

**UNIVERSIDADE FERDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO: ADM. REC. HUMANOS E MARKETING**

SAÚDE: Uma questão pessoal e empresarial

**Autor: Cíntia de Ugalde Gründling
Orientador: Prof. João Cesar Altíssimo**

Santa Maria, Abril, 2004.

SAÚDE: UMA QUESTÃO PESSOAL E EMPRESARIAL¹

Cíntia de Ugalde Gründling²
Prof. João César Altíssimo³

RESUMO

Estudo descritivo, sobre a importância de uma boa Saúde Mental do trabalhador nas organizações, tendo como enfoque principal o Estresse. Se teve como objetivo verificar o que acontece com o ser humano e sua saúde emocional, quando encontra-se em situações difíceis e desgastantes. Conhecer as formas de redução do estresse, e a importância de ser ter um programa inserido nas organizações para o alívio deste, melhorando assim as condições de trabalho de cada colaborador, como também sua qualidade de vida. Pois têm-se a consciência de que o ser humano é uma ferramenta básica para o desenvolvimento de qualquer trabalho, por essa razão que deve haver uma preocupação quanto a sua saúde e bem-estar.

Palavras-chave: Estresse, condições de trabalho, saúde mental.

ABSTRACT

This is a descriptive study on the importance of a good worker's mental health in the business organizations, having as a main focus the stress. The main goal of it was to observe what happens with the human being and his emotional health, when he himself is in stressful and difficult situations and also to know the ways of getting stress reduction as well as the importance of having in the

¹ Título do Artigo.

² Autora do Artigo – Aluna do Curso de Pós-Graduação em Administração – Especialização em Adm. Humanos e Marketing – UFSM.

³ Orientador do Artigo.

organizations a good program for a reduction of it, improving the conditions of work of every worker, and also his life quality. We are aware that the human being is a basic tool for the development of any job, for this reason we have to be concerned with his health and welfare.

Key words: Stress, conditions of work, mental health.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo, realizado através de leituras e pesquisas em diversas bibliografias. Optou-se apenas pela pesquisa bibliográfica, pois o objetivo maior é visar condições para o melhoramento da qualidade de vida do trabalhador, pois sabe-se, o quanto é difícil realizar qualquer atividade sob pressões e ameaças. Tendo isso como uma verdade, verifica-se a importância de se ter um programa preventivo inserido nas empresas, com o intuito maior de preservar a saúde e bem-estar das pessoas.

O Trabalho é uma das formas mais sublimes de realização, satisfação e gratificação dos sonhos, no entanto, existem pessoas que sentem-se sufocadas com suas atividades e que percebem o ambiente de trabalho como ameaçador tornando-se desprotegidas, inseguras, ansiosas, esquecendo-se que um dos adversários que tanto temem, podem ser elas mesmas. Diante desse fato, acabam criando uma proteção como forma de segurança, isolando-se do mundo, deixando tudo para trás mantendo a vida solitária e triste.

Na relação entre o trabalho e a saúde, verifica-se que a palavra trabalho pode ter diversos significados, ele pode surgir como uma fonte de prazer e de saúde, mas também não pode-se ignorar o fato de ser operador de uma doença, um desgaste ou até mesmo uma infelicidade. O que se pode ter certeza é de que não existe uma

relação neutra quando se trata de trabalho e saúde.

Desde a mais tenra época, o trabalho surgiu como um dos principais fatores de produção, implicando em uma utilidade e um custo. É através deste, que o homem luta por suas conquistas e necessidades, e sendo um ser histórico social, almeja por regras e leis, com o intuito de viver cada vez melhor.

Freud dizia que o trabalho e o amor são essenciais para manter a mente saudável, além disso, o trabalho tem um papel fundamental na vida do indivíduo, pois auxilia a construção de identidade, de subjetividade e integração na vida social, o surgimento de crenças e valores.

