

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ
Odete Alves da Silva Guerra dos Santos

**ESTRESSE E ESTRATÉGIAS DE
ENFRENTAMENTO: Um estudo de caso no
setor sócioprodutivo**

Taubaté – SP

2007

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ
Odete Alves da Silva Guerra dos Santos

**ESTRESSE E ESTRATÉGIAS DE
ENFRENTAMENTO: um estudo de caso no
setor sócioprodutivo**

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do título de mestre do Curso de Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento Regional do Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Gestão de Pessoas
Orientadora: Prof^a. Dr^a. Edna M. Q. Oliveira Chamon.

Taubaté – SP

2007

**Ficha catalográfica elaborada pelo
SIBi – Sistema Integrado de Bibliotecas / UNITAU**

S237e Santos, Odete Alves da Silva Guerra dos
Estresse e estratégias de enfrentamento: um estudo de caso no setor
sócioprodutivo / Odete Alves da Silva Guerra dos Santos. - 2007.
171f. : il.

Dissertação (mestrado) - Universidade de Taubaté, Pró-reitoria de
pesquisa e Pós-graduação, 2007.
Orientação: Prof. Dra. Edna Maria Querido de Oliveira Chamon, Pró-
reitoria de Pesquisa e Pós-graduação.

1. Estresse profissional. 2. Estratégias de enfrentamento. 3. Setor
sócioprodutivo. I. Título.

ODETE ALVES DA SILVA GUERRA DOS SANTOS
ESTRESSE E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO: UM ESTUDO DE CASO
NO SETOR SOCIOPRODUTIVO

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do título de mestre do Curso de Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento Regional do Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Gestão de Pessoas
Orientadora: Prof^a. Dr^a. Edna M. Q. Oliveira Chamon

Data: _____

Resultado: _____

BANCA EXAMINADORA

Prof. _____

Universidade de Taubaté

Assinatura _____

Prof. _____

Assinatura _____

Prof. _____

Assinatura _____

Dedico este trabalho a Deus, que me faz sentir e crer que a dedicação, a persistência, a busca constante e, acima de tudo, muita coragem são recursos de transformação e superação de vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus, o que faço todos os dias, por fortalecer-me a cada obstáculo encontrado e permitir-me vencer mais essa etapa da vida.

À minha mãe, por mostrar-me o caminho a seguir.

À Prof^a. Dr^a. Edna Maria Querido de Oliveira Chamon que orientou a elaboração desse projeto de pesquisa, pela grande competência profissional e capacidade intelectual, que desde o início de nosso encontro, conduziu-me com seu apoio, bem como, mostrou-me o valor da construção do conhecimento científico.

Ao Prof^o Dr. Marco Antonio Chamon pela grande colaboração na tabulação dos dados estatísticos e sobretudo pelas análises estatísticas.

Aos professores: Maria Júlia, Valdevino, Francisco, Isabel, Maria José, Marilsa, Nancy, Adriana e Nilde que, de forma direta, contribuíram para a construção desta dissertação.

Aos colegas do curso de mestrado, com quem, através do convívio diário, compartilhei momentos importantes de aprendizagem e superação.

Em especial, agradeço ao Sr. João Carlos Rocha e a Fernanda de Sales Silva Rodrigues, que permitiram a realização das atividades de pesquisa na sua empresa,

e, aos funcionários que se dispuseram a colaborar respondendo os questionários, porque sem eles este trabalho não seria possível.

O meu muito obrigada à amiga Ambrosina pelo carinho e grande atenção que teve comigo.

Finalmente, agradeço aos meus filhos, Carlos Alberto Guerra dos Santos Júnior e Paulo Henrique Alves Guerra dos Santos, pelo incentivo, compreensão e grande colaboração, e, ao meu parceiro de todos os momentos, Carlos, por acreditar em mim, pela força e carinho permanentes e por ter compartilhado momentos difíceis deste ano de pesquisa, o que contribuiu para a realização de um sonho.

“Você só muda o comportamento quando muda o pensamento”.

Eugênio Mussak

RESUMO

A compreensão da natureza dinâmica do estresse e os esforços de adaptação e a identificação de seus níveis permitem compreensão das formas de reação aos estressores que interferem nas relações entre as pessoas e o trabalho. Esta pesquisa tem como objetivos identificar (a) as manifestações do estresse e os seus efeitos físicos, psíquicos, psicofisiológicos e de temporalidade no grupo pesquisado, e (b) as estratégias de enfrentamento dos trabalhadores no setor socioprodutivo de uma empresa. Trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva, com um estudo de caso, cuja abordagem é de natureza quantitativa e qualitativa. A amostra pesquisada foi de 176 trabalhadores de uma empresa, no ramo de fundição de metal e alumínio. Para a coleta de dados foi utilizada a escala de Toulousaine (ETS) para o estresse, e a escala de Toulousaine de enfrentamento - *Coping* (ETC) na identificação das formas de enfrentamento (*coping*). Na amostra pesquisada, o sexo masculino foi predominante, o tempo médio de trabalho encontrado na empresa foi entre 5 a 10 anos e a maioria são casados. A partir da análise dos resultados obtidos identificou-se que 28 sujeitos apresentam todas as manifestações de estresse em menor ou maior grau, sendo que as manifestações predominantes foram a de temporalidade e a psicológica. Quanto às estratégias de enfrentamento, verificou-se que a estratégia recusa (ignorar o problema ou a situação) e o isolamento (fugir do problema e da situação e ou na tentativa de eliminar ou esquecer as aflições, a pessoa pode refugiar-se em sonhos e fantasias) apresentam níveis maiores que os valores médios da população brasileira. Constatou-se, também que a maioria dos sujeitos utilizam o controle como estratégia de enfrentamento (tentar dominar a situação, seja evitando decisões precipitadas sem refletir, seja planejando) e do apoio social (buscar apoio no seu meio social para soluções de problemas). Na análise qualitativa os dados das entrevistas foram analisados pelo *software* ALCESTE® por meio de análise de conteúdo. As situações consideradas estressantes identificadas pelo programa são: ambiente de trabalho do setor de produção, as fontes estressoras, o desemprego e perda, a incerteza com a política nacional e o relacionamento interpessoal com colegas.

Palavras-chave: Estresse. Estratégia de Enfrentamento.

ABSTRACT

The understanding of the dynamics nature of the relation of stress and the efforts of adaptation and the identification of the levels of stress, allow one better understanding of the forms of reaction to the stressors that intervene in the relations between the people and in the relations of work. This research has as objective (a) to identify the manifestations of stress and its physical, psychic, psychophysiology's effects and of temporality in the searched group, (b) and the strategies of confrontation of the workers in the socioproductive sector of a company. It is about an explanatory, descriptive research, associate to the one case study, whose boarding is of quantitative and qualitative nature. For the collection of data the scale of Toulousaine will be used (ETS) for stress it, and the scale of Toulousaine de Coping (ETC). The searched sample was being composed for 176 workers of a company, in the branch of casting of metal and aluminum. In the searched sample, the masculine sex was predominant, the average time of work found in the company was enters 5 and 10 years and the majority are married. From the analysis of the gotten results one identified that 28 of the citizens present all the manifestations of stress in minor or greater degree, being the predominant manifestations, was of temporality and the psychological. How much to the confrontation strategies, it was verified that the strategy of refusal (to ignore the problem or the situation) and the strategy of isolation (to run away from the problem and the situation and or in the attempt to eliminate or to forget the afflictions, the person can take refuge in dreams and fancies) present bigger levels that the average values of the Brazilian population. One evidenced, also that the majority of the citizens of the searched sample, use the control as confrontation strategy (to try to dominate the situation, either preventing decisions precipitated without reflecting, either planning) and the social support (to search social environment support in it's for solutions of problems). In the qualitative analysis the data of the interviews had been analyzed by software ALCESTE® by means of content analysis. The considered situations stressors identified for the program are: environment of work of the production sector, the stressors sources, the unemployment and loss, the uncertainty with the national politics and the interpersonal relationship with colleagues.

Key-words: Stress. Coping.

LISTA DE FIGURA

Figura 1 – Sintomas do estresse na fase de alarme	30
Figura 2 – Sintomas do estresse na fase de resistência	31
Figura 3 - Sintoma do estresse na fase de exaustão.....	31
Figura 4 – Sistema Nervoso Autônomo.....	46
Figura 5 – Fisiologia do estresse.....	47
Figura 6 – Modelo do processamento de estresse e estratégias de enfrentamento de Lazarus e Folkman, 1984	69
Figura 7 – Esquema de enfrentamento e estresse de Rudolph, Denning e Weisz, 1995	73
Figura 8 – Modelo de relações entre enfrentamento, estresse, moderadores, mediadores e resultados/ajustamento de Rudolph, Denning e Weisz, 1995	75
Figura 9 – Distribuição dos sujeitos quanto a idade	116
Figura 10 – Distribuição dos sujeitos quanto ao estado civil	116
Figura 11 – Distribuição dos sujeitos quanto à escolaridade	117
Figura 12 – Distribuição dos sujeitos quanto ao tempo de empresa	118
Figura 13 – Distribuição dos sujeitos quanto ao uso do tabagismo.....	119
Figura 14 – Representação gráfica do estresse global	120
Figura 15 – Representação gráfica das manifestações físicas do estresse.....	122
Figura 16 – Gráfico das manifestações psicofisiológicas do estresse.....	123
Figura 17 – Representação gráfica das manifestações psicológicas do estresse...	124
Figura 18 – Gráfico das manifestações de temporalidade do estresse.....	126
Figura 19 – Gráfico do controle como estratégia de enfrentamento.....	129
Figura 20 – Gráfico do apoio social como estratégia de enfrentamento	131
Figura 21 – Representação do isolamento como estratégia de enfrentamento	132
Figura 22 - Representação da recusa como estratégia de enfrentamento.....	133
Figura 23 – Classes do Alceste.....	141
Figura 24 – Classes de análise e suas subclasses identificadas pelo programa Alceste	152

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Formas de classificar o estresse	34
Quadro 2 – Comparação dos modelos teóricos do estresse.....	41
Quadro 3 – Classificação dos conceitos de estresse	52
Quadro 4 – Trabalhos acadêmicos sobre estresse apresentados na Universidade de Taubaté.....	61
Quadro 5 – Tópicos atuais que clamam por novas pesquisas	62
Quadro 6 – Demonstrativo dos estilos de enfrentamento quanto à personalidade	78
Quadro 7 – Demonstrativo dos estilos de enfrentamento quanto à atenção	79
Quadro 8 – Demonstrativo dos estilos de enfrentamento quanto ao comportamento	80
Quadro 9 – Número de Empregos Formais, Variação Absoluta e Relativa Segundo Gênero e Grau de Instrução – Brasil - 2004 e 2005	89
Quadro 10 – Indicadores de sofrimento no trabalho, segundo Jayet, 1994	103
Quadro 11 – Demonstrativo para questões que identificam as manifestações do estresse	107
Quadro 12 – Demonstrativo das questões para identificação das estratégias de enfrentamento.....	109
Quadro 13 – Demonstrativo da construção teórica da escala de estratégias de enfrentamento.....	111
Quadro 14 – Processo de enfrentamento nas situações de estresse	114
Quadro 15 – Demonstrativo da pontuação para a escala de estresse.....	120
Quadro 16 – Demonstrativo da pontuação para as estratégias de enfrentamento	129

LISTA DE TABELAS

Tabela 1– Fontes de levantamento em freqüência absoluta e porcentagens	60
Tabela 2 – Medida de coerência interna	112
Tabela 3 – Demonstrativo das manifestações percebidas para o estresse global ..	128
Tabela 4 – Resultados de Pizzato (2001) para as manifestações do estresse	128
Tabela 5 – Apresentação das características da amostra para as estratégias de enfrentamento	135
Tabela 6 – Resultados da pesquisa de Pizzato (2001)	135
Tabela 7 – Relação entre estresse e enfrentamento.....	136

LISTA DE SIGLAS

ACHT	-	Adreno-Corticotrópico
ALCESTE	-	Analyse des Lexèmes Cooccurrents dans les Enoncés Simples d'un Texte
AVC	-	Acidente Vascular-cerebral
CHD	-	Classificação Hierárquica Descendente
CISS	-	<i>Coping Inventory for Stressfull Situations</i>
ETC	-	Escala Toulousaine <i>de Coping</i>
ETS	-	Escala Toulousaine
ISMA	-	<i>International Stress Management Association</i>
ISS	-	Inventário de Sintomas do Stress
OMS	-	Organização Mundial da Saúde
ONU	-	Organização das Nações Unidas
SAG	-	Síndrome Geral de Adaptação
SNA	-	Sistema Nervoso Autônomo
SNC	-	Sistema Nervoso Central
UCE	-	Unidade de Contexto Elementar
UNITAU	-	Universidade de Taubaté

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
1.1	O Problema	18
1.2	Objetivos	19
1.3	Delimitação do Estudo.....	20
1.4	Relevância do Estudo.....	21
1.5	Organização do Trabalho	21
2	ESTRESSE	23
2.1	Histórico, Conceito e Evolução.....	23
2.2	Fases do Estresse.....	28
2.3	Os agentes estressores.....	42
2.4	Fisiologia do estresse.....	45
2.5	Estresse Ocupacional.....	51
2.6	Pesquisas no Brasil.....	59
3	ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO (<i>coping</i>)	64
3.1	Modelo de enfrentamento.....	68
3.2	Estilos de Enfrentamento	77
4	TRABALHO	84
4.1	Trabalho e seus conceitos.....	84
4.2	História do trabalho	90
4.3	Trabalho e setor produtivo.....	92
4.4	O sentido do trabalho	95
5	MÉTODO.....	105
5.1	Descrição da escala de estresse.....	107
5.2	Descrição da escala de estratégias de enfrentamento.....	108
5.3	População	112
5.4	Amostra	112
5.5	Coleta de dados	113
5.6	Tratamento dos dados.....	113
6	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	115
6.1	Perfil sóciodemográfico dos sujeitos	115
6.2	Resultados específicos.....	119
6.2.1	Estresse	119
6.2.2	Enfrentamento.....	128
6.3	Análise dos Dados Qualitativos.....	137
6.3.1	Classe I: ambiente de trabalho do setor de produção = pessoas, função e cobrança.....	141
6.3.2	Classe II: fontes estressores = família e insegurança	145
6.3.3	Classe III: desemprego e perda = perda de emprego e perda de ente queridos	146
6.3.4	Classe IV: incerteza com a política nacional = política do país, doenças.....	147
6.3.5	Classe V: relacionamento com superiores = insatisfação com superiores e problemas financeiros	148
6.3.6	Classe VI: relações interpessoais = ambiente de trabalho.....	150
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	155
	REFERÊNCIAS.....	161
	ANEXO A – Declaração Comissão de Ética	171

1 INTRODUÇÃO

As transformações no ambiente em um mundo de constantes mudanças sejam sociais, políticas, religiosas, econômicas ou produtivas, são marcantes devido aos impactos que exercem na vida dos indivíduos e, conseqüentemente, na sociedade.

Nesse contexto, dadas às significativas mudanças que têm ocorrido, as pessoas estão expostas a situações que provocam respostas físicas, psicológicas e psicofisiológicas, as quais geram a necessidade de adaptação por parte do organismo.

Assim, diante da expressiva mudança em todos os níveis da sociedade, esta passou a exigir do ser humano uma grande capacidade de adaptação e o desenvolvimento de novas habilidades para lidar com a absorção do ritmo e do significado das mudanças, positivas ou negativas, que influenciam todos os aspectos da vida dos indivíduos e que requerem esforços físicos, psicológicos e emocionais. Como conseqüência desse esforço de adaptação, a sociedade depara-se com o fenômeno do estresse, um dos assuntos mais discutidos na nossa sociedade e uma das síndromes enfrentadas pelo ser humano, mais comum da contemporaneidade, e, portanto, um novo campo de estudo.

Embora, por falta de informação e orientação, costuma-se associar a palavra estresse, somente, a situações que tenham conotações negativas, deve-se realçar que suas implicações podem ser relacionadas a situações prazerosas como: uma paixão, um emprego novo muito desejado, uma aprovação ou uma promoção, situações que provocam as mesmas reações que provocariam em circunstâncias negativas como: a perda de um emprego, um acidente, pressão no trabalho, conflito com colegas.

Assim, qualquer situação boa ou má que exceda a capacidade do indivíduo de se adaptar a ela, pode acarretar o estresse, sendo este o conjunto de reações físicas e psicológicas frente a situações da vida que alteram o equilíbrio interno do organismo, promovendo mudanças como: ritmo cardíaco acelerado, aumento da pressão sanguínea e mãos suadas (LIPP et al., 1998).

Dessa forma, o homem contemporâneo se defronta com o paradoxo do estresse. Se ele é uma parte essencial de nossas vidas ao dar ímpeto, vitalidade, motivação, progresso, e, até certo ponto, um aliado, pois auxilia em todos os momentos de adaptação do indivíduo, por outro lado, alguém exposto constantemente a agentes estressores, está sujeito a danos no organismo. A pessoa torna-se vulnerável ao aparecimento de doenças, uma vez que pode ter ultrapassado a reserva de energia adaptativa que possuía, ocorrendo um desequilíbrio orgânico em resposta às influências, tanto internas quanto externas, as quais prejudicam a saúde física e o bem estar emocional, o que resulta em uma infinidade de problemas econômicos e sociais.

Para Lipp e Malagris (2001), em um país em desenvolvimento como o Brasil, em que as transformações ocorrem em todas as áreas com uma rapidez surpreendente, o indivíduo que estiver incapacitado para adaptar-se às mudanças, certamente não contribuirá com o seu desempenho nos momentos difíceis de modificações econômicas, tecnológicas, éticas, políticas, filosóficas e sociais em geral.

Diante desse quadro, os profissionais vivem hoje sob contínua tensão, pois um novo cenário vem se consolidando no mundo do trabalho, tais como: a sobrecarga de trabalho, causada pela designação de muitas tarefas com prazos curtos para sua execução, as necessidades de aprendizado constante, o excesso de

preocupação, mudança nos processos, excesso de horas de trabalho, a incerteza quanto ao futuro e ao desgaste emocional que as pessoas estão expostas, são fatores determinantes de estresse no trabalho (ARDEN, 2003).

Com a reestruturação e a complexidade do setor produtivo decorrentes desse processo de mudança, ocorreu como conseqüência a exigência de novas competências dos trabalhadores, tais como: conhecer o processo produtivo e a organização do trabalho para que possa intervir rápida e efetivamente em casos de interferências técnicas (MARKERT, 2000).

Nesse cenário de transformações, levantam-se alguns questionamentos sobre o papel do estresse e das estratégias de enfrentamento e a influência destes no desempenho dos indivíduos.

O interesse pelo estudo sobre estresse foi significativo ao longo dos séculos e o aumento das pesquisas nessa área tornou-se fonte de interesse para pesquisadores, acadêmicos e profissionais, visto que o estresse negativo (*distress*) é uma preocupação mundial, em virtude das conseqüências prejudiciais que trazem à saúde e ao bem estar dos indivíduos (ROSSI et al., 2005). Além disso, a sociedade pode ser afetada, direta ou indiretamente, devido aos custos envolvidos para o tratamento do estresse, na forma de doenças físicas, transtornos psicológicos, emocionais, comportamentais e familiares.

Vale destacar no estresse social, por exemplo, a tensão desencadeada pelo medo do desemprego, seqüestros, guerras entre facções criminosas, a precariedade dos atendimentos nos hospitais e prontos-socorros ou mesmo a falta de perspectiva por parte dos jovens. Lembrando que, já no final da década de 70, do século XX, ganharam relevância os estudos sobre estresse relacionado ao processo de envelhecimento e às crises ligadas aos ciclos da vida adulta, logo acompanhados de

crescente interesse pelo estudo do impacto e das mudanças sociais sobre a vida humana (FRANÇA e RODRIGUES, 2005).

Segundo Masci (2001), a elevada incidência do estresse negativo (*distress*) em todo o mundo, levou a Organização das Nações Unidas (ONU), em 1992, a denominar o estresse como “a doença do século 20”. Recentemente, a Organização Mundial da Saúde (OMS) descreveu-o como a maior epidemia mundial dos últimos cem anos (MASCI, 2001).

