferecendo discussões baseadas em livros, revistas, artigos científicos e material da *internet*. A solução de conflitos pessoais nesses ambientes de trabalho, seja em bibliotecas ou arquivos, é fundamental para que níveis de desempenho cada vez maiores sejam atingidos, proporcionando, assim, um ambiente saudável em que os colaboradores possam contribuir de forma efetiva na satisfação das necessidades informacionais de seus interagentes.

Palavras-chave: Estresse Ocupacional. Psicologia Organizacional. Unidades de Informação.



1 INTRODUÇÃO

Em pleno século XXI, em que a carga de trabalho, provocada pela busca incansável de poder e sobrevivência ao mesmo tempo, tem se tornado exaustiva e cada vez mais complexa, devido às constantes exigências do mercado pela busca e aprimoramento de novas tecnologias, o estresse está presente quase todo o tempo, seja de forma benéfica, tornando as pessoas

mais intensas na busca dos próprios sonhos; seja de forma maléfica, na medida em que o excesso dessa busca pode causar diversos distúrbios físicos e emocionais, afetando diretamente a qualidade de vida dos trabalhadores. Por se tratar de um problema de grande complexidade, o estresse acaba afetando não apenas o ambiente do trabalho, mas também familiar e social das pessoas.

Ao identificar que o estresse no ambiente de trabalho é um dos grandes responsáveis por diversos outros problemas que acabam influenciando na vida social dos cidadãos, órgãos mundiais responsáveis têm dado uma atenção especial nesse segmento, implicando diversas pesquisas relacionadas ao tema; a grande maioria com a intenção de fornecer informações necessárias que auxiliem na diminuição dos problemas que o estresse pode gerar.

As UI não estão imunes a esse tipo de problema, principalmente por se tratar de um ambiente que transmite a informação para pessoas que, independente do estado de humor ou nível de estresse, estão em busca de conhecimento e merecem ser tratadas de forma igualitária e com o devido respeito, para que cada pessoa consiga ser atendida da melhor forma possível.

Por se tratar de um problema global, os profissionais precisam estar preparados para o enfrentamento desse tipo de distúrbio. Na própria graduação deveriam existir mais disciplinas específicas, como gestão de pessoas, preparando os acadêmicos para o enfrentamento do estresse no mercado de trabalho, pois é com essa situação que irão se deparar muitas vezes, tanto em arquivos quanto em bibliotecas. A informação e o conhecimento precisam ser transmitidos em um nível harmônico para que os interagentes assimilem e possam passá-los adiante.

As UI também devem preparar seus colaboradores, oferecendo apoio psicológico e outras estratégias que minimizem os efeitos do estresse, como ginástica laboral, dentro da própria organização. O treinamento contínuo também pode ser uma forma de melhorar o relacionamento interpessoal, possibilitando uma maior preparação dos colaboradores para lidar com qualquer tipo de situação estressante.

Diante de tais indagações, o objetivo geral deste artigo é analisar os benefícios da psicologia organizacional para evitar estresse ocupacional nas UI.

A pesquisa tem caráter bibliográfico, oferecendo o embasamento teórico acerca do tema tratado, contextualizando-o a partir de livros, artigos, revistas e material disponível na *internet*.

Na próxima seção é apresentado o desenvolvimento do trabalho com conceitos de estresse ocupacional e sua realidade nas UI. Tal discussão serve para dar maior embasamento teórico a respeito da discussão central que envolve a psicologia organizacional e os benefícios que ela pode trazer para as UI.

2 ESTRESSE OCUPACIONAL EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Na contemporaneidade, a instabilidade e a incerteza vêm influenciando o cotidiano de muitas organizações. Isso se deve, em grande parte, ao processo de globalização, no qual as empresas vêm enfrentando grandes obstáculos para manterem-se competitivas. Um dos obstáculos encontrados pelas empresas, em geral, corresponde aos níveis de estresse ocupacional apresentado pelos funcionários (COSTA; COSTA, 2003).