É um elemento chave na formação de coletividades humanas muito diversas por seu tamanho e suas funções. As atividades de trabalho modificadas pelo progresso técnico tem implicado mudanças significativas nas condutas e reações dos grupos e dos indivíduos que os compõem. O trabalho é o fator fundamental na estratificação social e na mobilidade social. O que se pode perceber, é que a vida cotidiana se organiza em torno do trabalho.

Segundo Kanaane (1995, p. 24), "... do ponto de vista psicológico, o trabalho provoca diferentes níveis de motivação e de satisfação para o trabalhador, como também a existência de responsabilidades. Na realidade a responsabilidade nada mais é, que um conjunto de valores introjetados por cada indivíduo e disseminados a partir de condutas compromissadas com o processo de trabalho". O aspecto do indivíduo tornar-se responsável por seus atos, implica na capacidade de discriminar entre condições prescritas pela organização e assumir o papel de intervir e posicionar-se frente aos respectivos papéis estabelecidos por esta.

Atualmente tem-se visto com muita freqüência, debates e discussões sobre problemas ligados a Saúde Mental, segundo dados da Organização Mundial de

Saúde, a proporção é de uma para cada quatro pessoas.

Muitos problemas são causados porque o equilíbrio psíquico é danificado pelo meio em que vive ou trabalha, e não pela própria estrutura emocional da pessoa. As pressões emocionais constantes não permitem que o profissional trabalhe em toda sua potencialidade.

Todo e qualquer ambiente que esteja propício a riscos, medos, perigos, ameaças, ambientes com situações que tenham muitos conflitos, estão sujeitos a terem pessoas que apresentem problemas de ordem emocional.

A pessoa que encontra-se emocionalmente doente, pode apresentar baixa produtividade no trabalho, aumentando o número de faltas no serviço, ou até mesmo demissões, ao mesmo tempo que os conflitos também aumentam, o cansaço é constante, e as reclamações tornam-se rotineiras.

O estresse pode ser considerado como um dos diversos sintomas de um ambiente psicologicamente difícil. São pessoas que encontram-se mais suscetíveis às tensões do dia a dia. O termo "Estresse" foi usado na área de Saúde pela primeira vez em 1926, por Hans Selye, que identificou nas pessoas que sofriam de doenças físicas e reclamavam de alguns sintomas em comuns como a irritabilidade, pressão alta, insônia, fadiga. Tal observação, foi geradora de pesquisas, que chegaram a conclusão de que o Estresse é um desgaste causado por alterações psicológicas que ocorrem quando a pessoa se vê forçada a enfrentar uma situação que lhe exige tensão e medo. Qualquer situação que desperte uma emoção forte, boa ou má, que exija mudança, é um estressor, isso é uma fonte de estresse.

A pressão por uma determinada meta, associada ao isolamento social e às condições de trabalho de cada atividade, podem levar ao desenvolvimento de distúrbios emocionais graves.

O processo do estresse envolve o organismo todo, o qual assume uma certa postura diante dos estímulos proporcionados pela vida. Esta postura diante dos estímulos, dependerá da natureza destes. Pode-se reagir diferentemente diante do fato de receber um presente ou uma má notícia, mas é necessário saber, que todas as vezes em que depara-se com algum estímulo, o importante é reconhecê-lo. Como dizia Shakespeare "...as coisas raramente são boas ou más, nosso pensamento é que as faz assim". Dessa forma fica claro, que a ordem para o desencadeamento do estresse é sempre determinado por razões subjetivas e pessoais.

Para que ocorra qualquer tipo de forma de estresse são necessárias duas condições: as disposições pessoais do portador do estresse e as circunstâncias favorecedoras ou agentes ocasionais. A forma de como se percebe os fatos depende do nível psíquico de cada um, da capacidade de ego, do sistema de valores que cada pessoa tem e até mesmo questões de hereditariedade.

Uma pessoa pode reagir e perceber de forma diferente, diante das mesmas situações em momentos diferentes, dependendo do estado emocional a qual encontra-se. Há pessoas que reagem aos estímulos com mais ansiedade que outras, e como foi mencionado anteriormente, essas podem ser características de origem genética, ou podem ser adquiridas com as experiências vividas, mas o que deve ficar bem claro, é que a ansiedade é a mola mestra para o desencadeamento do estresse.