Os avanços dos estudos e pesquisas nessa área demonstram que o estresse atinge todos indiscriminadamente. Esse fenômeno está presente em todos os níveis e contextos da sociedade e em qualquer idade.

Assim, a motivação inicial para a realização dessa pesquisa surgiu da necessidade de um conhecimento e compreensão maior sobre a forma de reação das pessoas frente a situações percebidas como estressoras, resultado de suas relações sociais, de trabalho, familiares, contextos históricos específicos e até consigo mesmas. E ainda, se o ambiente também for estressante, se este poderia deixar de afetar alguns dos pesquisados.

Pretende-se, a partir desta pesquisa, refletir sobre as estratégias de enfrentamento diferenciadas, utilizadas nas situações cotidianas de estresse, considerando-se que não existe uma única forma de enfrentar situações adversas.

1.1 O Problema

Segundo Rossi et al. (2005), o estresse se reveste de uma forma positiva (*eustress*), que é uma resposta produtiva do organismo a um estímulo, e uma forma negativa (*distress*), fenômeno negativo que pode gerar danos ao organismo. O

desenvolvimento de um ou outro estado depende da vulnerabilidade e reação do indivíduo aos estímulos recebidos, e exige das pessoas esforços e respostas adaptativas, que dependem das diferenças individuais, das habilidades de respostas e, ainda, da estrutura física, cognitiva e psicológica, contribuindo para o processo de adaptação no ambiente de trabalho e qualidade nos relacionamentos.

Nesse sentido, o problema central da pesquisa, parte dos seguintes questionamentos:

- a) Quais são as manifestações de estresse?
- b) Quais estratégias de enfrentamento são utilizadas pelos trabalhadores em uma empresa no setor de produção?
- c) Como as estratégias de enfrentamento ajudam a superar o estresse no ambiente de trabalho?

Em decorrência dessas questões, esta pesquisa tem propostos os seguintes objetivos:

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Identificar o estresse e as suas manifestações e as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos trabalhadores de uma empresa, no setor de produção, a fim de contribuir para o entendimento dos fatores que interferem na capacidade dos trabalhadores de reagir aos fatores estressantes.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar as manifestações de estresse físico, psíquico, psicofisiológico e de temporalidade no grupo pesquisado.
- b) Identificar as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos trabalhadores do setor de produção de uma empresa.
- c) Comparar os resultados obtidos no presente estudo com os dados da amostra nacional.

1.3 Delimitação do Estudo

A presente pesquisa teve como universo trabalhadores do setor de produção de uma empresa de grande porte, no ramo de fundição de metal e alumínio, no cone leste paulista.

A escolha da empresa deu-se em virtude da oportunidade de desenvolvimento de pesquisa na área de produção, o que permitiu compreender, identificar e interpretar fatos que estão inseridos em uma determinada realidade.

O interesse pela área de produção ocorreu por perceber que a velocidade das transformações tecnológicas, estruturais, econômicas e a necessidade de se realizar negócios em um mundo sem fronteiras, exercem grande impacto sobre as pessoas e sobre a gestão destas dentro das organizações. Assim, há uma maior exigência de mobilidade mental e esforço de adaptação por parte dos trabalhadores, o que por sua vez exerce um papel determinante nas manifestações de níveis do estresse.

Todas as transformações mundiais ocorridas nas duas últimas décadas, na geopolítica, na economia, nos negócios e nas empresas se deram no âmbito das relações das pessoas com seus ofícios e, em conseqüência, as tarefas

desenvolvidas pelo grupo de trabalhadores na produção sofreu uma mudança significativa. Assim, há a necessidade de nova reestruturação do setor produtivo e do perfil do trabalhador, decorrentes desse processo de mudança, uma vez que, com a evolução da sociedade, o ambiente de trabalho modifica-se.

Com a complexidade da produção por meio da informatização, surge a necessidade de um trabalhador capaz de observar as rápidas mudanças, conhecer o processo produtivo e a organização do trabalho, para que possa intervir rápido e efetivamente em casos de interferências técnicas. Este trabalhador deve, ao mesmo tempo, comunicar-se com os trabalhadores envolvidos no processo, buscando as causas destes problemas para que o grupo de trabalho seja capaz de resolvê-los autonomamente (MARKERT, 2000).

1.4 Relevância do Estudo

Lipp (2004) afirma que as pesquisas que esclareçam os mecanismos de atuação do estresse poderão contribuir para a profilaxia e a terapêutica desse fenômeno que interfere na qualidade de vida da sociedade. Dessa forma, compreender quais os fatores desencadeadores de estresse e quais as estratégias usadas pelo grupo pesquisado permitirá a identificação e classificação de numerosas conseqüências do estresse, e, assim, auxiliar na construção do conhecimento na área.

1.5 Organização do Trabalho

Este trabalho é composto por sete capítulos e está organizado da

seguinte forma:

O primeiro capítulo refere-se à introdução, onde se encontram definidos o problema, os objetivos gerais e específicos, a delimitação e a relevância do estudo e a organização do trabalho.

No segundo capítulo são abordados os aspectos históricos do estresse, conceito defendido por Selye (1956) e os pontos de vista de outros autores, evolução conceitual, fases do estresse, agentes estressores, fisiologia do estresse e estresse ocupacional.

Em seguida, no terceiro capítulo, encontram-se a apresentação das estratégias de enfrentamento (*coping*), conceitos e definição, e os modelos de enfrentamento.

Após essas considerações, no quarto capítulo, há uma apresentação da evolução do processo produtivo.

A metodologia a ser utilizada, os materiais onde estão demonstrados os procedimentos adotados para o desenvolvimento da pesquisa, bem como a sua justificativa, são apresentados no quinto capítulo.

No sexto capítulo são apresentados os resultados e discussões.

O capítulo 7 apresenta as considerações finais obtidas com esta pesquisa.

2 ESTRESSE

2.1 Histórico, Conceito e Evolução

O estresse é mais antigo que o homem, daí a necessidade de apresentar o estresse e suas modificações através dos tempos.

Quando o “*ramapitecus*”, um pequeno macaco que o precedeu na escala evolutiva darwiniana, fugia de um dinossauro para salvar a vida escondendo-se em grutas, ele tinha uma reação biológica denominada de “estado de estresse” (SOUZA et al., 2002).

Milhões de anos depois, quando o já então homem do período quaternário (pré-histórico), ainda um caçador e predador, lutava por sua sobrevivência, o estresse se fazia presente, em situações críticas, ou seja, sempre que ocorria o enfrentamento ou a fuga, a química do organismo se alterava. Nesse contexto, o estresse cumpria seu papel fundamental e positivo, o de colocar o homem em alerta para enfrentar os perigos da vida sem comprometer sua integridade física (ARAÚJO, 2004). Porém, a reação de emergência, como a luta ou a fuga no sentido exato da palavra, é inadequada às tensões nos dias atuais.

Se nas sociedades primitivas e neolíticas se experimentava o estresse diante dos perigos objetivos da sobrevivência física, hoje em dia o estresse surge quando a pessoa julga não estar sendo capaz de cumprir as exigências de sobrevivência social, quando sente que seu papel social está ameaçado. Diante disso, o organismo reage através da Síndrome Geral de Adaptação a fim de tentar se adequar às exigências que lhe são impostas.

O estresse continua sendo um processo adaptativo natural que ocorre em todas as formas de vida, na medida em que viver implica num esforço contínuo de

adaptação. Não é necessariamente patológico, passando a sê-lo apenas quando os esforços de adaptação exigidos por uma situação de tensão, risco, incerteza, conflito, são maiores do que a capacidade do indivíduo para enfrentá-los (PORTNOI, 1999).

A diferença entre os primórdios e hoje, é que o homem é forçado a desenvolver sua capacidade de adaptação de forma incongruente ao que foi biologicamente preparado. Na vida diária as reações provocadas pelo estresse são automáticas, mesmo quando não existe opção de se defender ou fugir.

Também a palavra estresse modificou seu significado através do tempo e tem diferentes origens etimológicas: do inglês antigo – *stress* tem significado de dureza, desconforto; do francês antigo - de estreiteza, e, do latim, *strictus* e *strictia* – tornar apertado, estreito. Segundo o Dicionário Aurélio, a palavra estresse pode ser definida como “conjunto de reações do organismo a agressões de ordem física, psíquica, infecciosa, e outras, capazes de perturbar-lhe a homeostase; estrição” (FERREIRA, 1988).

A partir do século XVII, o termo estresse, derivado do latim, aparece relacionado à “adversidade ou aflição”. Em fins do século XVIII, seu uso evoluiu para denotar força, esforço e tensão. É um mecanismo bioquímico antigo de sobrevivência do homem, aperfeiçoado ao longo de sua própria evolução biofisiológica. O “estado de estresse” reflete um conjunto de reações e de respostas do organismo, necessário para a preservação de sua integridade.

Como observado, o estresse não é novo e o termo teve significados diferentes através dos séculos, mas foi apenas no início do século XX que as ciências biológicas e sociais iniciaram a investigação de seus efeitos sobre os indivíduos.

Em 1910, o médico inglês William Osler equiparou o termo “*stress*” com o excesso de trabalho e o termo “*strain*” com preocupação e relacionou o excesso de trabalho e de preocupação com doenças coronarianas, porém esta relação não obteve atenção na área médica (LIPP, 2004).

Segundo Albert e Ururahy (1997) os conceitos contemporâneos relacionados ao estresse evoluíram nos dois e meio últimos milênios. No início da era clássica, Heráclito foi o primeiro a sugerir que um estado estático, sem alteração, não era a condição natural. Pelo contrário, a capacidade de submeter-se à alteração constante, esta sim, era intrínseca a todas as coisas.

Ainda de acordo com os autores, pouco depois, Empédocles, propôs a idéia decorrente de que tudo consistia em elementos e qualidades, em uma oposição dinâmica ou aliança, e que o equilíbrio ou a harmonia era condição necessária para a sobrevivência dos organismos vivos. Cem anos depois, Hipócrates, o pai da medicina, igualou a saúde ao equilíbrio harmonioso dos elementos e da qualidade de vida, e a doença, a uma desarmonia sistemática destes elementos. Hipócrates sugeriu que as forças perturbadoras que produziam a desarmonia, a doença, derivam de fontes naturais e não de fontes sobrenaturais, assim como as forças de equilíbrio ou adaptativas. Seguindo essa linha de raciocínio, introduziu o conceito de que a “natureza é a cura de doença”, uma noção mais tarde endossada pelos romanos, quando se referiam às forças de equilíbrio como *Vis Medicatrix Naturae*, ou o poder cicatrizante da natureza.

Segundo os mesmos autores, Albert e Ururahy (1997) nesse ínterim, Epicuro, sugeriu que a mente poderia ser um dos fatores que influenciam as forças de cicatrização, e escreveu que a ataraxia, ou “imperturbabilidade da mente”, representava um estado particularmente desejável. Nos anos da renascença, ainda

de acordo com os autores mencionados, Thomas Sydenham entendeu o conceito hipocrático de doença como uma desarmonia sistemática, trazida à tona por forças perturbadoras, quando sugeriu que uma resposta adaptativa a essas forças poderia, ela própria, produzir alterações patológicas. Mais tarde Claude Bernard ampliou a noção de harmonia ou estado de estabilidade, no século XIX, quando introduziu o conceito do *milieu intérieur*, ou o princípio do equilíbrio fisiológico interno dinâmico. Foi Walter Cannon, posteriormente, quem cunhou o termo homeostase, estendendo o alcance do conceito a parâmetros tanto emocionais quanto físicos. Cannon também descreveu a reação de fuga ou de luta e associou a resposta adaptativa ao estresse com a secreção de hormônios e suas ações.

Baseadas nesses conceitos, as manifestações orgânicas eram consideradas decorrentes de estímulos de natureza física, química ou biológica (SELYE, 1956).

Mas, foi com Hans Selye (1956) que os estudos sobre o estresse tornaram-se reconhecidos a partir de pesquisas relacionadas à chamada Síndrome de Adaptação Geral, em que a resposta de estresse foi caracterizada por reações fisiológicas do organismo, diante de demandas externas que prejudicavam a sua homeostase.

Dessa forma, historicamente, cumpre situar Selye (1956) dentro do panorama de sua época para que se possa ter uma visão contextualizada da importância do tema, pois foi o responsável pelas experiências que definem o estresse e as etapas do estresse biológico.

Na área de saúde, foi o endocrinologista austríaco, radicado no Canadá, Selye, quem aplicou a terminologia na medicina, em 1936, com base em observações que vinha fazendo desde a década de vinte, do séc. XX, como estudante de medicina, quando passou a identificar que todos os pacientes levados à sua aula apresentavam sintomas comuns – hipertensão, falta de apetite, desânimo

e fadiga. Nesses pacientes, ele não conseguia, por meios dos sintomas relatados, caracterizar uma doença para que os professores pudessem prescrever o medicamento adequado e assim, promover a cura do paciente.

Com essa observação, Selye formulou uma hipótese: a maioria das perturbações registradas no organismo é, aparentemente, comum a muitas e, talvez, a todas as doenças. Assim, pensou na “**síndrome de estar apenas doente**” (1956 p. 18, grifo nosso). Apesar de seu interesse pela síndrome, Selye, não sabendo qual seria a reação dos outros médicos e tendo que se dedicar às matérias curriculares, deixou essa pesquisa de lado.

Em 1935, Selye voltou a se deparar com a questão da “síndrome de estar apenas doente” quando, realizando estudos no Departamento de Bioquímica da Universidade de McGill, em Montreal, tinha a intenção de descobrir um novo hormônio sexual. Essa experiência, frustrada na sua finalidade, despertou a curiosidade em Selye, que passou a preocupar-se em compreender a maneira como funcionava o mecanismo de reação do organismo, observado na experiência com ratos: dilatação do córtex supra-renal, redução do timo, do baço e de outras estruturas linfáticas e uma série de úlceras perfuradas, profundas, nas paredes do estômago e no intestino (SELYE, 1956).

Tiveram importância, portanto, e influenciaram nos estudos do médico austríaco, os estudos do fisiologista francês Claude Bernard que ensinava no *Collège du France*, Paris, em 1879, que um dos traços mais característicos de todos os seres vivos é a capacidade de manter a constância de seu equilíbrio interno apesar das mudanças no ambiente externo.

Também, os trabalhos de Walter B. Cannon, o famoso fisiologista que, em 1939, sugeriu o nome de homeostase “para designar o esforço dos processos

fisiológicos para manterem um estado de equilíbrio interno no organismo”; ou seja, homeostase é a capacidade que os seres vivos têm de estabilidade orgânica (SELYE, 1956, p. 14).

Pensando na idéia antiga da “síndrome de estar apenas doente”, Selye (1956) achou que, no homem, as dores em juntas e músculos, as perturbações digestivas acompanhadas de perda de apetite e de peso, ou seja, a sensação de estar doente poderia estar relacionada à reação provocada nos ratos com a utilização das diversas substâncias tóxicas. “Com essa hipótese, Selye almejou provar que no organismo humano existia um sistema geral, não específico de reação, que promovia reações defensivas e anulava as lesões provocadas pelas doenças” (SELYE, 1956, p. 29).

Decorrentes desses estudos, Selye (1956) observou que o estresse produzia reações de defesa e adaptação frente ao agente estressor. Logo, descreveu toda ocorrência do estresse sob o nome de Síndrome Geral de Adaptação (SAG) ou estresse biológico. Este seria o conjunto de reações provocadas por vários agentes nocivos que enfraqueciam o organismo e faziam-no adoecer.

Selye (1956) publicou seus estudos na revista inglesa *Nature*, sob o título: Síndrome produzida por agentes nocivos, onde estresse é definido como “o resultado não específico de qualquer demanda sobre o corpo, seja de efeito mental ou somático”; ou seja, é um conjunto de reações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação (SELYE, 1956, p. 34).

2.2 Fases do Estresse

Em 1956, Selye propôs um modelo para representar o estresse e caracterizou-o por três fases: fase de alerta, fase de resistência e fase de exaustão.

Na fase de alerta (reações de natureza biológica e psicossocial), que compreende e é mobilizado para situações de emergência numa reação de luta ou fuga representada pelo efeito inicial e imediato do agente nocivo sobre os tecidos. É a reação natural do organismo tentando se defender e manter a preservação da vida.

Segundo Vasconcelos (1992), as reações da fase de alerta podem ser diversas, tais como redução da temperatura do corpo e pela diminuição da pressão sangüínea, denotando alguns sintomas como: taquicardia, tensão, suor nas mãos, nos pés, palidez. Percebe-se um alto grau de atividade visceral, muscular e esquelético, nessa fase. A segunda fase, de defesa ou resistência (reações de natureza predominantemente psicossocial), representa os esforços defensivos ativos por parte do sistema fisiológico e reflete em um aumento do córtex adrenal e uma elevação das secreções adrenocorticais, produzindo aumento da pressão sangüínea e da temperatura do organismo, com manifestações de alergias, cansaço, queda na produtividade, hipertensão, agressividade, depressão, distúrbios gastrintestinais e problemas de memória. A homeostase, quebrada na fase de alerta, volta a ocorrer e quanto maior é o esforço que o indivíduo faz para se adaptar e restabelecer a harmonia interior, maior é o desgaste do organismo.

No estágio de resistência, se os agentes causadores de tensão persistem e a situação estressante é mantida por um longo período, excedem a capacidade defensiva da fase anterior e a terceira fase, a da exaustão se manifesta, enfraquecendo o organismo e dando lugar a diversas enfermidades (SELYE, 1956).

Complementando as descrições de Selye sobre as fases do estresse, Vasconcelos (1992) esclarece que cada uma dessas fases tem processo e reações

biológicas e psicossociais específicas. Na fase de alarme, conforme Figura 1, apresenta como sintomas característicos:

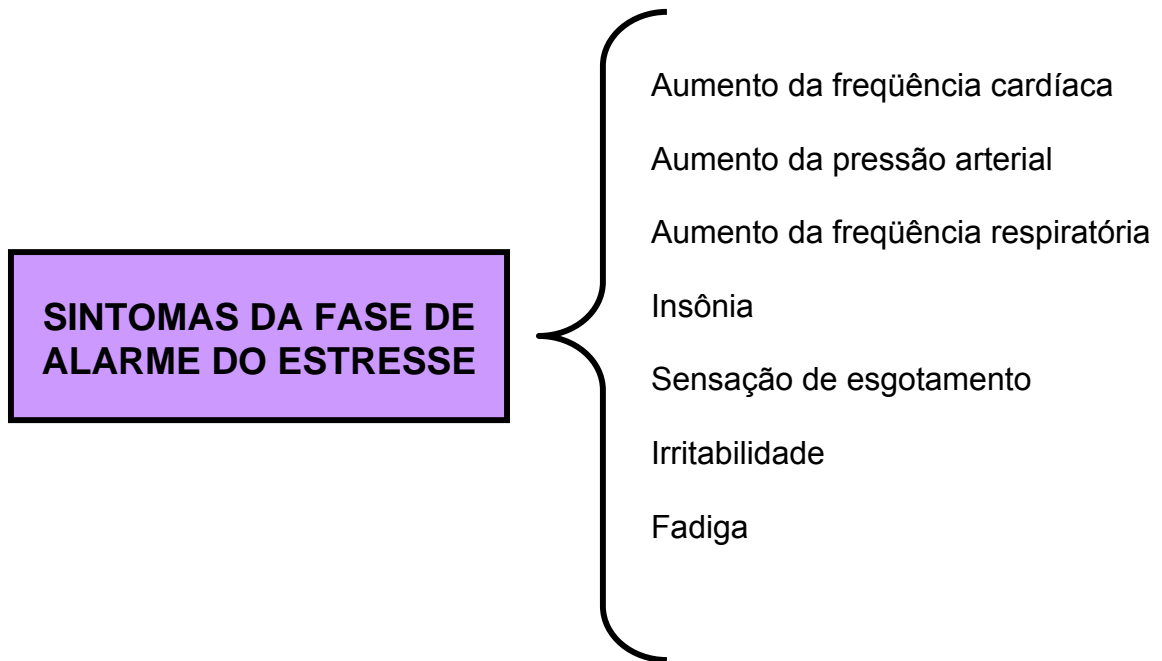


Figura 1 – Sintomas do estresse na fase de alarme
Fonte: Elaborado pelo pesquisador

Essa fase é similar à reação de emergência de Cannon, na qual, segundo essa concepção, qualquer modificação percebida pelo organismo, seria sentida como ameaça à sua vida - enquanto sistema organizado – e desencadearia toda uma situação de alarme e preparação para fazer face ao perigo (SILVA, 1994).