O estresse é uma doença cada vez mais presente em todos os ambientes de trabalho. Nas UI não é diferente. Pessoas cada vez mais sedentas de informação, querendo adquirir rápido determinado conhecimento, acabam cobrando uma ajuda exaustiva dos colaboradores por determinado serviço. Alguns conseguem suportar essa forma de pressão, outros acabam tendo a saúde prejudicada por não saber lidar com esse tipo de interagente.

Para que possamos entender melhor esse comportamento, recorramos ao conceito de estresse que, de acordo com Sardá Junior *et al.* (2004), pode ser compreendido como uma resposta inespecífica do organismo diante de uma situação ameaçadora. Essa reação tem o objetivo de restabelecer a homeostase quando o

organismo está alterado, pronto para fuga ou enfrentamento da ameaça.

Em consonância aos conceitos debatidos acima, Lipp e Malagris (2001, p. 35) trazem um conceito amplo de estresse, demonstrando que esse pode ser entendido como:

Um estado de tensão que causa uma ruptura no equilíbrio interno do organismo. É por isso que às vezes, em momento de desafios, nosso coração bate mais rápido, o estômago não consegue digerir a refeição e a insônia ocorre. Em geral, o corpo todo funciona em sintonia, como uma grande orquestra. Desse modo, o coração bate no ritmo que se entrosa com os outros órgãos, mas quando o estresse ocorre, esse equilíbrio, chamado de homeostase pelos especialistas, é quebrado e não há mais entrosamento entre os vários órgãos do corpo.

Com essa reação, provocada pelo desequilíbrio do organismo, muitas pessoas não conseguem desenvolver de forma adequada o trabalho, podendo muitas vezes perder o controle dos próprios atos. Nesse sentido, em uma UI, é fundamental que os gestores saibam identificar esses sintomas a fim de deslocar esse colaborador para outro setor ou fornecer tratamento adequado para que esse não prejudique o trabalho de toda equipe.

Cabe também aos gestores identificar o perfil dos colaboradores. Muitas pessoas têm mais habilidades na parte técnica, outras preferem fazer o serviço de referência, pois tem maior facilidade de lidar com os interagentes. A identificação desse perfil e alocação dos colaboradores no ambiente que lhe dá mais satisfação é fundamental para que o funcionário não desenvolva estresse e possa contribuir de forma mais efetiva para o funcionamento e sucesso da organização.

Nos arquivos em que pessoas lidam com documentos importantes das mais diversas tipologias, é imprescindível que esse profissional esteja bem mentalmente, pois o arquivamento equivocado de um documento, comprometendo a eficiência de

sua recuperação, pode interferir negativamente o gestor na hora de tomar decisão sem determinada informação estratégica.

Ainda contribuindo com o tema, Lipp (2014) colabora distinguindo o estresse em três tipos, descritos a seguir:

- estresse positivo: é evidenciado como estresse em seu início, conhecido também por se tratar de fase de alerta. Há aumento de energia, produção, criatividade e possui tempo limitado;

- estresse negativo: esse é o estresse que excede limites, esgotando a capacidade de adaptação do indivíduo. Produz prejuízos à produtividade e à capacidade laboral das pessoas;

- estresse ideal: está relacionado à capacidade do indivíduo de lidar com esse estado do organismo; ele aprende a gerenciar os efeitos e os sinais do estresse de modo eficiente, beneficiando-se com isso. Há alternância entre estar em alerta e sair dessa fase, sem prejuízos se assim ocorrer.

As consequências positivas do trabalho, provocadas pelo estresse positivo, são fundamentais na formação da identidade e na inserção social das pessoas. Essas consequências são importantes para todos os indivíduos, seja para realização pessoal ou profissional, pois é natural que as pessoas busquem retorno em tudo que fazem. Diante dessa necessidade, se faz necessário que as UI tenham a preocupação de oferecer um ambiente saudável, com possibilidades de crescimento profissional. Isso possibilitaria as pessoas trabalharem mais focadas, evitando doenças como o estresse ocupacional.