As conseqüências do estresse, porém não se limitam ao próprio indivíduo estressado. Numa comunidade relativamente fechada, como por exemplo, o trabalho ou a família, pode ocorrer o fenômeno da "contaminação emocional". O excesso de tensão pode comprometer a comunicação, além da perda de qualidade no ambiente de trabalho por parte de quem está estressado.

O aumento da expectativa de vida das pessoas, conflitos violentos como guerras, o terrorismo e desastres, as mudanças ocorridas a cada instante, são causas significativas para o desenvolvimento acentuado de uma depressão, de uma esquizofrenia, estresse, de problemas psicossociais, da violência interpessoal, do alcoolismo, do tabagismo e outros males que afetam o coração e a cabeça das pessoas. O mundo gira, não espera por ninguém, é preciso ousar, não cair no comodismo, tem que encarar seus problemas, suas falhas e tentar superá-los, ter a consciência de que é imprescindível haver competência, boa vontade, amor, paixão e motivação em desenvolver suas atividades.

Infelizmente trata-se de uma tendência mundial, e não de um patrimônio exclusivo de determinados países, diversas pesquisas e leituras atuais indicam que as doenças mentais encontram-se entre umas das primeiras causas de incapacitação para o trabalho, somando-se a baixa produtividade e a riscos de acidentes. As necessidades de atingir metas e vendas, o acúmulo de exigências, aumentam o estado emocional, as pressões deixam as pessoas cada vez mais nervosas e angustiadas.

Mas afinal, o que significa ter uma boa e adequada saúde mental?

Pergunta esta, que provavelmente deve ser discutida por diversos grupos de especialistas no assunto, mas se pode ter a idéia de que, significa ter pensamentos e sentimentos positivos, sobre si mesmo. É tradicional o advérbio que diz “ o bom humor afasta as doenças”, o que significa que a mente tem uma relação direta e indireta com o corpo, quanto melhor cuidada a nossa saúde mental, melhor será a nossa saúde física.

“Normalmente reagimos ao que vemos, ouvimos, cheiramos, sentimos, ou o que percebemos, significando que o nosso comportamento e reações fisiológicas

estão relacionadas com ocorrências e experiências concretas que podem ser apreendidas pelos sentidos”, é o que enfatiza Angermeier (1992, p. 260), em seu livro “Psicologia para o dia-a-dia”.

Sabe-se que todo ser humano é movido por desafios, obstáculos, metas, isso não é sinal de doença, mas sim de saúde, o que se está tratando é do excesso de tensões, que gera todo o sofrimento. Deve haver um meio termo, pois as tensões também são necessárias, para o desenvolvimento humano.

Winnicott em sua obra enfatiza que, para o desenvolvimento saudável da personalidade, deve haver desde o início da infância, uma continuidade de experiência que seja suficiente para o bebê internalizar que é um ser integrado. Ele trata da ansiedade básica a qual todos temos que suportar mesmo quando bebês e que irá perdurar, ao longo do desenvolvimento humano. A saúde mental do bebê está diretamente ligada a de sua mãe, aos cuidados maternos, e são estas vivências que permitirão a prevenção de distorções precoces, oferecendo-lhe um ambiente favorável e seguro.

O essencial é que essas vivências despertem na criança o prazer de viver, que suscitem o prazer das sensações, sendo assim, esta vai desenvolvendo-se e descobrindo o seu mundo, sentindo-se segura até o momento em que necessitará ter sua própria independência, dando dessa forma, continuidade ao seu desenvolvimento como um ser maduro, preparado para enfrentar desafios.

É irrefutável que o viver se reveste de tensão em maior ou menor grau. E tensão tanto pode ser uma tortura como o momento que precede a síntese decisória, assim como a nuvem negra, que sufoca mas gera a chuva que alivia e alimenta a terra, é possível compreender a tensão e suportá-la.