Na fase de defesa ou resistência, se o agente estressor permanecer na tentativa de o organismo se adaptar e manter a homeostase interna, os sintomas evidenciados são de natureza psicossocial como os apresentados na Figura 2.



Figura 2 – Sintomas do estresse na fase de resistência
 Fonte: Elaborado pelo pesquisador

A terceira fase, a de exaustão, é manifestada através do adoecimento do órgão mobilizado na fase da resistência, ou a morte súbita que, segundo França e Rodrigues (2005) representa muitas vezes a falha dos mecanismos de adaptação, apresentados na Figura 3.

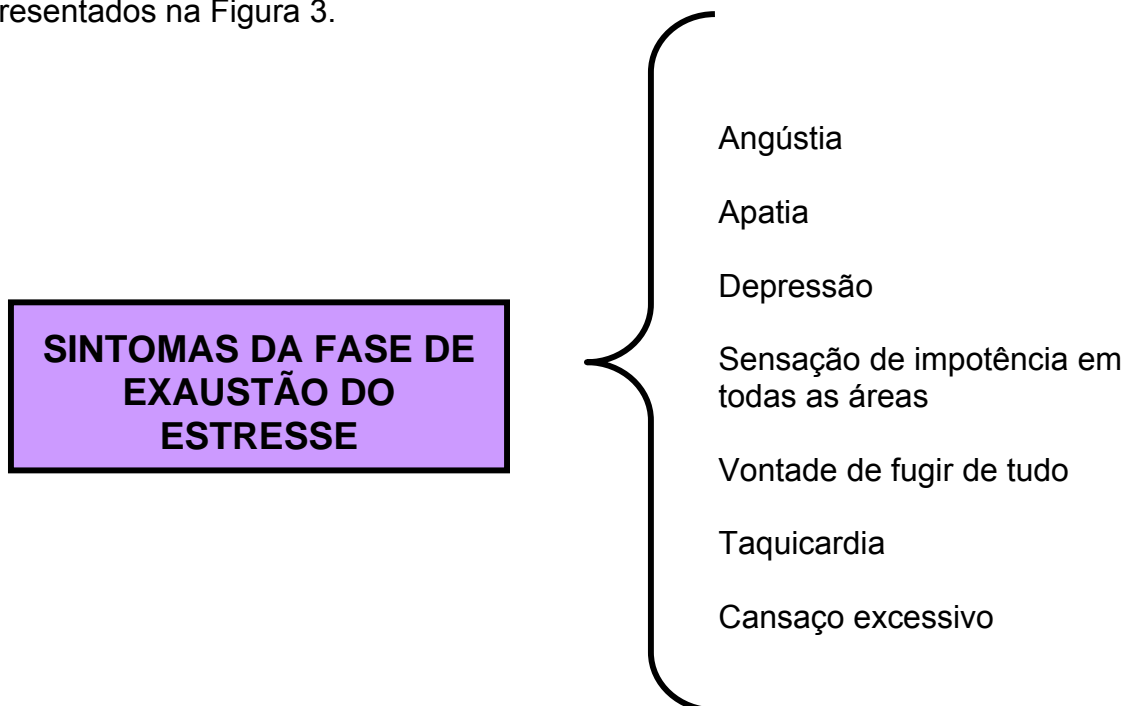


Figura 3 – Sintomas do estresse na fase de exaustão
 Fonte: Elaborado pelo pesquisador

Nesse ponto, quanto às conseqüências, Selye (1956) afirma que pode ocorrer: o *distresse* (do grego “*dis*” que quer dizer mau), fenômeno negativo que pode gerar danos ao organismo, conforme citado na página 17.

Quando Selye redefiniu o conceito de Sydenham de doenças de adaptação, que entendeu o conceito hipocrático de doença como uma desarmonia sistemática, trazida à tona por forças perturbadoras, e sugeriu que uma resposta adaptativa a essas forças poderia, ela própria, produzir alterações patológicas (ALBERT e URURAHY, 1997), Selye deixou claro que nem todos os estados de estresse, ou de homeostase ameaçada, eram nocivos, e nomeou o termo “*eustresse*” (*eutress* – do grego “*eu*” que significa bom) uma resposta produtiva do organismo a um estímulo.

Acreditava que os estados suaves, breves, controláveis, de homeostase ameaçada poderiam, realmente, ser percebidos como prazerosos ou excitantes, e representariam estímulos positivos ao crescimento e desenvolvimento emocional e intelectual. E, somente as situações mais graves, prolongadas e incontroláveis de sofrimento psicológico e físico, levavam a graves estados de doença.

Para Selye (1956) o estresse ocorre quando não existe a homeostase, o equilíbrio do organismo. Ele sugere utilizar a palavra estresse para definir o processo psicofisiológico em que o organismo se encontra e reação de estresse para identificar o comportamento manifestado pelo organismo, decorrente do processo desenvolvido; estressor para designar as causas desencadeantes da excitação do organismo, ou seja, qualquer evento gerador de um estado forte de tensão. Pode ser uma situação conflitante, que o indivíduo não saiba como enfrentar, nem evitar, e assim desenvolve determinados sintomas físicos e/ou psíquicos como conseqüência.

Embora a conceituação do estresse inicialmente estabelecida por Selye (1956) tenha sido abrangente, envolvendo os fatores psicológicos e sociais, além dos físicos e biológicos, seu empenho e destaque científico compreendem, prioritariamente, os aspectos fisiológicos, centrados no estímulo estressor e a resposta ao mesmo, em detrimento das questões individuais e culturais do processo de estresse. Suas pesquisas, no entanto, foram decisivas para propor as primeiras explicações inerentes ao processo de estresse e seus conceitos, ainda hoje, representam apoio teórico para a maioria das pesquisas desenvolvidas nesta área.

Dessa forma, as pesquisas sobre esse tema têm sido uma preocupação através dos séculos. Assim, com a evolução das pesquisas, diferentes correntes teóricas foram desenvolvidas com o objetivo de conceituar o estresse, o que tem gerado controvérsias entre os pesquisadores, por causa das diferenças de enfoques (FILGUEIRAS, 1999).

Existem três formas de abordar o estresse, conforme Quadro 1: como mecanicista, com enfoque nas respostas e no estímulo, e, o modelo transacional, como interação ou transação entre ambiente interno e ambiente externo do indivíduo.

Modelo mecanicista	Estresse como resposta	Impacto produzido pelos estressores. Busca-se a identificação de reações fisiológicas
	Estresse como estímulo	Enfoque no impacto dos estressores. Fontes externas sejam físicos, emocionais ou sensoriais.
Modelo transaccional	Interação ou transação entre, o ambiente interno e externo do indivíduo. O processo é compreendido a partir dessa relação	

Quadro 1 – Formas de classificar o estresse
 Fonte: Elaborado pelo pesquisador

As abordagens do estresse como resposta e do estresse como estímulo são classificados como mecanicista, que valoriza os componentes fisiológicos ou componentes do ambiente externo como desencadeadores do estresse (CHAMON, 2006).

No modelo do estresse como resposta, prevalece o enfoque nas respostas físicas (alterações hormonais – suor excessivo, palpitações), nas respostas psicológicas (angústia, depressão) ou nas respostas acompanhadas de alterações biológicas (psicossomática – gastrite), por exemplo.

Enquanto no modelo do estresse como estímulo, é caracterizado eminentemente como de ordem física (contusão, dor, afago), de ordem emocional (desprazer, alegria, temor) ou sensorial (gelado, calor, agitação) capazes de estimular desequilíbrio da homeostase.

Esses dois modelos são limitados, o primeiro não permite identificar as fontes ou causas do estresse, e no segundo modelo não explica como um mesmo estímulo

(estressor) pode gerar respostas diferentes em um mesmo indivíduo (CHAMON, 2006).

Com a evolução dos estudos sobre o estresse, hoje ele é visto como uma relação transacional que implica a percepção e interpretação das situações vividas pelos indivíduos.

Como observado neste quadro, os estudos sobre o estresse assumem novas perspectivas. Exemplo disso, Lazarus (1996) diz que a terminologia estresse ficou conhecida nos Estados Unidos durante e depois da Segunda Guerra Mundial, quando médicos, psiquiatras e psicólogos tornaram-se ativos nos esforços de guerra. Seus interesses estavam concentrados nas falhas de adaptação nos ajustes militares, principalmente na movimentação constante do pessoal do Exército, Marinha e Força Aérea.

Havia um interesse sobre quais circunstâncias o homem poderia falhar e desenvolver sintomas neuróticos ou psicóticos associados ao combate ou na preparação para o combate. Condições de combate poderiam resultar em desordens psicológicas que estavam atribuídas ao estresse ou a fatores da personalidade que resultavam na vulnerabilidade para o estresse (BOURNE, 1970).

Lipp (1996) diz que muitos psicólogos foram convocados à guerra, para a seleção e treinamento de soldados. Devido aos desequilíbrios frequentes desses militares, os aspectos psicológicos ou psiquiátricos dos distúrbios foram mais enfatizados e verificados durante e após os confrontos bélicos. Estes distúrbios, antes atribuídos a causas físicas, como barulho, explosão, cansaço, começaram a ser estudados por meio da Psicologia.

Do estudo sobre estresse envolvido na situação de guerra, nasceram inúmeras pesquisas que revelaram que ele não é somente característico de

situações tão graves, que pode ser oriundo de muitas situações diárias reais ou imaginárias.

De acordo com Lazarus (1996), somente a partir dos anos 60, do século XX, passou a disseminar a idéia de que o estresse constitui um aspecto inevitável da vida e que diferentes respostas a tal processo explicam-se pela maneira como as pessoas o enfrentam.

Lazarus e Folkman (1984, p. 284), com sua teoria relacional do estresse, definiram estresse como “relação particular entre a pessoa e o ambiente, e que são avaliadas pela pessoa como algo ameaçador e que excede seus recursos pessoais” e demonstraram que o estresse envolve um processo psicológico; o que o define é a percepção do indivíduo sobre a situação; percepção que pressupõe avaliação psicológica e envolve perigos, ameaças e desafios, bem como o sentimento de ser possível (ou não) manejar a situação. Modelo teórico adotado por este estudo.

Para esses autores o estresse psicológico se processa em três etapas: avaliação primária (*primary appraisal*), avaliação secundária (*secondary appraisal*) e reavaliação (*reappraisal*).

A primeira etapa, denominada de avaliação primária (*primary appraisal*), é quando o indivíduo dá significado às demandas, avaliando-as ou não, como estressoras. Eles classificam as demandas avaliadas como estressoras em três categorias: ameaça - refere-se à avaliação dos prejuízos que uma determinada situação pode ocasionar, perda - refere-se aos prejuízos de algo que já aconteceu, desafio - refere-se às avaliações das ameaças ou oportunidades que uma determinada situação pode ocasionar, em função dos recursos disponíveis para enfrentá-la.

A segunda etapa, denominada de avaliação secundária (*secondary appraisal*), se refere aos recursos cognitivos e comportamentais, utilizados pelo indivíduo para administrar as situações estressoras, e, por isso, chamados de “Avaliação de Enfrentamento” (**tradução nossa**).

A partir dos resultados dos recursos cognitivos e comportamentais utilizados na segunda etapa, o indivíduo reavalia se as estratégias utilizadas em direção ao controle do estressor foram positivas ou negativas. Essa é a terceira etapa, chamada “reavaliação” (*reappraisal*).

A incorporação do estímulo estressante psicológico, como um fator relacional nas reações ao estresse, inseriu o conceito de que um determinado agente ou situação estressora será estressante para um determinado indivíduo e não necessariamente para outro, ou a intensidade de seu impacto será maior ou menor de acordo com a avaliação que este indivíduo possa fazer da situação em questão (LAZARUS e FOLKMAN, 1984).

Dessa forma, ainda que os fatores considerados sejam condições de extrema agressividade para uma pessoa, a presença e intensidade das respostas irão variar e depender da avaliação que a mesma fizer do evento e de suas experiências prévias adquiridas para manejar tal situação.

Lazarus (1974), por sua vez, contribuiu para a definição de estresse dando um passo além da visão biologicista, resgatando a importância de se observar o homem e sua rede de significados e relações para uma melhor compreensão do fenômeno, em um conceito mais amplo, caracterizando-o como fenômeno relacional e dinâmico entre o indivíduo e as demandas de seu ambiente.

O significado desses pressupostos consiste numa diferenciação entre as posições de Lazarus e Selye a respeito da temática do estresse.

Um ponto central, de onde se pode partir, é o de que Selye, na medida em que identifica o fenômeno (do estresse) com a “Síndrome de Adaptação Geral”, fundamenta-se no pressuposto de que o efeito de qualquer tipo de estressor dá origem a uma mobilização fisiológica generalizada, e, desta maneira, parece não considerar aspectos que são muito relevantes na visão de Lazarus, de que são as diferenciações individuais, as formas qualitativas de emoção e os fatores sociais e psicológicos que as geraram.

A partir de estudos com indivíduos submetidos a situações estressantes, Lazarus e Folkman (1984) concluíram que o mediador essencial da Síndrome Geral de Adaptação deve ser psicológico - com componentes fortemente cognitivos (VASCONCELOS, 1993).

Lipp (2003), por sua vez, afirma que Selye, em 1975, ampliou sua explicação do estresse ao denominar estresse não apenas como uma resposta fisiológica a um estímulo, mas também consequência natural das experiências vivenciadas. Nessa mesma direção, Filgueiras (1999) acrescenta que, embora Selye, em 1936, tenha apresentado o conceito de estresse biológico na Síndrome Geral de Adaptação, posteriormente, sua equipe estudou o estresse psicológico e, atualmente, tem estudado o estresse social.

No Brasil, de acordo com Lipp (2003), o estresse, atualmente comum no vocabulário, não era corrente até 1985, pois as pessoas não sabiam o que era exatamente, nem o seu significado. Somente, a partir da década de 80, do século XX, tornou-se uma realidade que não pode ser totalmente eliminada da vida profissional, visto que toda situação que exija um esforço maior por parte do ser humano, necessariamente produzirá tensão e estresse.

Lipp (1996) define estresse como:

Uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz (LIPP, 1996, p. 20).

Ou seja, uma situação difícil, como estar desempregado ou uma situação excitante, como ganhar um prêmio da loteria provoca, às mesmas reações: o ritmo cardíaco fica acelerado; há um aumento da pressão sanguínea e as mãos ficam frias. O estresse é o conjunto destas reações físicas e psicológicas.

Complementando as afirmações de Lipp (1996) quanto à definição de estresse, Rossi et al. (2005) diz que o estresse é:

[...] a reação do indivíduo a uma adaptação e pode causar um conjunto de sintomas físicos, psicológicos e comportamentais, e, diferentemente do que se acredita não se consegue extingui-los, mas sim, administrá-los (Rossi et al., 2005, p. 7).

Essa conjuntura indica o impacto dessas situações, gerando um conjunto de reações e de respostas do organismo, suscitado pelas demandas do seu ambiente.

O estresse, portanto, envolve um processo de adaptação do indivíduo às demandas externas e internas. As demandas externas são representadas por diversas situações e contingências do cotidiano. Já as demandas internas se referem à interpretação das demandas externas por processos cognitivos individuais, resultando em diferentes níveis de susceptibilidade ao desenvolvimento dessas condições.

Nesse ponto, deve-se ressaltar que o modelo proposto por Selye (1956), incluindo as três fases desde a sua formulação, representa apoio teórico para a maioria das pesquisas desenvolvidas nesta área.

Lipp (2000) aprofundando seus estudos sobre o tratamento de pacientes com quadro de estresse, no decorrer da padronização do Inventário de Sintomas do

Stress para Adultos (ISS), percebeu que a fase de resistência, proposta por Selye no modelo trifásico do estresse, precisava de maior reflexão, uma vez que as pessoas não entram em exaustão subitamente.

Uma nova fase foi identificada entre a fase de resistência e a de exaustão, sendo denominada pela autora de fase de quase exaustão. Esta se caracteriza pelo enfraquecimento da pessoa que não é mais capaz de adaptar-se ou resistir ao estresse, e, assim, as doenças começam a surgir, mas ainda de maneira não tão grave quanto na última fase, onde há uma exaustão psicológica em forma de depressão e uma exaustão física na forma de doenças que começam a aparecer, podendo até ocorrer a morte como resultado final (LIPP, 2004).

Segundo Lipp (2003, p. 19) os dados mostraram que a fase de resistência, como proposta por Selye (1956), “era muito extensa apresentando dois momentos distintos, caracterizados não por sintomas diferenciados, mas sim, pela quantidade e intensidade dos sintomas”. Ainda de acordo com a autora, no modelo quadrifásico, a fase de resistência se refere à primeira parte do conceito de resistência de Selye enquanto a fase de quase-exaustão se refere à sua parte final quando a resistência da pessoa está realmente se exaurindo.

Assim, o modelo quadrifásico proposto por Lipp (2000) evoluiu do modelo Trifásico proposto por Selye.

Não se pretende nesta pesquisa usar este modelo de Lipp (2004) para explicar os resultados da pesquisa, pretende-se apenas mostrar que existem pesquisadores buscando ampliar as pesquisas de Selye.

Modelo Trifásico – Selye (1952)	Modelo Quadrifásico – Lipp (2000)
Estágios	Fases
Alarme/Alerta	Alerta
Resistência	Resistência
	Quase-Exaustão
Exaustão	Exaustão

Quadro 2 – Comparação dos modelos teóricos do estresse
 Fonte: Elaborado pelo pesquisador

Ao longo da ampliação da abordagem sobre o estresse, foram sendo incorporadas novas perspectivas com enfoque nos aspectos psíquicos, cognitivos e sociais da resposta ao estresse e da origem de seu estímulo, mas, a teoria de Selye (1956) se constitui como a base comum que unifica todas as observações e o estresse pode ser encontrado em qualquer das fases, embora suas manifestações sejam diferentes (FILGUEIRAS, 1999).

Outra consideração a fazer, é que o conceito de estresse se fundamenta, em geral, no referencial cognitivo-comportamental.

O enfoque cognitivo comportamental parte do pressuposto que a partir da interpretação que as pessoas fazem sobre os eventos ocorridos em uma situação específica, as percepções e pensamentos influenciam seus comportamentos e emoções. Dessa forma as relações interpessoais são mediadas por processos cognitivos (BECK, 1997). Isso vai ao encontro do conceito de estresse definido por Lazarus (1974), entendido a partir da interação entre pessoa e ambiente, considerando a percepção do indivíduo sobre a situação.

Outro aspecto é o referente à adaptação. Segundo Günther e Machado (2002), o interesse pelo estudo de processos de adaptação iniciou-se no século XIX,

com o estudo de Sigmund Freud sobre mecanismos de defesa. Os autores ressaltam que Freud popularizou o conceito de defesa como conjunto de mecanismos psicológicos, por meio do qual, o indivíduo distorce particularmente a realidade, para enfrentar sentimentos de ansiedade.

Ainda de acordo com Günther e Machado (2002), Anna Freud publicou, em 1936, trabalho nessa linha investigativa, publicada no Brasil em 1968. Nesse livro foi introduzida a noção de que os indivíduos desenvolvem estilos preferidos para manejar o estresse.

Esta pesquisa, no entanto, enfocará o estresse como processo relacional entre o ambiente e o indivíduo resultando em manifestações físicas, psíquicas, psicofisiológicas e de temporalidade e as estratégias de enfrentamento usadas pelos indivíduos num esforço de adaptação, de caráter consciente, diferentemente dos estilos estudados por Ana Freud, dos mecanismos inconscientes.

Outros conceitos teóricos têm como objetivo um maior conhecimento de teorias que alicercem a compreensão do fenômeno do estresse e as estratégias de enfrentamento usadas no processo de adaptação.