Seaward (2009, p. 59) também diferencia o estresse em três tipos distintos que podem ser identificados como:

- eustresse: é estresse bom e surge em qualquer situação ou circunstância que uma pessoa encontra-se motivada ou animada. Ficar apaixonado ou encontrar uma estrela de cinema ou um atleta profissional podem ser bons exemplos de estresse. Em geral, as situações classificadas como eustresse são agradáveis e, por essa razão, não são consideradas uma ameaça;

- neustresse: descreve estímulos sensoriais que não têm efeitos importantes; ele não é considerado nem bom nem ruim. Notícias de um terremoto em um lugar remoto do mundo podem encaixar-se nessa categoria.

- distresse: este é considerado ruim e muitas vezes é abreviado simplesmente como estresse e pode causar distúrbios sérios nas pessoas que têm esses sintomas e não procuram tratamento.

Evidenciando tais conceitos, percebe-se que a grande maioria das UI não prepara seus colaboradores para lidar com situações extremas, quando exigem um grande equilíbrio emocional e um preparo psicológico para trabalhar com os mais variados perfis de interagentes. Uma consequência desse despreparo é o estresse ocupacional, que Grandjean (1998, p. 165) define como sendo “o estado emocional, causado por uma discrepância entre o grau de exigência do trabalho e recursos disponíveis para gerenciá-lo”.

Em arquivos, esse nível de exigência é muito alto, pois lidar com documentos históricos ou até mesmo rotineiros de uma empresa requer muita atenção e concentração. O profissional deve fazer o tratamento rigoroso e adequado para cada tipo de documento, permitindo a máxima eficiência na recuperação, para que esses possam suprir as necessidades informacionais dos interagentes externos ou dos próprios gestores da empresa.

Contribuindo com o tema discutido, Fernandes, Medeiros e Ribeiro (2008, p. 415) esclarecem que o estresse ocupacional é uma:

Consequência das relações complexas que se processam entre condições de trabalho, condições externas ao trabalho e características individuais do trabalhador, nas quais as demandas do trabalho excedem as habilidades do trabalhador para enfrentá-las. Provoca consequências sob forma de problemas na saúde física e mental e na satisfação no trabalho, comprometendo o indivíduo e as organizações.

As UI, como arquivos e bibliotecas precisam ter uma maior preocupação com o clima organizacional existente, investindo em profissionais qualificados para fazer pesquisas de clima, a fim de detectar possíveis erros e diferenças entre pessoas e o que pode ser melhorado, com o objetivo de que todos consigam desenvolver o trabalho da melhor forma possível, diminuindo o nível de estresse e, dessa forma, agregando valorização e motivação nas pessoas.

Em uma pesquisa descrita por Rossi (2007) na qual descreve dados de um estudo realizado pela *International Stress Management Association* no Brasil (ISMA – BR) no período de 2003 a 2004, foram entrevistados 1.000 profissionais brasileiros e constatou-se que 70% desses sofriam significativos níveis de estresse ocupacional. Tais números remetem a uma preocupação ainda maior, pois o estresse ocupacional é um problema mundial que traz diversos problemas não somente para o indivíduo, mas também para toda sua rede de convívio e para a organização em que está inserido.

Em um estudo recente, o site CareerCast fez um levantamento nos Estados Unidos das profissões mais estressantes de 2014. O site analisou 200 carreiras em termos de ambiente de trabalho, salário, futuro profissional e risco de estresse. Entre as profissões que aparecem com maior nível de estresse estão: 1ª – soldado militar alistado; 2ª – general militar; 3ª – bombeiro; 4ª – piloto de avião; 5ª – cozinheiro chefe; 6ª – coordenador de eventos; 7ª – executivo de relações públicas; 8ª – executivo corporativo sênior; 9ª – repórter de jornal; e, 10ª – agente policial (ABRANTES, 2014).