É incontestável afirmar que, o bem-estar ou mal-estar depende da dinâmica

interna de cada um, existem forças que equilibram e desequilibram, havendo idealização de objetos, produtividade, valorização pessoal e tendências construtivas, ou ao contrário como, idéias persecutórias, tendência a autodestruição ou à agressividade contra o outro. O essencial é cada um saber sobre si mesmo, conhecer-se, pois sendo assim, consegue portar-se com segurança e equilíbrio, mantendo sua agressividade sob controle, revelando comportamento mais compreensivo, generoso e, sobretudo, sendo persistente.

As pessoas devem reservar um tempo para elas mesmas, um encontro particular, para que possam observar-se, pois é bom aprender a ter hábitos de olhar para si mesmo, em ser mais cuidadoso, em falar e ouvir, de organizar suas próprias forças, em reconhecer e valorizar suas qualidades. É preciso aprender a trabalhar com suas capacidades, isso auxilia na prevenção de doenças, evita situações mais estressantes, pois assim, encontrará recursos internos capazes de enfrentar todos esses desafios. Como enfatiza Judith Viorst, em seu livro “Perdas Necessárias” (1988, p. 34-41), “...é fundamental saber trabalhar com suas próprias emoções, o erro consiste em resistir, é preciso estar aberto para o novo, e vencer o inimigo, o nosso próprio medo”.

Medo esse, originário de uma ligação de dependência materna muito forte, então como forma de proteção surgem as resistências, que são obstáculos internos, podendo se inconscientes ou não, para lidar com essas dificuldades. Existem barreiras a serem vencidas, mas para que isso ocorra tem que haver mudanças e toda mudança requer uma ação.

De acordo com Angermeier (1992, p. 255), “...é difícil para uma pessoa dizer se uma determinada situação significa estresse para ela ou não, o que se deve levar em consideração, é como a pessoa consegue arranjar-se com a carga estressante”.

Sabe-se que o estresse, surge quando existe uma carga, e suas conseqüências e efeitos são visíveis, pois elas se manifestam através do comportamento das pessoas, pois as deixam irritadas, tensas, agressivas, e uma impressão de esgotamento.

De fato, a ciência está descobrindo, pouco a pouco, que os problemas com a saúde mental freqüentemente apresentam causas físicas. Estes problemas podem ocorrer de diferentes formas como enxaquecas, hipertensão arterial sistêmica, arritmia cardíaca, angina, baixa-estima e conseqüentemente, uma obesidade mórbida ou uma anorexia nervosa, labirintopatias, vômitos, conflitos sociais, dores musculares e cervicais, distúrbios do sono, síndrome do pânico, irritabilidade, sintomas depressivos, descontrole hormonal, muito freqüente nas mulheres, risco de suicídio, problemas sexuais para ambos os sexos e também doenças psicogênicas que afetem o estômago como gastrites, úlceras, diarréias ou encopreses e também a Doença de Crown.

Uma das funções do cérebro é produzir substâncias que mantêm saudável o corpo e o comportamento. Algumas destas substâncias são as gamaglobulinas, que fortificam o sistema imunológico do indivíduo, o interferon, que combate infecções de vírus, e as endorfinas, que são grandes liberadoras de sensações de plenitude e prazer. A produção destas substâncias dependem em parte de pensamento e sentimentos positivos, mas principalmente os negativos.

Algumas pessoas são mais suscetíveis a este tipo de problemas do que outras, entretanto, ninguém está imune à um problema emocional. Mesmo que o estresse seja visto como um distúrbio dos dias atuais, não deve ser tratado como um modismo, pois viu-se o quanto o corpo e a mente sofrem.

Antigamente o estresse estava diretamente ligado a profissionais com

grandes responsabilidades em suas atividades, atualmente os conceitos são outros, a profissão hoje em dia, não define se uma pessoa estará mais ou menos exposta ao estresse, pois a situação em que envolve todo o seu trabalho, suas expectativas e responsabilidades é muito mais importante, do que o cargo que ocupa.