2.3 Os agentes estressores

Existe uma confusão, por falta de informação e orientação, no uso do termo estresse. Este é usado indevidamente para nomear quando as pessoas estão sobrecarregadas no trabalho, quando estão num engarrafamento ou quando perderam algum ente querido. Como estresse é o processo fisiológico em que o

organismo se encontra ao ser estimulado pelo estressor; o que muitos nomeiam ser estresse é na verdade o agente estressor (SELYE, 1956).

Os estressores são agentes ou demandas que evocam reação de estresse, sejam de natureza física, mental ou emocional e podem ser classificados como: estressores externos ou estressores internos.

Lipp (1996) faz uma distinção entre estressores externos e internos. Os primeiros dizem respeito às condições externas que afetam o organismo, e são representados pelo que acontece na vida, tais como: pressões no trabalho, medo do desemprego, responsabilidade fora de controle, mudança de chefia, situação econômica, competição, excesso de trabalho, separação, doenças, morte na família ou problemas afetivos.

Os estressores internos são os que fazem parte do mundo interior do indivíduo, como: cognições, sentimentos, sua maneira habitual de ser e de ver o mundo, seu nível de assertividade, crenças, valores, padrões de comportamento, vulnerabilidades e esquemas de reações à vida.

Giordano e Everly (1979) fazem uma classificação quanto à natureza dos estressores. Estressor psicossocial, estressor biológico e estressor relacionados à personalidade.

Estressor psicossocial é decorrente da interação entre o comportamento social e a interpretação deste comportamento com base em experiências do passado ou outros processos de aprendizagem. Esse estressor pode ser identificado como estados de tédio e/ou solidão, a presença de obstáculos para se atingir um objetivo, ou mudanças excessivas que ocorrem na vida de um indivíduo (ALEGRETTI, 2006).

O estressor biológico é decorrente da interação do indivíduo com estímulos do ambiente, que normalmente são estressantes pela própria natureza, como, por exemplo, ruídos, alimentos, ciclos de atividades biológicas dirigidas pelo sistema nervoso e hormonal, que podem determinar alguns comportamentos e tornar o indivíduo mais suscetível ao estresse.

Os estressores relacionados à personalidade são descritos como ansiedade excessiva ou percepção negativa de si próprio, que podem também se constituir em estressor potencial.

Holmes e Rahe (1967), afirmam que os estressores externos constituem-se de eventos na vida da pessoa como acidentes, morte em família, relacionamentos pessoais difíceis, dificuldades financeiras, problemas familiares ou dificuldades profissionais. Para esses autores, os estressores externos também podem se constituir de eventos positivos relacionados a mudanças, tais como: casamento e promoção no trabalho.

Os estímulos estressores caracterizados por sentimentos, pensamentos, ações, emoções, fantasias (mundo interno), influenciados pelas situações de trabalho, familiares (mundo externo) interferem na forma como os indivíduos tratam, interpretam, gerenciam essas situações. Atualmente, as demandas externas próprias ao mundo do trabalho (aumento de produtividade, sobrecarga de trabalho, metas intangíveis, entre outras) ultrapassam a capacidade de adaptação dos indivíduos, passando de uma fase de alerta, para a fase de resistência, estendendo-se a uma fase de exaustão, causando doenças e outros malefícios aos trabalhadores (FRANÇA e RODRIGUES, 2005).

Embora diferentes autores conceituem e caracterizem os fatores estressantes, todos esses conceitos estão inter-relacionados e representam eventos

marcantes de vida. Assim, percebe-se que cada indivíduo pode reagir de forma diferente após ter sido submetido a uma mesma situação.

Não existe determinante para os sintomas de estresse, sua ocorrência, dependerá da forma de interpretar e reagir da pessoa, que pode envolver componentes comportamentais, afetivos, cognitivos e fisiológicos, e da capacidade do seu organismo de atender às exigências do momento. Entretanto, a resistência aos desafios enfrentados é influenciada pelas estratégias de enfrentamento.

2.4 Fisiologia do estresse

O estresse interfere nos sistemas nervosos simpático e parassimpático, responsáveis pelo equilíbrio do organismo. Eles formam o sistema nervoso autônomo ou o neurovegetativo, que controla os batimentos cardíacos, a contração ou o relaxamento do estômago e a secreção das glândulas da mucosa estomacal.

O processo neuroendocrinológico envolvido no processo de estresse foi objeto de estudos e pesquisas, destacando-se, no Brasil, a sistematização de Vasconcelos (1992) sobre as interconexões entre córtex cerebral, hipotálamo, hipófise, glândulas supra-renais e as alterações bioquímicas resultantes no organismo.

Quando nosso cérebro, independente de nossa vontade, interpreta alguma situação como ameaçadora, todo nosso organismo passa a desenvolver uma série de alterações, denominadas em seu conjunto, de Síndrome Geral da Adaptação ao estresse.

O organismo, ao receber um estímulo, desencadeia uma resposta, como o preparo para fuga ou reação de enfrentamento da situação geradora do mesmo, e,

de acordo com a vulnerabilidade individual e abrangendo a esfera físico-psico-social, leva a alterações orgânicas e mentais, de uma maneira ampla e diversificada (ALBERT e URURAHY, 1997).

Na Figura 4, está representado o sistema nervoso autônomo e sua ação nos diversos órgãos, e a Figura 5 a apresentação da resposta fisiológica dos órgãos ao estresse.

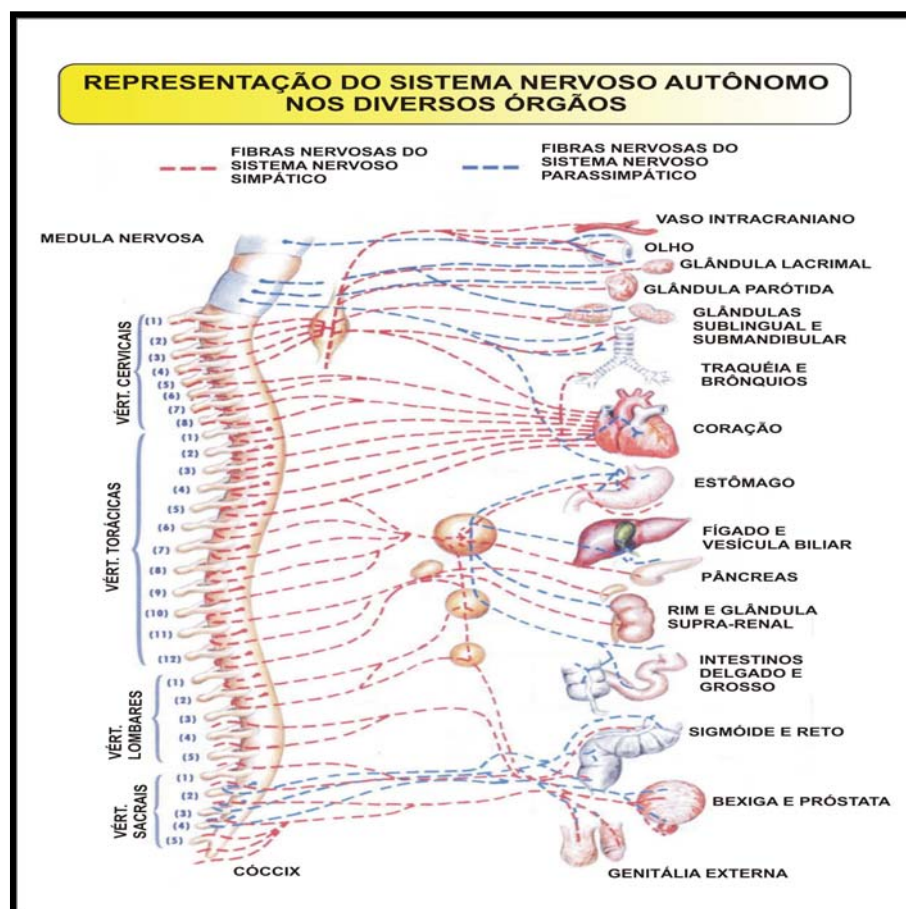


Figura 4 – Sistema Nervoso Autônomo
 Fonte: Albert e Ururahy, 1997, p. 140

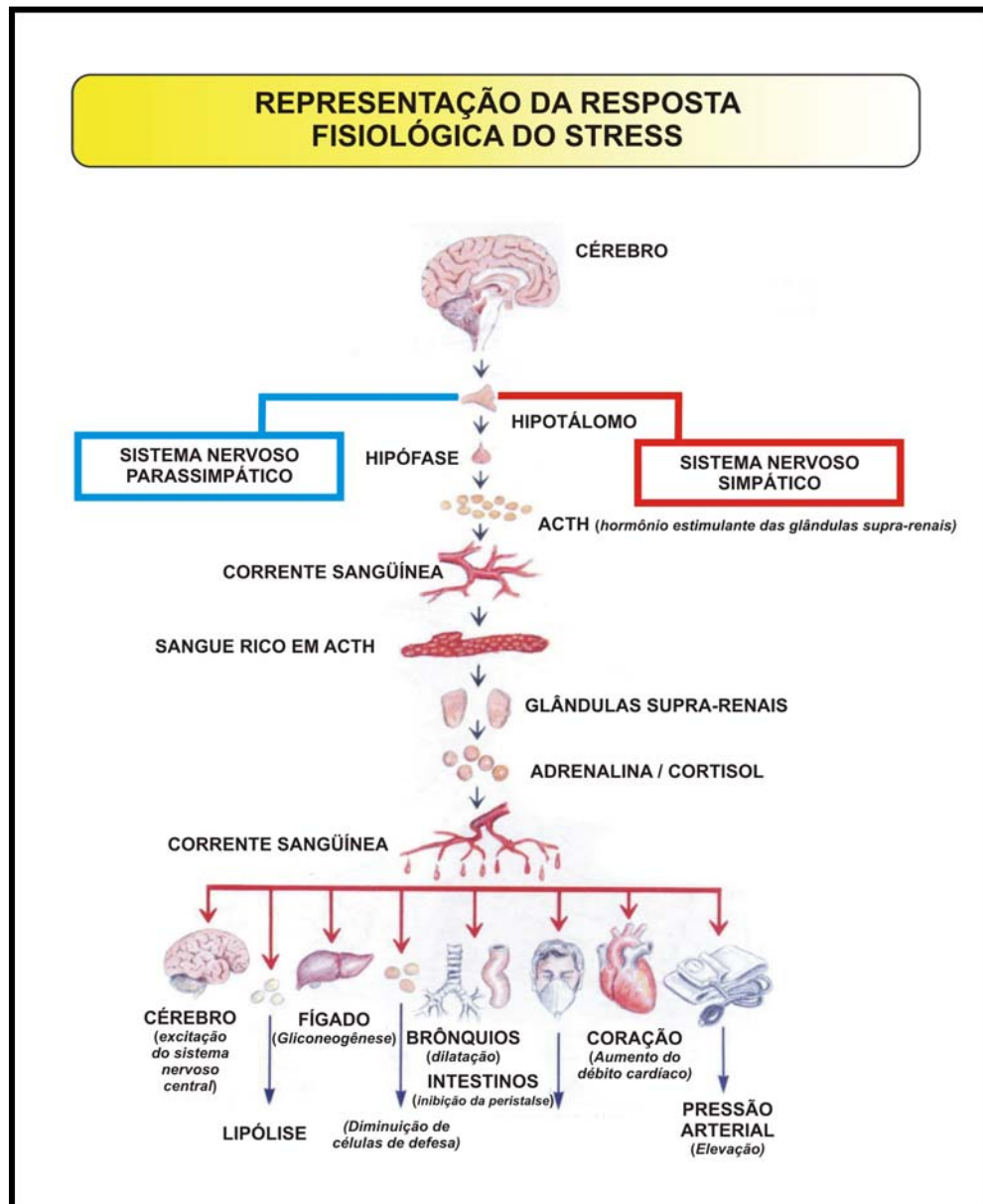


Figura 5 – Fisiologia do estresse
 Fonte: Albert e Ururahy, 1997, p. 139

A reação do estresse decorre da ativação de uma série de eventos, iniciando na estrutura do Sistema Nervoso Central (SNC), interagindo com Sistema Nervoso Autônomo (SNA) e Sistema Límbico, desencadeando uma cadeia de reações e com ativação do eixo hipotálamo-hipófise, liberando o hormônio adeno-corticotrópico (ACTH) na corrente sanguínea, estimulando as glândulas supra-adrenais, que vão produzir, principalmente, a adrenalina e os corticosteróides, levando o homem a seu

estado de alerta, pronto para lutar ou fugir, uma manifestação instintiva, desde os primórdios da humanidade (GOLDSTEIN, 1995).

Com isso, um estímulo, que pode ser tanto do ambiente externo como do interno, atua no psiquismo da pessoa, ativando emoções, como medo, raiva, ambição, culpa e outros, desencadeando uma reação do sistema nervoso e glandular, com conseqüência, principalmente, em nível físico.

Os estímulos são recebidos pelo cérebro, através dos sentidos, sendo as demandas cerebrais processadas, ao nível do córtex, e há a ativação dos aferentes, de origens extero e proprioceptivo, que atravessam o mesencéfalo e o Sistema Límbico e são recebidos pelo tálamo. Este, que através de neurônios monoaminérgicos e de neurotransmissores, como a adrenalina, dopamina e serotonina, envia as informações recebidas para o hipotálamo, que sintetiza os hormônios responsáveis pela liberação e inibição de outros hormônios (ROCHA e GLIMA, 2000).

O estímulo do hipotálamo sobre o Sistema Nervoso Simpático, via suprarrenal, libera adrenalina e noradrenalina. A adrenalina aumenta o suprimento de sangue para o coração, músculos e cérebro dilatam as coronárias e aumenta a freqüência cardíaca. A noradrenalina causa vasoconstricção e aumenta a pressão arterial.

A liberação hormonal no sangue atua em vários órgãos e sistemas, regiões distantes do seu local de origem, ocorrendo uma redistribuição sangüínea, com menor fluxo sangüíneo para pele e vísceras e maior para os músculos e cérebro. (GOLDSTEIN, 1995).

No sistema respiratório, ocorre o aumento da freqüência respiratória e dilatação dos brônquios, como para facilitar uma maior captação de oxigênio pelo

organismo, e, em nível hepático, ocorre uma maior liberação de glicose na corrente sanguínea a partir do glicogênio, para o fornecimento de mais fonte energética para os músculos. Paralelamente, o baço sofre uma contração, ofertando mais glóbulos sanguíneos para facilitar a captação de oxigênio e também um aumento de números de linfócitos para reparar possíveis danos teciduais (GOLDSTEIN, 1995).

Os olhos também participam, através da dilatação das pupilas, aumentando a eficiência visual, preparando adequadamente o corpo para uma resposta fisiológica de adaptação à vida, com seus variados e múltiplos estímulos. Todavia, de acordo com a suscetibilidade pessoal e a intensidade das mudanças, pode ocorrer a persistência do agente e ou ambiente agressor, com o aparecimento de uma inadequada resposta e aparecimento de inúmeras repercussões orgânicas, por sobrecarga de adrenalina e cortisol.

O organismo, com excesso de adrenalina pode desencadear no sistema cardiovascular, manifestações de crise hipertensiva, palpitações, infarto do miocárdio, arritmias; no cérebro, arteriosclerose, acidente vascular-cerebral (AVC); nos pulmões, a dilatação crônica dos brônquios e predispor a infecção por vírus, fungos, bactérias, bacilos e outros microorganismos.

Pode, também, haver a liberação excessiva de cortisol, acarretando alterações metabólicas, com aumento da sua destruição das proteínas, diminuição de massa muscular e, em relação aos carboidratos, há aumento da produção de glicose, diminuição dos receptores de insulina, menor utilização da glicose pelos tecidos e, no metabolismo dos lipídeos, aumento da lipase e lipídeos na corrente sanguínea e redistribuição da gordura corporal (GOLDSTEIN, 1995).

No sistema imunológico, há diminuição da defesa do organismo, por diminuição dos glóbulos brancos e menor síntese de anticorpos, observando uma

involução do timo. As repercussões no SNC, por destruição de proteínas e glicose, levam a alterações psíquicas e comportamentais; no sistema músculo-esquelético, ocorrência de atrofia e astenias musculares; no tecido ósseo, a competição do cortisol com a vitamina D, impedindo a absorção de cálcio, levando a osteoporose. O sistema cardiovascular sofre o efeito potencializador do corticóide com a adrenalina, com o aumento da hipercoagulabilidade sanguínea, favorecendo o infarto do miocárdio (ALBERT e URURAHY, 1997).

O sistema gastrintestinal apresenta aumento do ácido clorídrico e pepsinogênio, com diminuição do muco protetor intestinal. Nos olhos, há aumento da pressão intra-ocular. Os ovários e os testículos diminuem a produção, respectivamente, de progesterona e testosterona (ALBERT e URURAHY, 1997).

Os sinais e sintomas do estresse baseiam-se em todas as modificações fisiopatológicas que ocorrem em um organismo estressado, sendo mais freqüentes, em relação ao SNC e psiquismo: cansaço físico e mental, nervosismo, irritabilidade, ansiedade, insônia, dificuldade de concentração, falha de memória, tristeza, indecisão, baixa auto-estima, sentimento de solidão, sentimento de raiva, emotividade, choro fácil, pesadelos, depressão, isolamento, perda ou excesso de apetite, pânico. Pode, também apresentar alterações de comportamento, como alcoolismo, consumo de drogas ilícitas, uso dos calmantes e ansiolíticos, comportamento auto destrutivo e robotização do comportamento (ALBERT e URURAHY, 1997).

As manifestações cardiorespiratórias consistem na elevação da pressão arterial, palpitações, respiração ansiosa, acompanhadas de extremidades frias e suadas.

No sistema gastrointestinal, podem haver perturbações, desde a má digestão, gastrites, úlceras, colites até diarreias crônicas, e, na pele, pode ocorrer micose e psoríase. Incide, também, no envelhecimento dos órgãos sexuais, levando à impotência e à frigidez; aparecimento de osteoporose, de obesidade, de diabetes mellitus, de câncer (diminuição do sistema imunológico). Assim, percebe-se que o estresse deteriora a vida pessoal, de acordo com os quatro grandes registros de sintomas: prejuízo da relação consigo e com os outros, tensão física e psicológica, queda de capacidade intelectual, perturbações do sono, levando à fadiga (GOLDSTEIN, 1995).

Em síntese, a resposta biológica ao estresse dá-se por meio da ação integrada dos sistemas nervoso, endócrino e imunológico, em um processo de alteração e recuperação da homeostasia.

No início, durante a fase de alerta do estresse, os sintomas e suas repercussões fisiológicas não se diferenciam entre os indivíduos. Entretanto, nas fases seguintes a reação se diferenciará de acordo com o significado atribuído e com a avaliação feita a cada evento em função de estratégias de enfrentamento disponíveis, ou da vulnerabilidade de cada um.

2.5 Estresse Ocupacional

Os profissionais vivem, atualmente, sob contínua tensão, em todo o mundo. A crescente preocupação com a competitividade tem levado as empresas a implantar, em um ritmo cada vez mais rápido, inovações tecnológicas e gerenciais, de forma a poder sobreviver e crescer em um mercado globalizado. Com isso, as configurações contemporâneas do trabalho têm exigido dos trabalhadores a capacidade constante

de adaptação física, mental e social às determinações do novo mundo do trabalho, com suas mudanças nos papéis, nas funções e nas relações sociais.

Muitas vezes, o desenvolvimento dessa capacidade adaptativa não vai ao encontro do ritmo intenso das rápidas mudanças, contribuindo assim, para uma situação de irritabilidade, ansiedade, conflito e desequilíbrio.

O exercício do trabalho é a influência mais dominante na vida de uma pessoa e marca, acentuadamente, a existência humana, pois o trabalho está presente, pelo menos, em um terço do dia, porém refletindo-se em todos os seus momentos.

O estresse no trabalho tem sido um tema amplamente debatido, assim como sua natureza, os mecanismos e suas conseqüências para a saúde e o desempenho dos empregados.