Abrantes (2014, p. 1) ainda destaca que para alguns profissionais, no entanto, a exposição ao estresse é maior do que para outros. “Pilotos de avião, executivos e repórteres têm mais chances de ficar estressados do que fonoaudiólogos, nutricionistas e bibliotecários”.

O mesmo *site* (CareerCast) destacou que a profissão de bibliotecário é a 8ª menos estressante entre as profissões dos Estados Unidos. Apontou alguns motivos como: a atmosfera

calma e o acesso ilimitado à literatura faz com que os bibliotecários tenham uma carreira atraente. Tem possibilidade de seguir carreira em escolas, universidades, bibliotecas municipais e em pesquisa corporativa e tem rendimento médio de R\$ 111 mil por ano (DARAYA, 2014).

O *site* destaca que o ambiente tranquilo e silencioso de uma biblioteca faz com que a profissão seja pouco estressante. Porém, no Brasil, em muitas UI a realidade é outra. Identificam-se constantemente profissionais com pouca qualificação e treinamento para lidar com pessoas e interagentes que não têm tempo a perder e querem suprir as necessidades de informação o mais rápido possível. Assim, muitas vezes, há conflitos que acabam elevando o nível de estresse, tanto dos interagentes, quanto dos colaboradores da UI.

A falta de qualificação profissional é um dos grandes problemas de brasileiros que trabalham mal preparados e em consequência aumentam os níveis de estresse ocupacional nas organizações. As UI devem se adequar aos novos interagentes da geração Y, que cada vez mais familiarizados com as novas tecnologias, buscam soluções práticas e rápidas para as necessidades rotineiras do dia a dia.

Destacando outras possíveis causas que podem levar ao estresse ocupacional, Stoner e Freeman (1999) enfatizam a sobrecarga de funções como um dos principais estressores. A causa pode ser quantitativa, quando uma pessoa tem mais trabalho do que realmente pode realizar em determinado período, ou qualitativa, quando a pessoa não tem as habilidades para realizar as atividades exigidas pela sua função.

Tersariolli *et al.* (2005) enfatiza que o balcão de atendimento é um posto de trabalho que muitas vezes produz estresse no profissional do atendimento por ter que lidar com o público que vem nervoso por diversos motivos não inerentes à UI, mas com a capacidade de transferir e causar estresse no funcionário.

Oliveira (1997, p. 64) destaca que se a UI não articular seus serviços por meio de uma estrutura adequada, “criará

ambiguidades organizacionais e um ambiente inapropriado para o desenvolvimento de atividades de atendimento ao usuário e, conseqüentemente, estresse”.

Yves Clot (2007) mostra que as relações no trabalho dependem não apenas das características de sua organização e das relações sociais que aí se forma, mas também, para o sujeito, de suas próprias pré-ocupações e das deliberações que formula sobre os valores contrários que elas implicam.

Treinar os colaboradores para desenvolver estratégias pessoais com intuito de lidar com estresse fornecerá alívio temporário de certos aspectos de frustração no trabalho, mas muitas vezes, “é necessária uma reengenharia da estrutura organizacional com soluções mais permanentes aos problemas que afetam, tanto o indivíduo quanto a organização” (OLIVEIRA, 1997, p. 64).

Pequenas ações, como a conversa e a preocupação do estado físico e mental dos colaboradores também pode diminuir significativamente os problemas ocasionados pelo estresse ocupacional nos arquivos e bibliotecas. Outra solução é investir na psicologia organizacional, que estuda os elementos psicológicos presentes nas organizações, a qual será mais discutida no item seguinte.

3 PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Os problemas administrativos e psicológicos de profissionais estão presentes em todas as organizações e a solução de conflitos pessoais no ambiente de trabalho é fundamental para a organização alcançar um êxito perdurável (CALDAS; RONCATO, 2012).