Historicamente o trabalho sempre foi uma fonte de pressão na vida do ser humano, mas não com tanta intensidade como hoje, o qual se corre contra o tempo, onde se trabalha muito além do mínimo exigido, lidando com a alta tecnologia, mudanças diárias, a globalização, exigências estas, que tornam a vida cada vez mais corrida e concorrida, esquecendo de que existem pequenas coisas que também tem grande importância para todos, como a família, amizade, a cultura, o lazer.

Há, portanto, uma ampla área da vida moderna onde misturam-se os estressores do trabalho e questões mais particulares. É bem possível que todos os desafios supere os limites adaptativos de determinados indivíduos levando-o ao estresse.

Pode-se perceber que esses agentes estressores psicossociais são tão potentes e agressivos, quanto os microorganismos e a insalubridade no desencadeamento de doenças. Esse desgaste emocional é um fator significativo na determinação de transtornos relacionados ao estresse, tornando as pessoas mais propensas as depressões, fobias, ansiedade patológica, pânico. Em suma, a pessoa doente, não corresponde à demanda do trabalho e geralmente se encontra fragilizada.

Ao tentar se fazer uma análise do que acontece, dá para se ter uma noção de que, um dos agravantes do estresse no trabalho, seria a limitação que a própria sociedade submete as pessoas, quanto a normas, costumes, o comportamento que

muitas vezes é alvo de muitas críticas e opiniões. Como se por causa dessas regras ditas “sociais”, as pessoas acabariam tornando-se prisioneiras do “politicamente correto”, assumindo uma total omissão do que realmente elas sentem, suas angústias, medos, frustrações, emoções seus desejos mais secretos.

Se tratando de medos e angústias, seria no sentido de temer em assumir riscos, desafios, aquela insegurança tão infantil, que acompanha o ser humano ao longo do seu desenvolvimento, que o deixa muitas vezes limitado e impotente. Antes de tudo, deve-se saber que isso é inevitável, e que a superação se faz necessária para que ocorra um real crescimento, o qual, promoverá importantes identificações e descobertas. Ao conhecer o seu verdadeiro Eu, a pessoa apresentará melhores condições de avaliar sua própria realidade, suas verdades e mentiras, os seus desejos, em fim, as suas necessidades.

Sem dúvida, um crescimento saudável implica na capacidade de integração das coisas boas e más, significa que embora a vida lhe apresente algumas dificuldades emocionais, ainda existe algo confiável, um senso de identidade.

De acordo com a Teoria Psicanalítica, toda essa repressão, implica em encontrar pessoas pouco autênticas e criativas, retraídas e tristes. “Essa busca pelo insciente sobre as razões do comportamento humano, traduz que as pessoas que encontram-se estressadas, são aquelas que se empenham na superação de seus conflitos internos” (Angermeier, 1992, p. 278). Portanto não pode-se ignorar o fato, de que existe um esforço em livrar-se dessa situação, a questão está na maneira de como tudo é feito, pois o esforço e o fracasso podem piorar ainda mais uma situação real, caso não seja conduzida de uma forma adequada.

As necessidades de mudanças podem ser comparadas a um ciclo vicioso, o momento presente está quase sempre exigindo mudanças, e essas acabam

trazendo novos problemas. Estes por sua vez, despertam novas soluções, as quais passam a exigir novas mudanças e assim por diante. Por essa razão, o essencial é identificar os aspectos positivos e significativos que levam o ser humano a uma inadaptação, buscando a conscientização de seus conflitos, de modo a proporcionar uma mudança favorável que promova um estilo de vida mais adequado às suas necessidades profissionais e sociais.

O desejo por uma vida saudável não é novidade, mas é imprescindível enfatizar o quanto essa conquista é difícil, pois o sofrimento e a tensão atrapalham o desempenho das pessoas, embora tenha outro dado que merece ser lembrado aqui, é de que alguns especialistas no assunto, enfatizam que um certo grau de sofrimento é necessário para garantir o amadurecimento das pessoas.