Ladeira (1996) e Santos et al. (1999) dizem que diversas pesquisas conceituam o estresse ocupacional de forma distinta e as classificam visando melhor compreensão conceitual, conforme Quadro 3.

ENFOQUE	AUTOR
Quanto às relações existentes, entre as características organizacionais e o estresse no trabalho.	COOPER e MARSHALL (1976) WATTES e KELLY (1987) COOPER (1988) SUTHERLAND e COOPER (1988)
Quanto à natureza do trabalho e as experiências de enfrentamento e estresse	NEWTON (1989) DEWE (1992)
Quanto ao trabalho e à saúde mental	DEJOURS (1994)
Quanto aos tipos de comportamento individual e às manifestações de estresse	JAMAL (1996)
Quanto ao enfrentamento e à saúde mental	LAZARUS e FOLKMAN (1984) LAZARUS (1996)

Quadro 3 – Classificação dos conceitos de estresse
Fonte: Elaborado pelo pesquisador

Para Paschoal e Tamayo (2004), o estresse ocupacional pode ser definido como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressoras, as quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas. Para eles existem quatro fontes de estresse.

A primeira fonte de estresse refere-se a fatores intrínsecos ao trabalho, incluindo aspectos como baixas condições de trabalho, mudança de procedimentos no trabalho, sobrecarga de informação, sobrecarga de trabalho, pressão de prazos, mudanças tecnológicas e o ambiente físico, como: a qualidade do ar, a iluminação, o barulho.

O papel da organização, incluindo ambigüidade e conflito de papéis é a segunda fonte. A ambigüidade de papéis ocorre quando o indivíduo não tem uma visão clara sobre os objetivos de seu trabalho, das regras, das normas e das tarefas que deve desempenhar, da expectativa que seus colegas têm sobre ele, e do escopo e responsabilidade de sua função.

Em terceiro lugar aparece o desenvolvimento de carreira, onde se inclui a falta de segurança no emprego, sensação de insuficiência profissional, pressão para comprovação de eficiência ou, até mesmo, a impressão continuada de estar cometendo erros profissionais, falta ou excesso de promoções, falta de reconhecimento e excesso de função.

A quarta fonte de estresse está nos relacionamentos ocorridos no trabalho, onde se inclui relacionamentos com os colegas e com os superiores, pois lidar com os chefes, pares e subordinados pode afetar bastante a forma com que o indivíduo se sente ao final do dia.

Byers (1987 apud RÉGIS, 1996) define estresse ocupacional como um padrão geral de mobilização inconsciente da energia individual, quando confrontada

com a exigência organizacional. As pressões e expectativas organizacionais provocam impacto na vitalidade e na saúde do indivíduo.

Essa estrutura produz estresse quando perturba os padrões de relações e das interações.

Já Kyriacow (1981) define o estresse ocupacional como um estado emocional desagradável, causado pela tensão, frustração, ansiedade, exaustão emocional, em função de aspectos do trabalho, definidos pelos indivíduos como ameaçadores. Esse quadro agrava-se quando há por parte do indivíduo a percepção das responsabilidades, e, poucas possibilidades de autonomia e controle. Dessa forma, a adaptação de um indivíduo a uma nova situação requer um investimento de recursos que vai depender do seu tipo de comportamento, suas crenças e expectativas frente ao mundo.

Seegers e Van Elderen (1996) concordam com a afirmação quando dizem que elementos percebidos na situação de trabalho podem agir como estressores e podem conduzir a reações de tensão e estresse. Se estes estressores (ambigüidade de funções, conflito de funções e incerteza a respeito do futuro no trabalho) persistirem e se os sujeitos perceberem sua potencialidade de confronto como insuficiente, então poderão produzir-se reações de estresse psicológico, físico e de conduta e, desta maneira, conduzir eventualmente à doença e o absenteísmo.

Travers e Cooper (apud PAIVA e SARAIVA, 2005) propõem uma síntese em torno do conceito de estresse ocupacional ao afirmar que os pesquisadores da área focalizam um entre os três aspectos possíveis: estresse como variável dependente - uma resposta a um estímulo perturbador, estresse como variável independente - um estímulo externo ou estresse como variável interveniente - uma abordagem

interacionista, que enfatiza a forma como os indivíduos percebem e reagem às situações.

É interessante observar que a compreensão desses mecanismos ajudará no entendimento dos agentes estressores presentes nas sociedades modernas, que exigem do homem a adaptação permanente ao seu meio e às influências nas transformações sociais, nos contextos de trabalho.

Há que se destacar que o fato de pessoas não reconhecerem os sintomas do estresse contribui para o aumento de sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. O estresse pode afetar o corpo, por meio de sintomas e da maneira como a pessoa interage com os outros (ARDEN, 2003).

Nesta perspectiva, buscar a compreensão dos determinantes do estresse, da relação saúde/doença no contexto do processo social, seus sintomas e suas fases, pode ajudar o homem, a saber, utilizar favoravelmente a força geradora do mesmo, pois é quase impossível evitá-lo em nossas vidas. Paschoal e Tamayo (2004) afirmam que centenas de estudos têm sido publicados sobre estresse no trabalho nas duas últimas décadas e os pesquisadores salientam que o aumento crescente do estresse no trabalho tem adquirido proporções de epidemia, com conseqüências nefastas para a saúde dos trabalhadores.

Atualmente, o estresse ocupacional é reconhecido como um dos riscos mais sérios ao bem-estar psicossocial do indivíduo. Rossi et al. (2005) afirmam que o estresse relacionado ao trabalho põe em risco a saúde dos empregados nas organizações e que pesquisas mostram que 50 a 80% de todas as doenças têm fundo psicossomático ou estão relacionadas ao nível de estresse.

Pesquisas alertam para o aumento de estresse no trabalho em 39% em 1995, para 53% em 1998. E em pesquisa recente, realizada em 2002-2003, pela

International Stress Management Association, no Brasil (ISMA), feita com aproximadamente mil profissionais, constatou-se que 70% deles sofriam de níveis significativos de estresse ocupacional (ROSSI, et al., 2005).

Outros pesquisadores como Spielberger e Reheisen (apud FIGUEROA et al., 2001, p. 53) afirmam textualmente: “o estresse no local de trabalho resulta em custos muito elevados para indivíduos, organizações e a sociedade em geral, pelos seus efeitos negativos sobre a produtividade, absenteísmo, saúde e bem-estar”.

Fontana (1991) e Lipp et al. (1998) descrevem os efeitos do estresse excessivo na produtividade. Eles afirmam que ocorre um decréscimo da concentração e atenção, aumentando a desatenção e diminuindo os poderes de observação. As memórias de curto e longo prazo deterioram-se, reduzindo-se a sua amplitude e o reconhecimento, mesmo de aspectos familiares, diminui. A velocidade da resposta torna-se imprevisível, aumentam os índices de erros, perdem-se os poderes de organização e o planejamento em longo prazo. Aumentam as tensões e os distúrbios de pensamento. Ocorrem mudanças nos traços de personalidade e crescem os problemas já existentes, enfraquecendo as restrições de ordem moral e emocional e aparecem a depressão e a sensação de desamparo, com diminuição da auto-estima. Adicionalmente, podem aumentar ou aparecer os problemas de articulação verbal, diminuir o interesse e o entusiasmo pelo trabalho, aumentando o número de faltas e os níveis de energia ficam reduzidos, rompem-se os padrões de sono e o uso de drogas pode se instalar. É comum ocorrer o cinismo em relação aos colegas ou à própria clientela e uma tendência a ignorar novas informações, resolvendo os problemas de forma cada vez mais superficial.

Para a organização deve ser fonte de atenção uma vez que as variáveis: faltas de atenção, distração e atitude social agressiva estão associadas a acidentes

no trabalho, segundo Dela Coleta (1991). E do ponto de vista econômico pode interferir na produtividade

Segundo Masci (2001), o custo direto e indireto do estresse é estimado em 200 a 300 bilhões de dólares ao ano, nos Estados Unidos; no Reino Unido, em torno de 300 milhões de dias de trabalho são perdidos por conta do estresse; o equivalente a 17% de todas as faltas no trabalho; no Japão, ocorrem em torno de 10 mil mortes por ano pelo excesso de trabalho.

Farné (2003) analisa as conexões entre estresse e o mundo contemporâneo e diz que a humanidade vive, agora, o seu melhor período histórico, mas também, o pior [...]. Hoje há muitas mudanças em um tempo por demais breve, um ritmo de vida cada vez mais convulsivo, uma busca sem fim de bens materiais, falta de raízes, isolamento social e negligência nos cuidados do corpo. Segundo o autor "o que mudou mais lentamente foram às idéias do homem sobre como adaptar sua vida à tecnologia; há uma defasagem cultural, com o resultado, entre outros, de que atualmente temos novos tipos de *distress*, o estresse que nos é maléfico" (p.167).

Cox e Ferguson (1994) argumentam que o efeito global no ambiente de trabalho está sustentado por uma complexa interação entre fatores físicos, psicossociais e organizacionais, com via final comum em termos da psicofisiologia individual de cada trabalhador.

Nesse contexto, seria recomendável que as empresas definissem estratégias para proteger a saúde e a qualidade de vida de seus trabalhadores, uma vez que o excesso de exigências associadas às atividades de trabalho pode ocasionar doenças que variam entre transtornos psicológicos, cognitivos e físicos.

Assim, dadas às significativas mudanças que têm ocorrido no mundo do trabalho, é relevante a aplicação de pesquisas e divulgação do conhecimento sobre

a dinâmica dos fatores associados ao trabalho e ao processo de desencadeamento do estresse. Isto sugere que se enfrenta, nestes tempos de mudanças impostas e crise abrangente, inclusive pela necessidade de adaptação para sobrevivência, um significativo aumento percentual de indivíduos padecendo de alguma forma de conflito relacionado ao trabalho.

Indicadores estatísticos de fontes diversas como a Organização Mundial da Saúde (OMS) e a Previdência Social no Brasil, além dos registros de pesquisas e depoimentos das equipes médicas envolvidas com o atendimento de pessoas em idade produtiva, vêm confirmando uma ascendente escala de relatos de episódios depressivos, distúrbios de sono e sintomas de estresse grave (AGUIAR et al., 2000).

Segundo Goldberger (1980) há, portanto, muito a fazer no que diz respeito ao cuidado com a saúde no trabalho. Se, por um lado, há um conjunto histórico permeado por cenários complexos e contraditórios, especialmente no que tange às transformações no mundo do trabalho, por outro, é preciso reconhecer que o caminho da atenção à qualidade, das condições sócio-ambientais, de trabalho, precisa ser mais conhecido e assumido por todos.

Ainda de acordo com o autor, pode-se dizer, de maneira sintética, que há um relativo consenso no que se refere às ameaças à saúde, quando os riscos são de natureza física, química ou biológica, inclusive com a participação de trabalhadores, sindicatos, especialistas e empresas no desenvolvimento de normas, instrumentos legais e equipamentos de proteção e evitação dos riscos.

Nesse contexto, a busca de evidências empíricas que permitam fazer considerações relativas às manifestações físicas, psíquicas e psicofisiológicas, confirma a importância do estudo para o campo das organizações e estimula o desenvolvimento de uma análise mais apurada sobre o tema.

Esta percepção corrobora a de Santos et al. (1999) e a de Lipp (2004) que afirmam que pesquisar o estresse ocupacional é uma tentativa de conhecer melhor as variáveis que interferem no ajustamento do homem às mudanças das condições de trabalho, o que pode ser feito para facilitar esta relação, promovendo melhoria da qualidade de vida para o trabalhador, e, assim, contribuindo para melhorar as condições de produtividade.

2.6 Pesquisas no Brasil

A pesquisa sempre acontece quando as pessoas estão às voltas com questões essenciais ou se vêem diante de grandes desafios ou questionamentos. Dessa forma, o efeito do estresse sobre a saúde das pessoas tem sido tema de investigação. Torna-se relevante analisar a produção científica realizada no Brasil, suas contribuições, identificação das necessidades e do *déficit* nas diversas áreas.

Benzoni et al. (apud LIPP, 2004) fez um mapeamento sobre os estudos e as pesquisas em estresse no Brasil, por meio de diferentes fontes de publicações, no período de 1984 a 2004, observando uma maior concentração de trabalhos nos anos de 1996, quando ocorreu o 1º Simpósio sobre estresse e suas implicações, e em 2003, quando ocorreu o Congresso Brasileiro de Estresse, em São Paulo.

De acordo com Benzoni et al. (apud LIPP, 2004) ao todo foram levantados 232 trabalhos, publicados nos 20 anos de pesquisa e 54,3% dessa produção foram apresentados em congressos e editados na forma de resumos. As publicações, em sua maioria, referem-se a trabalhos que buscaram identificar o nível de estresse em determinadas ocupações profissionais; outros visavam analisar a relação do estresse com determinada doença.

Os trabalhos são predominantemente de natureza quantitativa, pela preocupação em quantificar a incidência do estresse, portanto uma preocupação mais epidemiológica sobre o fenômeno. Observou-se, ainda, uma maior tendência na temática do estresse ocupacional (43,1%) e correlação com fatores orgânicos (26,3%), focada nos adultos, uma vez que a maioria dos participantes nos trabalhos analisados foi composta por adultos (82,3%).

Fica demonstrado com isso que a maioria dos pesquisadores busca identificar a prevalência do estresse na população, com objetivo de gerar um conhecimento melhor sobre o assunto, nas áreas onde ele mais se mostra presente, no trabalho e na correlação com as patologias orgânicas.

Tabela 1– Fontes de levantamento em frequência absoluta e porcentagens

Fonte	Frequência absoluta	Porcentagem
Anais	126	54,3 %
Dissertação	52	22,4 %
Periódico	39	16,8 %
Tese	15	6,5 %
Total	232	100 %

Fonte: LIPP, 2004, p. 208

A contribuição na produção científica da UNITAU (Universidade de Taubaté) sobre o estresse tem sido significativa, com vários trabalhos de pesquisa, diferenciando-se pelo uso dos instrumentos de coleta de dados utilizados, as escalas de Toulousaine para o estresse e de Toulousaine de estratégias de enfrentamento na identificação das formas de enfrentamento (*coping*), com ênfase na psicologia social, conforme Quadro 4.

Os trabalhos foram apresentados em congressos, inclusive internacionais e publicados em revistas.

Tema	Nível	Ano
Estresse ocupacional e síndrome de <i>burnout</i> : um estudo em hospital privado	Mestrado	2005
Estresse ocupacional e as formas de coping: um estudo de caso em profissionais de TI	MBA	2005
Estresse e as formas de <i>coping</i> : um estudo de caso em prestadora de serviços.	MBA	2006
O estresse no setor bancário	MBA	2006
Um estudo sobre estresse e estratégias de enfrentamento em ambiente hospitalar	MBA	2006
Avaliação de estresse e estratégias de enfrentamento em graduandos bancários: um estudo de caso.	MBA	2006

Quadro 4 – Trabalhos acadêmicos sobre estresse apresentados na Universidade de Taubaté
Fonte: Elaborado pelo pesquisador

Das diversas categorias profissionais pesquisadas, conforme descrito acima este trabalho procurou abranger um outro grupo de profissionais, os que trabalham na produção de uma empresa de grande porte e identificar as formas de enfrentamento dessas pessoas, além da identificação dos níveis de estresse frente a situações percebidas como estressante, para auxiliar as futuras pesquisas na área.

Lipp (2004) afirma que o estudo sobre estresse é desafiador, mas os mesmos podem contribuir para uma melhoria da sociedade em geral. Aponta ainda as várias áreas que possuem necessidades de pesquisa, conforme Quadro 5.

As diferenças na natureza de estressores que afetam os dois sexos e nas estratégias de enfrentamento que homens e mulheres tendem a utilizar	Os efeitos do estresse na produtividade
O estresse ocupacional e suas conseqüências para o indivíduo, a empresa e a família.	A responsabilidade das empresas e da sociedade na prevenção e no tratamento do estresse
A relação estresse e acidentes; estresse e suicídio.	O vínculo estresse e violência no trânsito, na família e na sociedade em geral
O estresse pós-traumático e seus efeitos em longo prazo	As conseqüências do estresse para a sociedade
Os efeitos do estresse no relacionamento interpessoal	A relação estresse e qualidade de vida
O conceito de resiliência e vulnerabilidade e o questionamento sobre se é possível aumentar o primeiro e reduzir o segundo	

Quadro 5 – Tópicos atuais que clamam por novas pesquisas

Fonte: Elaborado pelo pesquisador

As pesquisas sobre o estresse têm enfatizado especificamente duas áreas: ocupação profissional e o efeito do estresse na ontogênese de várias doenças.

No Brasil o assunto foi pesquisado devido às conseqüências negativas que dele decorrem, entre professores do ensino superior por Paiva e Saraiva (2005) e por Ayres et al. (1997), entre magistrados por Lipp (2002), entre caixas de supermercado por Couto e Moraes (1999), na administração pública brasileira por Balassiano et al. (2005), entre médicos por Bueno (2000), entre policiais militares por Romano (1989), entre executivos por Soares (1990), entre psicólogos por Covolan (1989), entre atletas por Maciel (1996), entre equipes de resgate por Aguiar et al. (2000), entre bancários por Silva (1992) e entre jornalistas por Proença (1998), conforme Lipp (2004).

Dentre os autores citados, Balassiano et al. (2005) afirmam que trabalhadores estressados tendem à diminuição no desempenho e na qualidade do seu trabalho e a gerar um aumento dos custos das organizações com problemas de saúde e com o

aumento do absenteísmo, da rotatividade e do número de acidentes no local de trabalho. Se não se procurar criar um ambiente de trabalho propício para o bem-estar e para a produtividade, as doenças ocupacionais, mentais e físicas, refletirão, em termos monetários e este será o custo oculto do estresse no trabalho. Dessa forma, ressalta-se a importância de se estudar as manifestações do estresse e as estratégias de enfrentamento no ambiente de trabalho.

O lineamento teórico revisado até este momento sobre estresse, agentes estressores, estresse fisiológico, estudos sobre o estresse e do estresse ocupacional, mostra a importância da compreensão deste fenômeno na vida das pessoas, e sua influência nas atitudes.

Compreende-se então que o estresse é um processo resultante das interações do indivíduo com o ambiente, com um componente emocional, é a leitura ou interpretação que ele faz da situação em que está inserido, vivenciada por um sentimento de incerteza e insegurança quanto à sua capacidade. E como as características de personalidade também influenciam na maneira de ser, pensar e agir das pessoas, para alguns o estresse se instalará diante da percepção do sentimento de impotência (aspecto cognitivo e emocional) perante uma situação que exceda sua capacidade de atender às exigências. Enquanto que outros ao perceberem sua falta de recursos ou de capacidade diante das exigências, poderão assumir sua impotência, mas ao invés de se desestruturarem, interpretarão como algo que eles podem transformar. Portanto, a forma como o indivíduo percebe seu meio é básico para a compreensão do comportamento porque é por meio do processo perceptivo que as pessoas constituem sua realidade. É com base no que é percebido que elas raciocinam, tomam decisões, agem. Assim, evidencia-se a relevância do estudo das estratégias de enfrentamento.

3 ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO (*COPING*)

Diante da complexidade da vida social, da variedade de interações entre os indivíduos e das contínuas mudanças, quando um indivíduo é confrontado com acontecimentos por ele avaliados como perturbadores, o seu organismo reage de forma a tentar gerir esses acontecimentos e ajustar-se a eles.

Lazarus e Folkman (1984) afirmam que uma situação é percebida pelo indivíduo como mais ou menos ameaçadora, a partir da avaliação que ele faz dela em função do significado que ela tem para si. Ou seja, um acontecimento é considerado ameaçador ou estressor se for percebido como causador de prejuízo ou perda, e neste momento os sujeitos tendem a fazer algo de modo a dominar a situação ou controlar as suas reações emocionais à mesma. Observando-se que as pessoas não são todas iguais, um acontecimento que deixa um indivíduo muito perturbado pode ser indiferente para outro, existindo uma grande variabilidade entre os acontecimentos de estresse.

As habilidades desenvolvidas para o domínio das situações de estresse e adaptação são denominadas estratégias de enfrentamento (*coping*), que é definido como o conjunto de estratégias cognitivas e comportamentais utilizadas para avaliar e gerenciar as exigências internas e/ou externas, determinada por fatores pessoais, exigências situacionais e recursos disponíveis (FOLKMAN et al., 1986, p. 993).