Uma das maneiras de auxiliar a resolver essas questões no ambiente de trabalho das UI é poder contar com os subsídios que a psicologia organizacional pode trazer para beneficiar a organização e os profissionais que desempenham suas funções.

A psicologia é a ciência que se ocupa do comportamento humano e as interações sociais. Já a psicologia organizacional é

uma subárea que estuda os fenômenos psicológicos presentes nas organizações. Surgiu no início do século XX e vem sendo cada vez mais utilizada nas organizações para lidar “[...] com assuntos relacionados à saúde dos funcionários, ao desempenho no trabalho, à motivação, segurança, seleção (contratação), ao treinamento e sugerir equipamentos mais eficazes e seguros e delinear tarefas de cada função” (SPECTOR, 2010, p. 6).

Spector (2010) contribui com seu conhecimento, apontando que o psicólogo organizacional trabalha com desenvolvimento e aplicação de princípios científicos no ambiente de trabalho. A psicologia voltada para área organizacional tem sua atenção voltada para o funcionário, visando compreender o comportamento individual e aumentar o bem-estar dos funcionários, utilizando-se de métodos que venham promover a motivação, o comprometimento e a satisfação no trabalho, estando atentas a fatores de estresse no trabalho, às práticas de supervisão, entre outros.

Nas UI, quem faz esse tipo de trabalho geralmente é o bibliotecário ou arquivista, que tem cargo de chefia e maior preparação para lidar com os conflitos relacionados aos seus colaboradores. Porém, na maior parte do tempo, está ocupado com os próprios afazeres técnicos e não lhe sobra muito tempo para identificar os distúrbios emocionais que acompanham seus funcionários. Por esses motivos, percebe-se a relevância das organizações terem profissionais capacitados para lidar com esse tipo de conflito de forma exclusiva.

Nesse ambiente de trabalho, também é importante identificar os grupos informais e valorizar essa união de pessoas, que de forma coletiva podem contribuir significativamente para o sucesso da organização. Caldas e Roncato (2012) destacam que no departamento de arquivo os grupos informais exercem uma forte influência no local de trabalho, pois são esses grupos que irão reunir as pessoas com ideias e objetivos semelhantes e manter um bom relacionamento com os membros do departamento e da organização, gerando assim, satisfação no trabalho e na produtividade.

O psicólogo organizacional também deve trabalhar para que esses grupos informais almejem crescimento profissional, preservando a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas. Esses fatores, aliados a um ambiente saudável nas UI, são essenciais para que os profissionais possam contribuir de forma significativa para a busca, preservação e disseminação da informação a quem dela precisar.

Spector (2010) enfatiza que o campo da psicologia organizacional é muito amplo e diversificado. Abrange desde métodos de contratação de funcionários, a teorias de avaliação de desempenho, diagnóstico socioambiental, diagnóstico da saúde mental no trabalho e orientação profissional para redirecionamento de sua carreira.

Frente às questões mencionadas, o psicólogo organizacional e do trabalho, cerca-se de conceitos mais abrangentes e dinâmicos sobre as organizações; sobre os significados e sentidos atribuídos ao trabalho; sobre as ocupações e/ou profissões como foco de investigação; bem como as relações cada vez mais globais entre o meio e as organizações (BORGES; OLIVEIRA; MORAIS, 2005).

Esse profissional também deve ter o maior conhecimento possível do tipo de organização que irá atuar. As UI trabalham com informação e pessoas, desse modo, esses profissionais devem ter habilidades para gerenciar pessoas, promovendo uma qualidade de vida melhor para o trabalhador que lida diariamente com interagentes em busca de conhecimento. Esses profissionais precisam ter uma compreensão do trabalhador “[...] como um ser social, em constante interação com o meio, um ser que se constitui nas relações que estabelece e nas atividades que executa” (AZEVEDO; BOTOMÉ, 2001, p. 184).