Baseado no que foi visto até aqui, fica claro que o estresse, não é uma doença, mas sim, uma preparação do organismo humano para trabalhar e enfrentar as situações que se apresentam, sendo então uma resposta de determinados estímulos, variando de intensidade e forma.

E essa variação, como pode-se ver, se dá, devido a vulnerabilidade do indivíduo e a capacidade de adaptação. O desenvolvimento de todo o processo de estresse, está diretamente relacionado com a personalidade de cada pessoa, por essa razão, que as pessoas respondem de formas diversas diante aos mesmos estímulos. E como foi mencionado anteriormente, o estilo de vida, experiências vividas, valores, crenças, predisposições genéticas são fatores importantes para o desencadeamento do processo de estresse.

Um alerta! O estresse é cumulativo e contagioso, por isso, a importância de seu reconhecimento, quanto antes se livrar dele, mais chances haverá de controlar a saúde e o bem-estar.

Sabendo que a competitividade, a produtividade, e conseqüente os lucros, são os objetivos de todo negócio, e que estes encontram-se sustentados na tecnologia, na globalização, em serviços, ferramentas apropriadas, estruturas adequadas e pessoas, cabe a organização oferecer o suporte para qualificar e sustentar seus interesses. Portanto, aprender sobre si mesmo é muito significativo, pois transforma o comportamento das pessoas, e esse processo de descoberta ou redescoberta de seu próprio Eu, implica em obter um amadurecimento, uma maior conscientização de suas potencialidades, aumento de sua auto-estima, tornando-as mais capazes e aptas a desenvolver suas funções.

Cada um tem seu papel a fazer, de acordo com suas metas e objetivos, o necessário é que haja um reconhecimento de que cada parte deve ser feita, sendo assim, se houver a responsabilização de todos, a mudança será bem mais eficaz. Você não pode mudar o mundo, mas você pode mudar a si mesmo.

É óbvio que a mudança é inevitável, pois a evolução e o crescimento são realidades constantes. Hoje só se terá uma organização bem sucedida, se as pessoas que dela fazem parte, sentirem-se felizes, motivadas, comprometidas, desprendidas e com coragem para encarar o novo, o desconhecido, pois a mentalidade atual tem como foco principal, o crescimento de todos.

Quando se fala em motivação, se quer dizer, encontrar o motivo principal, o que realmente o motiva em seu trabalho. O prazer em fazer parte de todo esse processo deve estar sempre em evidência, pois quanto mais felizes as pessoas estiverem, mais motivadas se encontrarão, isso significa lucratividade, produtividade, e não apenas a preocupação com a folha de pagamento no final de mês.

Não existe uma receita pronta, mas há alternativas para a melhoria dessa realidade, talvez uma delas seria diluir as necessidades reais das pessoas,

desenvolver as equipes, melhorar os processos, treinamentos, cursos, palestras, trabalhos em grupo, visando aprimorar a capacitação técnica de cada profissional e promover o seu auto-conhecimento para melhorar o uso de suas potencialidades e sua qualidade de vida. É possível aprender a trabalhar com as emoções e sentimentos das pessoas, isso estreita os relacionamentos, muitas vezes, elas precisam sentir que fazem parte da organização, é dedicar um tempo para se falar e ouvir, para isso, é necessário tranquilidade, empatia, assim é que desabrocham os fortes, os seguros, os hábeis, os criativos, os líderes.

Fica claro, a urgência em desenvolver projetos de prevenção dentro das organizações, e mesmo que esse enfoque seja preventivo, deve-se esclarecer que a base é a otimização da qualidade de vida, entendida enquanto saúde físico-mental do trabalhador.

Deve-se ter o intuito de que ao aumentar a qualidade de relacionamento entre as pessoas, conseqüentemente, aumenta a atenção, produtividade, criatividade e diminui males como o estresse, fadiga, depressão, por exemplo.