Estratégias de enfrentamento correspondem a um processo pelo qual o indivíduo administra as demandas da relação pessoa/ambiente, e as emoções que elas geram. Diante da situação considerada estressora, os indivíduos realizam uma avaliação do que está ocorrendo, a fim de que o organismo possa responder adequadamente ao estressor, solucionando-o ou amenizando-o.

A palavra *coping* não possui tradução literal para o português, mas seu significado aproximado pode ser entendido como lidar ou enfrentar e na linguagem técnica em psicologia, o conceito de *coping* é traduzido, para a língua portuguesa, como estratégias de enfrentamento (ALEGRETTI, 2006).

De acordo, com Ryan-Wenger (1992) estratégias de enfrentamento são ações deliberadas, conscientes, que podem ser aprendidas, usadas e descartadas e cujo objetivo é lidar com o estresse percebido. Constituem-se em um processo flexível e intencional e orientado para o futuro, na busca do alívio do estresse (ENDLER e PARKER, 1990).

Cooper e Payne (1980) definem estratégias de enfrentamento como um esforço individual para solução de problemas com demandas altamente relevantes para seu bem-estar, mas que sobrecarregam seus recursos adaptativos. Os mesmos autores fazem uma distinção entre estratégias de enfrentamento e adaptação na base em que o indivíduo tem a resposta automática, prontamente disponível, ao contrário de ser em uma situação onde a resposta adequada seja indisponível ou difícil de mobilizar.

Para Savoia (1999) estratégias de enfrentamento são compreendidas como as habilidades desenvolvidas para o domínio das situações de estresse e adaptação e definido como sendo uma resposta com o objetivo de aumentar, criar ou de manter a percepção de controle pessoal. As pessoas por reagirem de forma diferenciada frente a situações estressantes tendem a escolher determinada estratégia de enfrentamento dependendo do repertório individual.

Outros autores como Pellieter (1997) e Stacciarini (1999) definem estratégias de enfrentamento como sendo os mecanismos que o indivíduo desenvolve para enfrentar problemas ou situações ditas estressantes.

Já, Antoniazzi et al. (1998, p. 273) descrevem estratégias de enfrentamento como um conjunto das estratégias utilizadas pelas pessoas para se adaptarem às circunstâncias adversas ou estressantes. Ou seja, cada indivíduo através de seus recursos internos e externos, escolhe suas estratégias de enfrentamento, e através delas encontra o controle ou adaptação aos eventos identificados como estressantes. Se suas estratégias não forem suficientes para amenizar ou eliminar o evento estressante, o indivíduo entra em estado de exaustão descrito por Selye (GUIDO, 2003).

Antes, porém, Antoniazzi et al. (1998) faz uma distinção entre a primeira conceituação de estratégias de enfrentamento relacionada a estilos pessoais de enfrentar situações adversas, sendo, então, uma característica disposicional do indivíduo, ligada à noção de personalidade. Nesta perspectiva, ou modelo da psicologia da personalidade, as estratégias de enfrentamento poderiam ser entendidas como uma característica disposicional fechada, que considera o enfrentamento a partir de mecanismos de defesa estáveis e inconscientes. A outra abordagem de estratégia de enfrentamento é processual, o qual se refere a um conjunto de cognições e comportamentos tomados no curso de um episódio particular de estresse.

Para entender um pouco mais sobre os estudos no campo teórico, deve-se conhecer historicamente como as estratégias de enfrentamento têm sido abordadas, assim como, as construções teóricas e metodológicas decorrentes de suas filiações epistemológicas e a relação ao estudo das diferenças individuais. O estudo das estratégias de enfrentamento vem sendo realizados por algumas gerações de cientistas de diversas áreas da psicologia social, clínica e da personalidade.

Durante esse período, constataram-se várias diferenças importantes em nível teórico e metodológico (ANTONIAZZI et al., 1998).

Durante os primeiros anos do século XX, a primeira geração de pesquisadores, ligados à psicologia do ego, denominaram o enfrentamento como um mecanismo de defesa, interno e inconsciente, que permite que o indivíduo lute com conflitos de origem sexual e agressivo (VAILLANT, 1994). Com o passar do tempo, os eventos externos e ambientais, incluídos como possíveis desencadeadores do processo de enfrentamento, denominados adaptativos e hierarquicamente dos mais imaturos aos mais sofisticados, foram incluídos como processos de enfrentamento (TAP apud ANTONIAZZI et al., 1998, p. 274).

Assim, para esta primeira geração de pesquisadores, o estilo de enfrentamento utilizado pelos indivíduos era concebido como estável, numa hierarquia de saúde versus psicopatologia.

A principal modificação feita neste sentido consistiu na distinção entre os comportamentos associados aos mecanismos de defesa, classificados como rígidos e inadequados em relação à realidade externa, originários de questões do passado e derivados de elementos inconscientes (ANTONIAZZI et al., 1998).

Posteriormente, o enfrentamento associou-se a comportamentos mais adequados à realidade, ou seja, comportamentos mais propositais e flexíveis, conscientes e guiados para o futuro. Mas essa visão, segundo Antoniazzi et al. (1998), foi muito criticada devido às dificuldades teóricas da psicologia do ego em testar empiricamente essas concepções.

Da década de 60 a 80, do século XX, devido aos grandes avanços e publicações sobre esse tema, a segunda geração de pesquisadores passou a enfatizar os comportamentos de enfrentamento e seus determinantes cognitivos e

situacionais. Definiram, então, enfrentamento como um processo transacional entre o indivíduo e o ambiente, enfatizando o processo e os traços de personalidade (ANTONIAZZI et al., 1998).

Já, a terceira geração de pesquisadores, a mais recente, estuda as convergências existentes entre o enfrentamento e a personalidade. Esta tendência tem sido motivada, em parte pela criatividade científica dos estudos sobre o corpo cumulativo de evidências, que indicam que fatores situacionais não são capazes de explicar toda a variação nas estratégias de enfrentamento utilizadas pelos indivíduos. O estudo sobre, traços de personalidade, em especial, o modelo dos cinco grandes fatores tem ampliado os estudos nesta direção. Os traços de personalidade mais amplamente estudados, que se relacionam às estratégias de enfrentamento são: otimismo, rigidez, auto-estima e *locus* de controle (ANTONIAZZI et al., 1998).

Enfrentamento é uma parte importante do processo do estresse. Entretanto, talvez seja o menos compreendido apesar, de anos de pesquisa, não chegando ainda a um entendimento compreensivo da sua estrutura (COX e FERGUSON, 1994).

3.1 Modelo de enfrentamento

Lazarus e Folkman (1984) destacam a importância do estudo do significado do acontecimento para cada pessoa. Segundo os mesmo autores, o estresse está ligado à relação transacional que existe entre a pessoa e o meio ambiente. Ou seja, o estresse é, então, o resultado do processo transacional que se estabelece entre as

situações ou acontecimentos perturbadores e as reações (sentimentos, pensamentos e comportamentos) do indivíduo/organismo.

Para Vasco (1985), o conceito de avaliação está profundamente interligado com o conceito de significado, isto é, o significado de um acontecimento é o resultado de um processo de avaliação cognitiva.

Dessa forma, as estratégias de enfrentamento são vistas como processo dinâmico, e permite à pessoa trocar de pensamentos e ações diante de situações estressantes, com base nas avaliações e reavaliações contínuas da relação pessoa-ambiente, identificar a estratégia a ser usada no enfrentamento do estressor. A Figura 6 apresenta um modelo do processamento de estresse e das estratégias de enfrentamento.

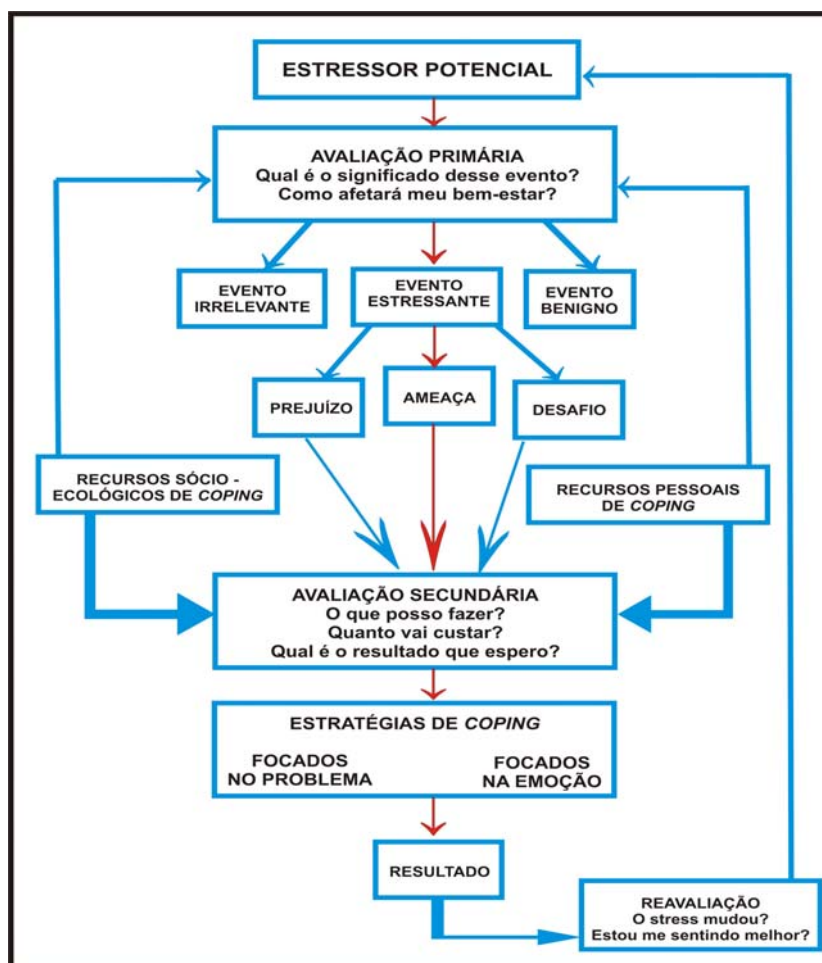


Figura 6 – Modelo do processamento de estresse e estratégias de enfrentamento de Lazarus e Folkman, 1984
Fonte: Antoniazzi, 2005, p. 277

Lazarus e Folkman (1984) abordam então, as estratégias de enfrentamento como um processo transacional e fundamentam-se em dois pontos: a avaliação cognitiva do acontecimento e o controle do estresse. Enfatizam também que o processo de conhecimento cognitivo e a avaliação do estressor determinam a intensidade que cada pessoa experimenta, sentimentos de ameaça ou de desafio.

Na perspectiva cognitiva ou transacional de Lazarus e Folkman (1984), o modelo de enfrentamento é o mediador entre um agente estressor e o resultado proveniente desse estressor. O enfrentamento, como mediador, está dividido em duas categorias funcionais: centralizado no problema e centralizado na emoção.

Entendido como mediador, as estratégias de enfrentamento equivalem às ações deliberadas que podem ser aprendidas, usadas ou descartadas.

O enfrentamento focalizado no problema constitui-se do esforço que o indivíduo faz na tentativa de mudar a situação que deu origem ao estresse. Esta ação pode ser direcionada interna ou externamente. Quando o enfrentamento focalizado no problema é dirigido para uma fonte externa de estresse, são utilizadas estratégias tais como: negociar para resolver um conflito interpessoal ou solicitar ajuda prática de outras pessoas. Já quando o enfrentamento é dirigido internamente, geralmente inclui reestruturação cognitiva como, por exemplo, a redefinição do elemento estressor (ANTONIAZZI et al., 1998, p. 284).

Quando as estratégias de enfrentamento são focalizadas na emoção, as estratégias derivam de processos defensivos e faz com que os indivíduos evitem confrontar-se com a ameaça, não modificando a situação. É chamada de “reavaliação cognitiva”, pois o indivíduo realiza uma série de manobras cognitivas, como fuga, distanciamento, aceitação, com o objetivo de modificar o significado da situação, independentemente se for de forma realista ou com distorção da realidade.

O uso de ambas as estratégias de enfrentamento, depende de uma avaliação da situação estressora em que o sujeito encontra-se envolvido. De acordo com esta teoria, essa avaliação pode ser primária ou secundária. A avaliação primária é um processo por meio do qual as pessoas avaliam o risco envolvido na situação estressante. Na secundária, os indivíduos analisam quais os recursos disponíveis e as opções para lidar com o problema. As estratégias de enfrentamento focalizados no problema tendem a ser usados em situações avaliadas como modificáveis e aquelas focadas na emoção tendem a ser mais utilizadas nas situações avaliadas como inalteráveis (LAZARUS e FOLKMAN, 1984).

Segundo o modelo transacional dos autores, quatro são os aspectos fundamentais relacionados ao estresse e seu enfrentamento:

Primeiro, o processo de enfrentamento (*coping*) é desencadeado toda a vez que a pessoa percebe as demandas como estando acima dos seus recursos. Para Lazarus e Folkman (1984) o processo de enfrentamento é similar aos esforços cognitivos e comportamentais que devem ser flexíveis e dinâmicos para dar conta das demandas específicas externas e/ou internas que foram avaliadas como desafiante ou excedendo os recursos das pessoas.

Segundo, o conceito de enfrentamento é o de um processo situacional que envolve uma interação dinâmica e complexa entre o indivíduo e o meio. O enfrentamento é visto em termos de administração de recursos escassos e não de domínio absoluto sobre a situação. A visão pressuposta do estresse é realista, uma vez que nem todos os problemas podem ser resolvidos.

Terceiro, o modelo inclui ainda uma noção de avaliação, que consiste no modo como os fenômenos são percebidos, interpretados e representados cognitivamente na mente dos indivíduos. Uma situação só pode ser considerada

estressante se é avaliada como tal. A avaliação é moderada por fatores pessoais e situacionais.

Quarto, finalmente, o enfrentamento requer a mobilização de esforço, incluindo tanto a mobilização de recursos cognitivos quanto comportamentais, com o intuito de reduzir, minimizar, superar ou tolerar as demandas internas e externas de uma transação com o ambiente que é percebida como excedendo as possibilidades da pessoa.

Este modelo de enfrentamento não é semelhante a um mecanismo automático ou inconsciente de adaptação, como os mecanismos de defesa; corresponde a um processo deliberado, intencional, consciente que exige esforço por parte do indivíduo.

Assim, os principais objetivos do processo ou estratégias de enfrentamento, segundo, Lazarus e Folkman (1984), são: remover ou reduzir as influências do estímulo estressante, tornar toleráveis as circunstâncias ou eventos desagradáveis ou adaptar o organismo às mesmas, conservar uma auto-imagem positiva e continuar se relacionando satisfatoriamente com as outras pessoas.

Peterson (apud ANTONIAZZI et al., 1998) considera que a idéia do enfrentamento, como um mediador entre um agente estressor e o resultado oriundo desse estressor, provoca uma grande confusão sobre o que seriam tentativas e resultados de enfrentamento, ou recursos e resultados de enfrentamento, em virtude da relação intrínseca entre as estratégias de enfrentamento e seus resultados.

Diante disso, Rudolph e seus colaboradores (apud ANTONIAZZI et al., 1998) propõem que o enfrentamento deveria ser entendido como um episódio (Figura 7) no qual há uma tentativa de separação entre três aspectos fundamentais: uma resposta de enfrentamento, um objetivo subjacente a essa resposta e um resultado. Embora

esses três aspectos estejam diretamente ligados às maneiras como um indivíduo reage às adversidades no ambiente, a resposta deve ser diferenciada de uma resposta de estresse, que é não intencional e sem objetivo.

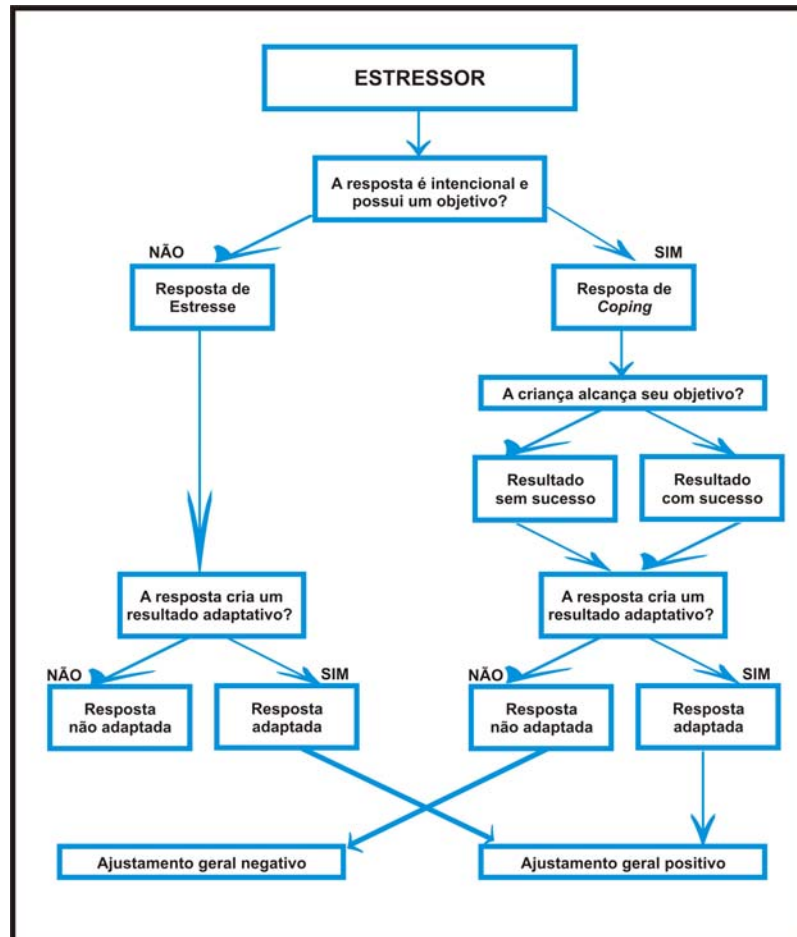


Figura 7 – Esquema de enfrentamento e estresse de Rudolph, Denning e Weisz, 1995
Fonte: Antoniazzi et al., 1995, p. 278

Nesta perspectiva considera-se que a resposta de enfrentamento é uma ação intencional, física ou mental, iniciada em resposta a um estressor percebido, dirigida para circunstâncias externas ou estados internos (LAZARUS e FOLKMAN, 1984). A resposta de estresse é qualquer resposta envolvendo uma reação emocional ou comportamental espontânea.

O objetivo das estratégias de enfrentamento constitui-se, desta forma, na intenção de uma resposta de enfrentamento (*coping*), geralmente orientada para a

redução de estresse. Ao propor este esquema, os autores salientam a diferença entre resultados de enfrentamento, que são as conseqüências específicas da resposta de enfrentamento e os resultados de estresse, ou seja, as conseqüências imediatas da resposta de estresse. Ambos podem promover, ou não, a adaptação do indivíduo.

Ainda de acordo com os autores, Rudolph e Cols (1995 apud ANTONIAZZI et al., 1998), o episódio de enfrentamento faz parte de um processo (Figura 8) que sofre influências de múltiplas variáveis. Dois aspectos encontram-se envolvidos nesse processo, os moderadores e os mediadores. Estas variáveis costumam ser utilizadas indistintamente na pesquisa em psicologia social, mas foram diferenciadas e traduzidas para o enfrentamento, pelos referidos autores.

Os moderadores são caracterizados como variáveis que afetam a direção ou a intensidade da relação entre uma variável independente e uma variável dependente. Em termos de enfrentamento, essa variável seria aquela pré-existente, que influenciaria o resultado de enfrentamento (*coping*), mas que não seria influenciada pela natureza do estressor ou pela resposta de enfrentamento. Mais especificamente, os moderadores refletiriam os estilos de enfrentamento nos traços ou estilos de personalidade.