Em consonância à discussão acima, Zanelli e Bastos (2004) comentam que é fundamental entender a maneira que o trabalhador foi inserido no mercado de trabalho, bem como as relações interpessoais mantidas em seu ambiente de trabalho. O psicólogo organizacional deve compreender o profissional e o sentido que ele atribui ao trabalho, para que nesse âmbito, tenha

mecanismos suficientes para intervir de maneira adequada nos fenômenos, internos e externos, relativos ao ambiente de trabalho.

Em uma pesquisa realizada por Caldas e Roncato (2012) em um ambiente de arquivo, identificou-se que existem vários fatores que interferem na questão motivacional e, conseqüentemente no desenvolvimento mais eficiente do trabalho. O capital motivacional, a falta de diversidade no trabalho, os resultados alcançados, assim como a insuficiência de máquinas, falta de funcionários e a questão financeira, são alguns fatores elencados que estão presentes nesses ambientes e que prejudicam de forma significativa não apenas os funcionários que trabalham nesses locais, mas também milhares de pessoas que dependem desses profissionais para buscar o conhecimento que almeja.

A psicologia organizacional deve tentar inibir esses fatores, permitindo um equilíbrio físico e mental aos colaboradores, para que esses tenham saúde e possam desenvolver suas atividades de forma benéfica. Uma das formas de diminuir tais problemas identificados na pesquisa seria o acréscimo de espaços de lazer, permitindo maior interação entre os colaboradores, tendo em vista que em muitos arquivos são poucas as pessoas que têm contato com os interagentes, ficando isoladas apenas na parte do processamento técnico. Esses espaços melhoraram o relacionamento interpessoal e a criação de novas amizades, fator primordial para manter uma boa relação no local de trabalho.

Na busca pelo equilíbrio entre essas valências, o exercício físico pode ser uma boa opção a ser implementada nas UI. A ginástica laboral traz diversos benefícios, como a melhora da condição física e psicológica do trabalhador; corrige vícios posturais; favorece a integração entre os funcionários e diminui os níveis de estresse e tensão geral. Outra forma na busca por esse equilíbrio pode ser a motivação, que é vista por alguns autores como o combustível de muitas pessoas e pode ser um fator preponderante para a prevalência da saúde e o declínio de doenças físicas e mentais.

Para incentivar os colaboradores é preciso saber lidar com

os afetos e as emoções, é também papel do gestor das UI desenvolver esse tipo de trabalho, pois nem todas as pessoas conseguem se motivar. Muitas precisam sempre ter uma razão para isso e, para desenvolver essa motivação, é fundamental que o gestor conheça seus colaboradores e suas necessidades. Em alguns casos, apenas se um gestor escutar um colaborador que precisa desabafar, podem ser evitados grandes estragos emocionais. A valorização das pessoas é a parte mais importante em uma organização para alcançar um nível motivacional elevado.

Na gestão de Unidades de Informação, os gestores devem desenvolver habilidades, conhecimentos e atitudes adequadas ao seu ambiente organizacional, e o desenvolvimento de competências gerenciais é fundamental para manter um clima organizacional sem conflitos com possibilidades variadas de um bom relacionamento interpessoal entre os gestores e seus colaboradores (SAMPAIO; AMARAL, 2010).

As emoções também fazem parte do processo de relacionamento interpessoal, algo fundamental em uma UI e que devem ser levadas em consideração na aplicação eficiente de uma psicologia organizacional, de modo que as mesmas possam contribuir para o declínio do nível alarmante de estresse que vem assolando não só as UI, mas os colaboradores da maioria das organizações.

4 CONCLUSÕES

Analisando os benefícios que a psicologia organizacional pode trazer para uma organização, fica evidente que essa tem muito a contribuir com a implementação nas UI. O estresse é algo que pode ser mais bem trabalhado com um sistema que permita um equilíbrio organizacional entre os colaboradores e as tarefas profissionais, possibilitando aos bibliotecários e arquivistas estratégias para lidar com os diversos tipos de interagentes e seu estado de humor.