Acredita-se que o segredo consiste não somente na informação, mas em desenvolver o lado emocional das pessoas, para que consigam ocorrer mudanças de comportamento, visando sempre o desenvolvimento e alcance dos melhores objetivos. As pessoas inseridas na organização, devem “falar o mesmo idioma”, ou seja, todos devem ter as metas bem esclarecidas, pois facilita o trabalho como um todo.

Se está acostumado a ouvir: “Só sobreviverão os melhores!”, tendo em vista que a concorrência é uma potente rival, o profissional não pode ser o que é, precisa ser bom, ser ótimo. O que se esquece é de que, este mesmo profissional tem necessidades de subsistência, necessidades pessoais, ambições, desejos,

vontades. O sucesso consiste em desvendar o mistério em conciliar os interesses profissionais aos pessoais.

Pode até parecer difícil, pois estamos trabalhando com diferentes personalidades, com necessidades diferentes, com realidades singulares, mas não se pode ignorar que apesar de tudo, são seres humanos que choram e que riem, o diálogo e a comunicação tem que ser adequada, buscando difundir o conhecimento para o crescimento de todos, fazendo com que as pessoas sintam-se mais comprometidas, motivadas e felizes com suas expectativas, envolvidas no seu papel dentro de empresa e na sociedade.

O capital humano tem que ser valorizado, as regras devem ser claras, o diálogo franco e atitudes abertas. Pode ser que exija um pouco mais de trabalho, empenho e tempo, mas com certeza o resultado a ser alcançado será mais gratificante. Carl Rogers em seu livro "Tornar-se Pessoa", enfatiza que muitas das dificuldades existentes, são oriundas se uma má comunicação. A comunicação verdadeira só acontece quando se sabe falar e ouvir, pois escutar é tão essencial quanto se expressar.

Nunca se foi tão imprescindível saber lidar com pessoas, com equipes de trabalho, em reconhecer que tudo que é feito com mais vontade e prazer, gera um efeito maior e melhor, encorajando-as a enfrentarem as mudanças diárias, os dragões instantâneos, na busca pela satisfação profissional e pessoal e pela tão almejada qualidade de vida.

Toda pessoa tem o direito de escolher o modo de vida que deseja ter, não interessa se está certa ou errada, o que importa é como ela enfrenta seus próprios limites. O que não pode ser esquecido é que tudo o que mais se almeja como qualidade de vida, felicidade, encontra-se muitas vezes diante de seus olhos. A

tarefa consiste em descobrir os caminhos, pois o viver não tem mistério, o que se deve buscar é por saber viver.

E essa busca por melhores formas de viver, consiste em estar atento não só ao trabalho, mas também à sua vida pessoal, seus relacionamentos, seus desejos, sonhos, tentar olhar o mundo de uma forma mais positiva, sempre acreditando que é preciso mudar, então que essa mudança seja feita da melhor forma possível. Ter paixão pelo que se faz, pode ser uma dica, outra seria acreditar que toda pessoa é capaz de evoluir e de crescer, sendo capaz de equilibrar a razão e a emoção, aceitando a si mesmo e principalmente o outro, sendo flexível, tolerante, pois o erro também faz parte desse crescimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANGERMEIER, wilhelm Franz. *Psicologia para o dia-o-dia*. Trad. Carlos Almeida Pereira (Rev. Téc.) Rio de Janeiro: Vozes, 1992.

FERNANDES, Eda. *Qualidade de Vida no Trabalho*. Bahia: Casa da Qualidade, 1996.

GOLSE, B. *O desenvolvimento afetivo e intelectual da criança*. Trad. Maria Lúcia Homem. 3. ed. Porto Alegre: ArtMed, 1998.

KANAANE, Roberto. *Comportamento Humano nas Organizações*. São Paulo: Atlas, 1999.

SCHIRATO, Maria Aparecida Rhein. *O feitiço das organizações: sistemas imaginários*. São Paulo: Atlas, 2000.

VIORST, Judith. *Perdas Necessárias*. São Paulo: Afiliada, 1988.