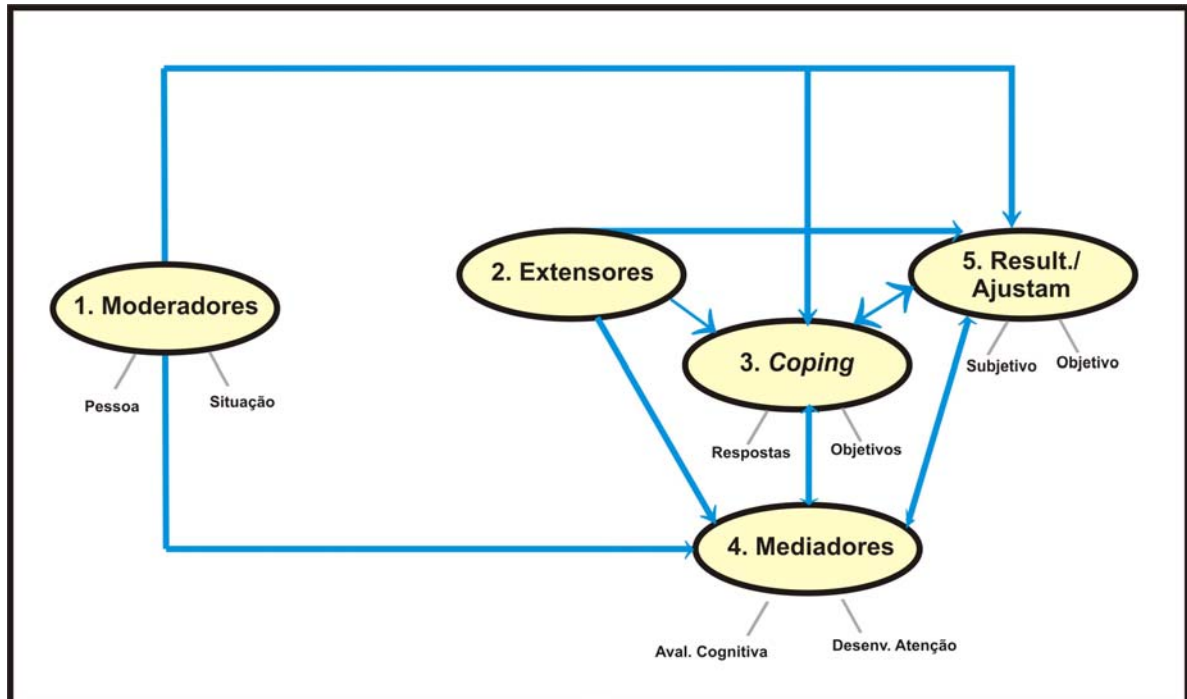


Figura 8 – Modelo de relações entre enfrentamento, estresse, moderadores, mediadores e resultados/ajustamento de Rudolph, Denning e Weisz, 1995
 Fonte: Antoniazzi et al., 1995, p. 281

Coyne e Delongis (apud ANTONIAZZI et al., 1998), recentemente apresentaram uma terceira estratégia de enfrentamento focalizada nas relações interpessoais, na qual o indivíduo busca apoio nas pessoas de seu círculo social para a resolução da situação estressante.

Segundo Costa e Leal (2006) o apoio social abrange o pedido, desejo ou necessidade de ajuda em termos cooperativos (de trabalho conjunto), cognitivos (pedidos de conselhos e informações) e afetivos (necessidade de escuta, reconhecimento ou alento).

Na literatura, segundo Moreira (2000), uma das primeiras abordagens sobre relações sociais encara as mesmas como veículos para a transmissão de recursos de que o indivíduo necessita. Isto nos mais variados níveis, desde o dinheiro, ajuda na realização de tarefas ou informação e conselho, até à promoção da auto-estima, oportunidade para discutir problemas ou clarificar emoções. E, afirma ainda, que as

referências ao impacto positivo das relações inter-pessoais podem ser encontradas na literatura científica pelo menos desde os trabalhos de Durkheim (1897/1930).

O conceito do apoio social, ainda de acordo com Moreira (2000), pode ser historicamente datado dos anos 70, do séc. XX seguindo-se à emergência dos estudos sobre o estresse psicológico, na tentativa de encontrar uma forma de evitar as conseqüências do estresse e de explicar como algumas pessoas parecem capazes de evitar esse dano. Na sua pesquisa sobre estresse e estratégias de enfrentamento em alunos de enfermagem, Moreira (2000) examinou os mecanismos da qualidade das relações próximas que influenciam a emocionalidade positiva e negativa numa situação de estresse e concluiu que as variáveis de qualidade das relações (apoio social e vinculação) se agrupam em dois fatores: um ligado à abertura (extroversão) e sociabilidade (baixa evitação) e o outro associado à qualidade de apoio percebido.

No que tange aos recursos de enfrentamento interpessoais, a percepção de disponibilidade do suporte social tem um importante valor como protetora do impacto do estresse na saúde (HOBFOLL, BANERJEE e BRITTON, 1994; KAPLAN, SALLIS e PATTERSON, 1993; PIERCE, SARASON e SARASON, 1996, apud MOREIRA, 2000).

Moreira (2000) alerta para o fato de diversos autores encararem a percepção do apoio social como uma variável de personalidade, correspondendo a um esquema ou atitude genérica de Otimismo versus Pessimismo do indivíduo nas suas relações. Por seu lado, esta forma de encarar o apoio social sugere a importância de procurar a origem desta atitude interpessoal.

3.2 Estilos de Enfrentamento

Foi realizada por Antoniazzi et al. (1998) uma revisão teórica, com o objetivo de definir estilos e estratégias de enfrentamento, sua eficácia e relações com traços de personalidade.

Segundo estudos, os estilos de enfrentamento vêm sendo relacionados às características de personalidade. Já as estratégias de enfrentamento referem-se às ações cognitivas ou de comportamento tomadas em um determinado momento de estresse, e são ligadas aos fatores situacionais, ao contrário dos estilos de enfrentamento, que são vinculados aos fatores disposicionais do indivíduo.

Atualmente, existe grande consideração nas diferenças individuais e nas variáveis cognitivas e motivacionais. Sendo assim, é importante considerar não só a imensa quantidade de fatores potencializadores do estresse, mas também os aspectos individuais, a maneira como cada um reage às pressões cotidianas, bem como os aspectos culturais e sociais aos quais os sujeitos estão submetidos. Situações iguais fazem com que os indivíduos respondam de maneira diferente e utilizem estratégias diferenciadas no enfrentamento das situações cotidianas.

Diversas tipologias na literatura sobre estratégias de enfrentamento têm sido apresentadas com foco em traços ou estilos de personalidade. São destacados os modelos de personalidade de tipo A e B, de Friedmann e Rosenmann, apresentados no Quadro 6, e os estilos, o monitorador e o desatento, o repressor e o sensível, o primário e o secundário, o passivo e o ativo, a aproximação e a evitação, o direto e o indireto, o pró-social e o anti-social, de Band e Weisz (1988), Billings e Moss (1984), Holahan e Moss (1985) e Miller (1981) (apud MARNHO, 2005 p.58) conforme Quadro 7.

Embora apresentados por diferentes autores, estes estilos de enfrentamento apresentam muitos elementos em comum, sendo que alguns deles podem ser vistos como paralelos. A seguir os Quadros 6, 7 e 8 apresentam as características do comportamento das tipologias estudadas.

Traços / estilos relacionados ao enfrentamento diante de eventos potencialmente incontroláveis		
Quanto à personalidade / Comportamento		Conceituado por
TIPO A	<p>Alto nível de: luta competitiva, senso de urgência, impaciência e agressividade - hostilidade.</p> <p>Baixo nível de: empatia.</p> <p>Desvio da preocupação com o bem estar dos outros.</p> <p>Esforço crônico e incessante de melhorar cada vez mais, em períodos de tempo pequenos, mesmo que encontre obstáculos do ambiente ou de pessoas.</p> <p>Faz mais esforço para controlar uma situação do que o tipo B.</p>	<p>MATHEWS (1982)</p> <p>FRIEDMANN e ROSENMANN (1974)</p>
TIPO B	<p>As pessoas com esse padrão de personalidade foram caracterizadas como possuidoras de pouca relação de auto-referência</p>	<p>FRIEDMANN e ROSENMANN (1959)</p>

Quadro 6 – Demonstrativo dos estilos de enfrentamento quanto à personalidade
 Fonte: Antoniazzi et al., 1998; França e Rodrigues, 2002 (apud MARINHO, 2005, p 58)

O comportamento do tipo A e B é um conceito relativamente novo no campo dos estudos comportamentais. Desenvolvido em 1974 por dois cardiologistas norte-americanos, Friedmann e Rosenmann, que caracterizaram o estilo A de comportamento muito intenso, direcionado para as realizações pessoais e elevadas metas de desempenho. Para esses autores, as pessoas que apresentam esse comportamento geralmente são perfeccionistas, trabalhadoras, competitivas, impacientes para com os resultados, emocionalmente inconstantes e, por natureza, tensas (SILVA, 2005).

O estilo A pode ser ainda identificado em pessoas que possuem rápido ritmo de vida e que procuram fazer cada vez mais coisas em curtos períodos de tempo, concentrando-se em várias atividades simultaneamente. Tendem a realizar rapidamente as atividades como beber, comer e andar, entre outras, uma vez que consideram muito importante o aproveitamento máximo do tempo em diversas situações de suas vidas, diferente das de personalidade tipo B (SILVA, 2005).

Assim, a forma de reação frente a um agente estressor depende da avaliação dos indivíduos e a sua forma de enfrentar a vida.

Traços / estilos relacionados ao enfrentamento diante de eventos potencialmente incontroláveis		
Monitorador	Procura o controle da situação através da visualização e busca de informações (estar alerta). Sensibilização aos aspectos negativos de uma experiência.	MILLER (1981)
Desatento	Distração e proteção cognitiva de fontes de perigo. Tendência a se afastar da ameaça. Distrair-se. Evita informações. Posterga uma ação.	MILLER (1981)
Primário	Utilizado como objetivo de lidar com situações ou condições objetivas.	BAND & WEISZ (1988)
Secundário	Envolve a capacidade de adaptação da pessoa às condições de estresse.	
Ativo (paralelo à aproximação)	Há esforços de aproximação ao foco de estresse.	HOLAHAN & MOSS (1985)
Passivo (paralelo à evitação)	Evita o foco de estresse.	BILLINGS & MOSS (1984)

Quadro 7 – Demonstrativo dos estilos de enfrentamento quanto à atenção
Fonte: Antoniazzi et al. 1998; França e Rodrigues, 2002 (apud Marinho, 2005, p. 59)

Os estilos de enfrentamento são hábitos desenvolvidos pelas pessoas para lidar com situações de estresse, que podem influenciar nas reações em situações novas.

Os estilos de enfrentamento não implicam necessariamente na presença de traços subjacentes de personalidade que predispõem a pessoa a responder de determinada forma, mas podem refletir tendência a responder de uma forma particular, quando confrontados com circunstâncias específicas.

Os estilos de enfrentamento têm sido mais relacionados a características de personalidade. Já as estratégias de enfrentamento referem-se a ações cognitivas ou de comportamento, tomadas no curso de um episódio particular de estresse.

Traços/ estilos relacionados ao enfrentamento diante de eventos potencialmente incontroláveis		
Quanto à dimensão da atividade / Comportamento		Conceituado por
Atividade direta	Focada especialmente no estressor	ALTSHULER & RUBLE (1989) BERG (1989) COMPAS <i>et. al.</i> (1991)
Atividade indireta	Evita ou remedia as conseqüências do estressor	
Atividade pró-social	Procura ajuda de outros	
Atividade anti-social	Ação agressiva contra os outros	

Quadro 8 – Demonstrativo dos estilos de enfrentamento quanto ao comportamento
Fonte: Antoniazzi et al., 1998; França e Rodrigues, 2002(apud Marinho, 2005, p. 58)

Com o avanço das pesquisas nessa área, pesquisadores como Lazarus e Folkman (1984), dois dos principais pesquisadores interessados no desenvolvimento teórico e empírico dos conceitos de enfrentamento, apresentam sua própria definição de estratégias de enfrentamento como: “os esforços cognitivos e comportamentais, constantemente alteráveis, para controlar (vencer, tolerar ou

reduzir) demandas internas ou externas específicas que são avaliadas como excedendo os recursos do indivíduo”. Chamam a atenção para a importância da avaliação cognitiva da situação e o enfrentamento, que seriam mediadores entre o organismo e o ambiente, tornando essa transação um processo dinâmico, contínuo e multidimensional (SEIDL et al., 2001).

Para estudar o comportamento dos indivíduos frente a situações estressoras, têm-se criado diversos instrumentos de mensuração das estratégias de enfrentamento, tais como: a escala de estratégias de enfrentamento (FOLKMAN e LAZARUS, 1980), o *COPE Inventory* (CARVER e COLS, 1989) e o *Coping Inventory for stressful situations* – CISS (ENDLER e PARKER, 1990).

O instrumento usado por Lazarus e Folkman, que representam estratégias voltadas para o problema e estratégias focalizadas na emoção, é composto por oito fatores: confrontação, distanciamento, autocontrole, busca de suporte social, aceitação de responsabilidade, evitação-fuga, planificação de soluções e reavaliação positiva. Dessa forma, as categorias – focalização no problema e na emoção – desdobram-se em diferentes fatores representando funções: alguns indicam uma ação direta em relação ao estressor (confrontação e planificação de soluções) ou de afastamento e de inibição da ação em relação ao estressor (distanciamento e evitação-fuga).

Chegamos à conclusão que as concepções de enfrentamento se apresentam na literatura de formas variadas. De acordo com Lazarus e Folkman (1984), os enfoques tradicionais de enfrentamento surgiram em duas literaturas separadas e distintas: experimentação animal e psicologia ego-psicanalítica. O modelo animal define normalmente enfrentamento como atos que controlam condições aversivas e assim reduzem o impulso ou a ativação. A ênfase dá-se principalmente em

comportamento de fuga e esquivar. Na tradição da psicologia ego-psicanalítica, como já visto, o enfrentamento é geralmente concebido como uma hierarquia de estratégias que progridem a partir de mecanismos de defesa imaturos ou primitivos que distorcem a realidade, até mecanismos maduros.

Com a evolução das pesquisas, Lazarus e Folkman (1984) propõem um modelo de caráter cognitivo para o enfrentamento. É um processo dinâmico, cognitivo e consciente de avaliação contínua entre o indivíduo e seu ambiente, num esforço de manejar ou lidar com as solicitações externas e internas, que são avaliadas por ele como excessivas ou acima de suas possibilidades.

Assim sendo, o enfrentamento terá um papel importante nas respostas do indivíduo ante aos estressores, pois ele será responsável pelo bem estar físico e emocional.

Neste quadro, os estudos sobre estratégias de enfrentamento assumem novas perspectivas, e conforme Antoniazzi et al. (1998, p. 290), faz-se necessário “o desenvolvimento de estudos sobre enfrentamento, através de trabalhos teóricos e, principalmente, empíricos que venham contribuir para a criação de programas de intervenção e políticas sociais adequadas à população brasileira”.

Portanto, nesse contexto de conceitos, pesquisas, especificidades, modelos de enfrentamento e considerações mencionadas que a presente pesquisa trabalha com o modelo de Tap, baseado em pesquisadores da equipe de psicologia social e desenvolvimento da saúde da Universidade Toulouse – Le Mirail, constituída de doze dimensões obtidas através da intersecção de três campos agrupados através das condutas de ação (comportamento), de informação (cognitivo) e de emoção (afetivo) e quatro estratégias de enfrentamento: o controle, o apoio social, o isolamento e a recusa (Quadro 8).

A psicologia social nessa vertente, segundo Lane e Burihon (1995), apresenta como objeto de estudo os indivíduos em contexto e as explicações são efetuadas levando em consideração os níveis de análise: nível intra-individual (o indivíduo), o nível inter-individual e situacional (interações entre os indivíduos ou contexto), o nível posicional (posição que o indivíduo ocupa na rede das relações sociais), e o nível ideológico (crenças, valores e normas coletivas).

Nesse sentido, o presente trabalho visou identificar os níveis de estresse, físicos, psíquicos, psicofisiológicos e de temporalidade, e as estratégias de enfrentamento utilizadas para enfrentar os estressores em diferentes contextos sociais.

A pesquisa se desenrola em ambientes em que o pesquisador escolhe fazer um recorte e apreender o fenômeno estudado. Para entender essa escolha fez-se necessário contextualizá-lo ao longo do tempo.

A próxima seção apresenta uma síntese do trabalho ao longo do tempo, sua especificidade no setor produtivo e o sentido que ele atribui ao trabalho atualmente.

4 TRABALHO

4.1 Trabalho e seus conceitos

Mudanças na concepção, organização e papel do trabalho vêm ocorrendo desde os primórdios da humanidade. A análise dessas transformações mostra que cada uma delas variou conforme as civilizações e as culturas de cada época.

O trabalho é, em geral, definido como uma atividade específica da espécie humana, pela relação que estabelece entre o homem e a natureza. Tem um caráter humanizador, uma vez que, através desta relação, o homem se distingue do animal ao produzir seus meios de subsistência. Quando trabalha, a pessoa tem a oportunidade de aprender, criar, inovar e desenvolver novas formas para execução da tarefa, e ainda interage com os outros, o que reforça sua identidade pessoal (COTRIM, 2000). Dessa forma, o trabalho, quanto ao caráter psicológico, cria uma identidade social e pessoal.

No século XIX, Hegel (1770-1831) definiu o trabalho como elemento de autoconstrução do homem. Ele destacou o aspecto positivo do trabalho, isto é, o fato de o homem não apenas se formar e aperfeiçoar, mas também se libertar, por meio do trabalho, pelo domínio que exerce sobre a natureza, a sua criatividade (HEGEL, 1988).

Ao longo da história, o trabalho assumiu múltiplas formas. Segundo o dicionário (FERREIRA, 1988, p. 642), trabalho significa: “aplicação das forças e faculdades humanas para alcançar um determinado fim”. O mesmo dicionário também apresenta-o como “atividade coordenada, de caráter físico e/ou intelectual, necessária à realização de qualquer tarefa, serviço ou empreendimento”. O exercício

dessa atividade como ocupação, ofício, profissão, também é trabalho. No dicionário Michaelis (2006) a palavra trabalho apresenta uma série de significados como: esforço, labutação, lida, luta; aplicação de atividade humana a qualquer exercício de caráter físico ou intelectual; obra literária ou artística.

Para Marx (1964), o trabalho torna-se uma das categorias capazes da distinção entre o ser humano e animais; é a partir do trabalho, e da forma como se dá o processo de produção da vida material dos homens, que todas as outras formas de manifestações humanas se desenvolvem.

Marx (1998) imagina o trabalho como um processo em que o homem, com sua força, conduz, regula e controla sua interação com a natureza.

Isso significa dizer que, o homem ao trabalhar executa uma atividade que previamente havia planejado em sua mente, e, ao desenvolvê-la materialmente, pode modificá-la a seu modo.

Dessa maneira, ao longo da realização do projeto, é capaz de resolver os problemas que surgem, muitas vezes modificando a sua concepção inicial. Por exemplo, um artesão que pretende fazer uma jóia a partir de uma pedra, a terá construído primeiro em sua mente, em todos os detalhes. A partir do momento em que inicia concretamente sua construção, irá modificando-a aos poucos, e, quando tiver concluído o trabalho, o produto que obterá, provavelmente, será melhor do que aquele que havia projetado mentalmente, pois, ao longo do processo, modificou o projeto original, lapidando e transformando a pedra, em uma bela jóia (DIAS, 2001).

Marx (1998) fala que nesse processo de transformação do projeto, o homem sofre uma transformação no seu modo de pensar, modificando, ao mesmo tempo sua própria natureza.

Para Cotrim (2000, p. 23) pode-se “definir trabalho como toda atividade na qual o ser humano utiliza sua energia física e psíquica para satisfazer suas necessidades ou para atingir um determinado fim”.

Braverman (1981, p. 49-60) buscando uma definição para trabalho, inicia definindo-o “como as atividades desenvolvidas pelos animais para modificar o estado natural de materiais encontrados na natureza para melhorar sua utilidade”, porém ressalta que o trabalho humano é consciente e proposital, ao passo que o trabalho dos outros animais é instintivo.