O psicólogo organizacional também tem papel

fundamental na seleção dos colaboradores que integrarão a equipe de uma UI. Por meio de técnicas de seleção poderão escolher pessoas com maior capacidade de lidar com conflitos e que agregarão conhecimento e motivação a toda equipe, evitando a rotatividade de pessoal que é um dos grandes problemas de muitas organizações.

Percebe-se que as UI têm um campo cheio de necessidades de atuação e verificou-se o quanto que a psicologia organizacional tem a contribuir para o melhoramento, crescimento e desenvolvimento da instituição e das relações interpessoais, além de possuir mecanismos para diminuir o sofrimento dos trabalhadores, melhorar o bem-estar geral e a qualidade de vida, evitando esse grande problema de saúde mundial que é o estresse.

O equilíbrio de uma instituição depende também do equilíbrio dos colaboradores. E esse equilíbrio é fundamental para ter um bom ambiente de trabalho e, conseqüentemente, uma qualidade de vida e saúde de maneira ampla, integrando os aspectos físicos e psíquicos dos indivíduos.

Esse equilíbrio é um compromisso que deve ser assumido também pelos gestores dessas UI, pois são eles também os responsáveis pelo sucesso ou fracasso de sua equipe. Para isso, é necessário que o gestor extrapole a visão tradicional, buscando compreender o ser humano nos inúmeros contextos que ele se insere, a fim de identificar suas necessidades e dificuldades dentro do ambiente de trabalho. Saber compreender o indivíduo com suas características, facilita o gerenciamento desse e a possibilidade de explorar suas principais características em benefício da equipe e dos interagentes.

O estresse é um problema global e bastante preocupante. Desse modo, as UI devem dar maior atenção para essa doença e buscar iniciativas para desenvolver todos os valores que venham a contribuir para a saúde física e mental dos colaboradores. Somente com um bom ambiente de trabalho e uma vida saudável é que os profissionais que lidam com informação, sejam eles bibliotecários ou arquivistas, poderão contribuir de forma mais

efetiva para satisfazer as necessidades informacionais dos interagentes e contribuir para que o conhecimento humano seja disseminado para o maior número possível de pessoas.

REFERÊNCIAS

ABRANTES, Talita. **As 50 profissões mais estressantes de 2014 nos EUA**. 2014. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/carreira/noticias/as-50-profissoes-mais-estressantes-de-2014-nos-eua/>>. Acesso em: 15 maio 2014.

AZEVEDO, Beatriz Marcondes de; BOTOMÉ, Sílvio Paulo. Psicólogo organizacional: aplicador de técnicas e procedimentos ou agente de mudanças e de intervenções nos processos decisórios organizacionais? **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, Florianópolis, v. 1, n. 1, jan./jun. 2001.

BORGES, L. O.; OLIVEIRA, A. C. F.; MORAIS, L. T. W. A. O exercício do papel profissional na psicologia organizacional e do trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, Florianópolis, v. 5, n. 2, p. 101-139, jul./dez., 2005.

CALDAS, Rosângela Formentini; RONCATO, Carolina Izidoro. A formação referencial do comportamento organizacional no enfoque da gestão arquivística. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 2, n. especial, p. 73-86, out. 2012.

CLOT, Yves. **A função psicológica do trabalho**. Tradução de Adail Sobral. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

COSTA, Caroline Wener Gabriel Santos da; COSTA, Djosete Santos da. O *stress* ocupacional como fator interveniente na produtividade. XXIII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2003, Ouro Preto. **Anais...** Ouro Preto, MG, 2003.

DARAYA, Vanessa. **As 10 profissões menos estressantes de 2014**. 2014. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/carreira/noticias/as-50-profissoes-mais-estressantes-de-2014-nos-eua/>>. Acesso em: 15 maio 2014.

FERNANDES, S. M. B. A.; MEDEIROS, S. M.; RIBEIRO, L. M. Estresse ocupacional e o mundo do trabalho atual: repercussões na vida cotidiana das enfermeiras. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 10, n. 2, p. 414-427, 2008. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista/v10/n2/v10n2a13.htm>>. Acesso em: 20 maio 2014.

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

LIPP, M. E. N. *Stress*: conceitos básicos. In: LIPP, M. E. N. (Org.) **Pesquisas sobre stress no Brasil**: saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas, SP: Papirus, 1996.

LIPP, M. E. N. **O que é stress**. Disponível em: <<http://www.estrresse.com.br/>>. Acesso em: 15 maio 2014.

LIPP M. E. N.; MALAGRIS L. N. O *stress* emocional e seu tratamento. In: RANGE. B. (Org.). **Psicoterapias cognitivo comportamentais**. Campinas (SP): Psy II, 2001.

OLIVEIRA, Silas Marques. Reengenharia e estresse em UI. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 59-64, jul./dez. 1997.

OMS – Organização Mundial da Saúde. **Relatório Mundial da Saúde**: Saúde mental: nova concepção, nova esperança, Lisboa, 2002. Disponível em: <http://www.who.int/whr/2001/en/whr01_djmessage_po.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2013.

ROSSI, A. M. Apresentação ISMA – BR. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Org.) *et al.* **Stress e qualidade**

de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2007, p. xvii-xviii.

SAMPAIO, L. A. C.; AMARAL, S. A. Mapeamento das competências gerenciais necessárias aos gerentes das unidades de informação dos Tribunais Superiores do Poder Judiciário Brasileiro. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 11, 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ENANCIB, 2010. Disponível em: <<http://congresso.ibict.br/index.php/enancib/xienancib/paper/view/72/117>>. Acesso em: 24 mar. 2011.

SARDÁ JUNIOR, Jamir J. *et al.* **Estresse:** conceitos, métodos, medidas e possibilidades de intervenção. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SEAWARD, Brian Luke. **Stress:** aprenda a lidar com as tensões do dia-a-dia e melhore sua qualidade de vida. São Paulo: Novo Conceito, 2009.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações.** 3. ed., São Paulo: Saraiva, 2010.

STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward. **Administração.** 5. ed., Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TERSARIOLLI, Ariovaldo *et al.* **Doenças ocupacionais em profissionais de unidade de informação.** 2005, 155 f. Monografia (trabalho de conclusão de curso de biblioteconomia) – Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP, São Paulo, 2005.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 3. ed., São Paulo: Atlas, 2000.

ZANELLI, José Carlos; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt.

Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho.
In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo
Eduardo; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt (Org.).
Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre:
Artmed, 2004, p. 466-491.

THE BENEFITS OF INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY TO AVOID OCCUPATIONAL STRESS IN UNITS OF INFORMATION

Abstract: The stress in the work environment in units of information – UI has been receiving insufficient attention from the researchers in Information Sciences. Thus, this paper aims to go deep into this discussion in this global problem, with suggests possible restructure and changes in the managers’ attitude, allied to the benefits that industrial and organizational psychology could bring to prevent occupational stress to employees from the units of information. A global problem by which should be widely discussed and having due attention, especially in environments where the focus is on customers, and which happens interaction between people and the dissemination of information in order to generating new knowledge. This paper has bibliographical character, bringing the discussions from books, magazine articles, papers and material from the Internet. The personal conflict resolution in these working environments, be in libraries or in archives, is essentially important in order to the high performance levels be reached, providing, this, a healthy environment in which the employees could contribute effectively in the satisfaction of the informational needs from their interagents.

Keywords: Occupational Stress. Industrial and Organizational Psychology. Units of Information.

Originais recebidos em: 21/05/2014.

Aceito para publicação em: 25/07/2014.

Publicado em: 20/10/2014.