Dias (2001, p. 114) sintetiza o exposto, quando diz que na raiz da caracterização do que é trabalho está a sua condição de uma atividade desenvolvida pela espécie humana para modificar a natureza e adaptá-la para a satisfação de suas necessidades.

A partir desses conceitos de trabalho, pode-se afirmar quanto ao seu papel, que o trabalho pode ser fonte de realização do indivíduo, permite ao homem expandir suas energias, desenvolver sua criatividade, realizar suas potencialidades, de transformação da natureza e de relações inter pessoais.

Com o passar dos séculos o trabalho foi adquirindo vários significados para o homem e profundas modificações em sua estrutura e relações aconteceram (RIBEIRO, 2005).

Uma das principais mudanças no mundo do trabalho ocorreu na Revolução Industrial, que tinha como objetivo final a produção.

No final do século XIX, surge o taylorismo que, preocupado com o aumento da produtividade, aperfeiçoa a divisão social do trabalho. É quando se instala a divisão das funções (tarefas) e a conseqüente fragmentação do trabalho nos seus

postos. Segundo Friedman et al. (1972), não houve preocupação de tornar o trabalho fonte de criação e realização.

Segundo Arendt (1997), deve-se analisar que em determinadas atividades de trabalho, onde não exista a possibilidade de liberdade de escolha do ofício, liberdade sobre o processo de produção, liberdade de autonomia ou mesmo de criatividade, aparecem os estados de insatisfação, desânimo, depressão, tristeza e neurose. Dessa forma, deve haver uma preocupação com a determinação dos fatores potencialmente estressantes em uma situação de trabalho.

Freud (1974), quando aborda a questão da felicidade, corrobora com isso quando coloca que todo trabalho que seja livremente escolhido e que leve em consideração as aptidões, é um fator de satisfação e, conseqüentemente, de equilíbrio emocional. Assim, observa-se que, quando não há possibilidade de escolha e que não seja observada a singularidade de cada pessoa, o trabalho é causador de desequilíbrio emocional.

Observa-se que, diante das transformações no mundo do trabalho – globalização da economia, movimento de reestruturação produtiva, a busca da qualidade e produtividade, aponta para uma intensificação das responsabilidades, das atividades e, também, do ritmo de trabalho, com isso exige-se dos trabalhadores modificações na sua forma de pensar e executar as suas atividades.

Os profissionais de todas as áreas, diante da nova ordem mundial, vêm-se diante de vários desafios. Eles precisam adaptar-se rapidamente para não serem vencidos. Assim, o grau de exigência em termos de desenvolvimento de habilidades para lidar com um mundo extremamente complexo, incerto e instável, é cada vez maior.

Em relação ao ambiente pesquisado, este conjunto de mudanças afetou a reorganização dos processos de produção e a qualificação da mão-de-obra, exigindo mudanças: no perfil de qualificação do trabalhador com mais escolaridade, nos investimentos em inovações tecnológicas e organizacionais, no ritmo de trabalho e no nível de comprometimento com a empresa, sendo estimulado a dar sugestões para a melhoria da produção.

Quanto ao nível de escolaridade, segundo Diniz (2000), os esforços de modernização da indústria seguiram dois sentidos: a incorporação de equipamentos automatizados na linha de produção e a adoção de novas formas de organização e na introdução de novos métodos de controle de qualidade. Com isto, a relação entre estas mudanças na estrutura produtiva: transformações tecnológicas, organizacionais e de gestão de processo de trabalho, implica na mudança nos requisitos de qualificação e de formação da força de trabalho. O autor afirma que estas alterações no perfil dos trabalhadores quanto ao nível de escolaridade, corrobora com os resultados de pesquisa, indicando tendências de elevação dos requisitos educacionais, como critério de contratação dos trabalhadores, inclusive, isto fica demonstrado nos dados divulgados pela RAIS (Relação Anual de Informações Sociais, 2005), conforme apresenta o quadro 9.

Grau de Instrução	2004			2005	
	Masc.	Fem.	Total	Masc.	Fem.
Analfabeto	225.462	50.712	276.174	208.757	47.284
4ª série incompleta do Ensino Fundamental	1.316.834	382.101	1.696.935	1.257.580	364.532
4ª série completa do Ensino Fundamental	1.779.848	635.916	2.415.764	1.713.116	607.067
8ª série incompleta do Ensino Fundamental	2.499.034	981.327	3.480.361	2.492.995	968.122
8ª série completa do Ensino Fundamental	3.491.306	1.587.381	5.058.687	3.583.499	1.622.708
Ensino Médio incompleto	1.788.991	964.617	2.753.608	1.877.305	1.000.334
Ensino Médio completo	5.198.490	4.700.397	9.898.687	5.924.415	5.189.016
Superior incompleto	588.879	651.661	1.238.540	642.168	711.390
Superior completo	1.958.873	2.627.747	4.586.620	2.132.276	2.896.053
Total	18.845.717	12.561.859	31.407.576	19.832.111	13.406.506

Quadro 9 – Número de Empregos Formais, Variação Absoluta e Relativa Segundo Gênero e Grau de Instrução – Brasil - 2004 e 2005

Fonte: Ministério do Trabalho - RAIS, 2005

Markert (2000) considera que as conseqüências destas transformações no mercado do trabalho influenciaram mudanças no sistema de formação profissional, como a reformulação integral dos currículos escolares, principalmente, na área de metalurgia, alvo desta pesquisa.

Segundo Bauman (2001), era pelo trabalho que o homem criava sua identidade e singularidade, ao permitir desenvolver sua criatividade, suas potencialidades, e, ao mesmo tempo, transformar a natureza e a si próprio. Hoje, nem todos têm um trabalho que permite o criar, o transformar e nem mesmo possibilita o conhecimento de todo o processo de produção. Dessa forma, outras variáveis formadoras da construção da própria identidade devem ser observadas; uma vez que, diante da incerteza no mundo do trabalho, o trabalho pode não assegurar a centralidade.

Kovács (2002 apud OLIVEIRA et al., 2005) destaca que o trabalho continua a ser a atividade central que estrutura a vida das pessoas e da sociedade em geral, pois o trabalho não é apenas um meio de produção e riqueza, mas também de integração social. O trabalho tem sido visto de forma ambígua e complexa: tanto pode ser uma atividade física como intelectual; um ato compulsório como um ato de criação que constitui uma fonte de desenvolvimento e de satisfação; um meio de subsistência e, ao mesmo tempo, uma forma de auto-realização, de *status*, de poder e de identidade.

Diante das transformações sociais, políticas, econômicas, culturais e tecnológicas e diante da necessidade de adaptação dos indivíduos, o ponto de intersecção entre trabalho e saúde encontra-se na preocupação de estudar o contexto do trabalho como um fator de influência na saúde do trabalhador.

4.2 História do trabalho

Segundo Enriquez (1999), nas sociedades antigas (Gregas e Romanas), o trabalho era tido como aquilo que torturava, e estava ligado às necessidades básicas. Esta concepção perdurou até o século XV, aproximadamente.

Segundo Albornoz (1997), em todas as línguas o termo trabalho tem mais de uma significação.

Os gregos utilizavam as palavras *ponein* e *ergazesthai*, equivalentes das latinas *laborare* e *facere* ou *fabricari*; na língua francesa: *labourer/travailler* e *ouvrer*; na italiana: *lavorare* e *operare*; na língua inglesa *labour* e *work*. Esta palavra *ponein* (trabalho), por sua vez é uma derivação de *tripalium*. Este termo era usado, primeiramente, para referir-se a um instrumento de amarrar animais, e, depois, para um instrumento de três paus, ou pontas de ferro, uma espécie de tridente, para punições dos indivíduos que eram submetidos ao trabalho forçado. O verbo *tripaliare* significava “torturar”. Havia um sentido de penoso (Labor) e explorador (ARENDR, 1997, p. 90).

A sociedade inglesa, berço da revolução industrial, não tem a mesma forma de encarar o trabalho. Na língua inglesa, *Work* enfatiza o trabalho como uma operação criativa – o termo serve tanto para nomear o ato de trabalhar como o de criar obras de arte, por exemplo, (PEREIRA JÚNIOR, 2004).

Nas diversas civilizações, encontramos labor e trabalho com diferentes significações: a de realizar uma obra que se expresse, que dê reconhecimento social e permaneça além do tempo de vida do agente; e a de esforço rotineiro e repetitivo, sem liberdade, de resultado consumível e incômodo inevitável, fadiga, labutação, luta (ALBORNOZ, 1997).

Em português, a palavra trabalhar, apesar da existência do sinônimo labor, suporta ambas as significações: a de realizar uma obra que expresse o sujeito, que dê reconhecimento social e permaneça além do nível individual da sua vida, e a de esforço rotineiro e repetitivo, sem liberdade, de resultado consumível e de incômodo inevitável (ALBORNOZ, 1997).

“Na contemporaneidade, não há distinção entre labor realizado pelo corpo e o trabalho realizado pelas mãos. O labor é visto como trabalho e enaltecido como fonte de todos os valores” (OLIVEIRA, 2005, p. 3). E hoje podemos procurar entender o que é trabalho humano, abordando-o sob diferentes aspectos. Por exemplo: analisá-lo do ponto de vista de suas características, os seus efeitos na transformação da natureza e do próprio homem e no significado que o trabalho tem para cada um de nós.

No final do século XX, com a hegemonia do pensamento econômico, ampliou-se a influência das organizações na sociedade e na vida das pessoas, fazendo com que estas manifestassem diferentes concepções sobre o trabalho (CHANLAT, 1996).

Mas, seja qual for à perspectiva adotada, o tema trabalho humano é uma forma de compreender a natureza e as características das sociedades (DIAS, 2001).

4.3 Trabalho e setor produtivo

A revolução industrial teve início na Inglaterra por volta de 1760 e estendeu-se para o resto do mundo. Foi um processo de mudança de uma economia agrária para uma economia industrial. A primeira baseava-se no trabalho manual e a segunda apoiava-se numa economia denominada pela indústria mecanizada.

Caracteriza-se pela substituição da energia física pela energia mecânica, por meio da utilização de máquinas que aumentam a produção, pela divisão e especialização do trabalho, pelo desenvolvimento do transporte e da comunicação e pela aplicação da ciência na indústria. Provoca profundas transformações na sociedade: o declínio da terra como fonte de riqueza, o direcionamento da produção

em larga escala para o mercado internacional (KWASNICKA, 1995).

Entre outras descrições dessa transição, a mais comum é a que descreve a natureza modificada do trabalho sob o capitalismo, envolvendo o contraste com os artesãos pré-capitalistas, que possuíam habilidades raras e exerciam um total controle sobre o processo de trabalho.

Do ponto de vista do controle do operário, a divisão do trabalho na produção onde cada atividade, ofício ou tarefa foi parcelado, tornou o trabalhador incapaz de acompanhar qualquer processo completo de produção.

Segundo Selligmann-Silva (1994), Taylor separou o trabalho físico e manual de qualquer atividade intelectual. Sua teoria, no entanto, desconhecia ou negava os fatores psicológicos que atuam sobre o indivíduo, como também desconsiderava que o acúmulo de fadiga gerasse estresse.

Com isso, a Organização Científica do Trabalho contribuiu para a fragmentação, a repetitividade e a monotonia, tornando suas atividades sem sentido, e, eliminando a capacidade de inovação e criação dos trabalhadores (CATTANI, 1997, p. 247).

Para Oliveira (2005, p. 4), este fato fica evidente quando afirma:

Taylorismo, caracterizado como uma nova tecnologia da organização do trabalho apresenta como consequência mais evidente, a repercussão fulminante na saúde do corpo do trabalhador, uma vez que, as exigências físicas, em decorrência de novos tempos e ritmos de trabalho, vão colocar o corpo como ponto nevrálgico, visto que os operadores são submetidos aos ritmos das máquinas, e não ao ritmo de seu corpo

A nova realidade do trabalho, com seu modelo econômico atual tem provocado uma modificação na situação de todos. Nesse sistema, a organização do trabalho sofre profunda reestruturação, que resulta num sistema que exige elevada

qualificação da mão-de-obra; enquanto no sistema taylorista o trabalhador não precisava ser qualificado.

Hoje, dedica-se parte do tempo e da existência ao trabalho e os indivíduos buscam ao mesmo tempo satisfazer as necessidades materiais, de projeção, de reconhecimento, de valorização, de status.

Mas, tantas exigências, dos avanços tecnológicos, da variabilidade de tarefas que são executadas e a atenção requerida, geram um desgaste físico e psíquico no trabalhador e, crescem na mesma proporção à insegurança e interrogações quanto ao futuro, o isolamento, ansiedade e elevação nos níveis de estresse, por perceberem que suas expectativas muitas vezes não se concretizarão, devido às mudanças. Dessa forma, segundo Volpato et al. (2003), as transformações não são somente no âmbito operacional do trabalho, mas também no âmbito psicológico dos trabalhadores.

Outro fator, dentro desse panorama de mudanças que contribui para a insegurança e faz com que o trabalho se modifique, é a diminuição do emprego formal. Atualmente, novas formas de trabalho aparecem: o trabalho parcial, o terceirizado e o trabalho feminino em maior escala.

O mal-estar gerado pelo medo de perder o emprego, a falta de recursos materiais e condições de trabalho ou as exigências culturais de sucesso profissional, são condições externas que podem contribuir para o estresse.

Segundo França e Rodrigues (2002, p. 43), a perda do emprego é considerada atualmente como a “segunda maior dor desta década”. Em várias pesquisas médicas esta variável é percebida como um potente fator de estresse, que pode desencadear sintomas psicossomáticos e manifestações depressivas.

De acordo com Sennet (1999), a experiência de desemprego vivida pelo

indivíduo na esfera social e econômica contamina necessariamente a esfera da sua vida privada e familiar. Segundo o autor, a ausência de emprego, sobretudo prolongada, desencadeia um conjunto de efeitos que não podem ser reduzidos à simples dimensão material do rendimento e do consumo. A ausência de emprego remete também para efeitos no domínio do simbólico, para dimensões não mercantis, como, na quebra na produção de elos sociais, alterações no estilo de vida, na forma como se é visto e reconhecido pelos outros, ou nas relações de dependência estabelecidas.

Outra questão a ser avaliada, segundo Sennet (1999), é que no mundo do capitalismo atual, vive-se um novo momento, caracterizado por uma natureza flexível, que ataca as formas rígidas da burocracia. Isto altera os sentidos e significados do trabalho, criando uma situação de ansiedade nas pessoas, que não sabem os riscos que estão correndo e a que lugar irá chegar.

Vale destacar que o trabalho é uma das fontes de diversas necessidades humanas, como auto-realização, manutenção de relações inter-pessoais e sobrevivência. Por outro lado, também pode ser fonte de adoecimento, quando contém fatores de risco para a saúde e o trabalhador.

Assim, estudar as fontes de estresse e o seu impacto na vida das pessoas, bem como a compreensão das estratégias de enfrentamento usadas pelos indivíduos, poderá contribuir para o aumento de conhecimento na área.

4.4 O sentido do trabalho

Logo após a I Guerra Mundial, houve uma modernização das indústrias francesas, visando essencialmente à racionalização e o aumento da produtividade.

A racionalização era tanto no trabalho quanto na vida social. Dessa forma, um novo cenário se apresentava, em decorrência do confronto bélico, propiciando: o empobrecimento dos operários, o aumento da delinquência, o aumento da violência e a prostituição (NASSIF, 2005).

Segundo Billiard (1996 apud NASSIF, 2005), no sentido de melhorar o estado de saúde das populações, de lutar contra a degenerescência dos indivíduos e contra as psicopatias, os médicos higienistas (1802) foram encarregados de ajudar a responder a essa ameaça social. As técnicas usadas foram ações profiláticas direcionadas para o término dos flagelos sociais como: a tuberculose, o alcoolismo e as doenças venéreas, bem como os cuidados com a saúde dos trabalhadores, por meio de serviços médicos nas empresas e da cadeia de Medicina do Trabalho.

Toulousane, na mesma época, foi um dos psiquiatras fundadores da psiquiatria social. Criou a “Liga de Higiene Mental”, com o objetivo de pesquisa e de efetivação de medidas profiláticas dos distúrbios mentais, de melhoria das condições de tratamento dos psicopatas e do desenvolvimento da higiene mental nas indústrias e escolas. Esse projeto teve como base a teoria e os preceitos de Morel e Magnan que preconizavam o papel da hereditariedade e dos aspectos orgânicos na gênese da loucura. Mas, Toulousane acreditava também na influência dos fatores sociais sobre a origem das psicopatias, representados pela vivência familiar, escolar e profissional, caracterizando assim a concepção sobre a origem da doença mental: orgânica e social.

A discussão sobre saúde mental iniciou-se na França, logo após a II Guerra Mundial, com um movimento liderado por alguns psiquiatras franceses e adquiriu maior importância na década de 50, no período de pós-guerra. Estas reflexões ocorreram devido às necessidades impostas pela guerra, de adaptação e

readaptação dos trabalhadores ao sistema produtivo. O papel do trabalho passa a ser um dos fatores na gênese da doença mental e na integração dos indivíduos à vida social (BUENO, 2000).

Segundo França e Rodrigues (2005), no processo do adoecer, a explicação para as causas do adoecimento era compreendida pelo modelo de unicausalidade, com origem no século XIX, seguindo os modelos médicos clássicos (causas biológicas, hereditariedade, idiopatias, isto é, sem causa aparente) para explicar os mecanismos de ação e diagnóstico dos agentes causadores de doenças. No entanto, este método unicausal (única causa da doença) não conseguia explicar como os fatores psicológicos (representados pelas emoções e pelos conflitos) e os agentes psicossociais (representados pelo ambiente socioeconômico e pela organização do trabalho) pudesse influenciar na saúde das pessoas.

Os avanços científicos ampliaram essa visão para a multicausalidade (várias causas de doença) o que “criou condições para sair de uma perspectiva individual e penetrar na dimensão coletiva do processo saúde-doença” (FRANÇA e RODRIGUES, 2005, p. 26). Dessa forma, considera-se os agentes sociais, ambientais e a organização do trabalho como fatores de risco para o desenvolvimento de enfermidades.

Com a evolução das pesquisas, no período entre guerras, a psiquiatria francesa sofreu transformações ao incorporar os pressupostos freudianos à sua prática. A teoria freudiana torna-se o centro da discussão e ao mesmo tempo abre espaço para discussões sobre psicologia clínica, psicologia geral e psiquiatria. No entanto, a psiquiatria dividiu-se entre os adeptos da psicodinâmica e os que não aderiram aos pressupostos freudianos.

As transformações político-sociais, científicas e tecnológicas ocorridas na França, conduziram a novas perspectivas no desenvolvimento da Psicopatologia do Trabalho. Principalmente, porque se precisava adaptar o maior número possível de novos trabalhadores em diferentes tarefas (NASSIF, 2005).

Em relação aos estudos sobre a Psicopatologia do Trabalho pode-se citar os pesquisadores Sivadon (apud LIMA, 1998) e Lê Guillant et al. (1984), como precursores.

A expressão “Psicopatologia do Trabalho” surgiu pela primeira vez em 1952, do século XX, como título de um artigo escrito por Sivadon, um estudioso do tema no período pós-guerra. Para o autor o caminho a respeito do trabalho vai desde fonte de crescimento e evolução do psiquismo até formas perversas de organização da atividade laboral, gerando pressões e conflitos que possibilitam o aparecimento de doenças mentais (LIMA, 1998).

Dejours (1996) tem como orientação teórica a teoria psicanalista de Freud. Ele desenvolve a Teoria da Psicodinâmica do trabalho, cuja hipótese central é que a relação homem X trabalho é de sofrimento e doença, embora o trabalho possa também ser fonte de prazer e saúde. Tem por referências os conceitos ergonômicos de trabalho prescrito e trabalho real, priorizando aspectos relacionados à organização do trabalho (condições físicas, ritmo de trabalho, jornada, hierarquia, responsabilidade, controle).

A realidade do contexto do trabalho em que se espera produzir cada vez mais e melhor, em prazos cada vez mais rigorosos, freqüentemente, exige que o trabalhador assuma riscos e faça escolhas, agindo de modo operacionalmente diferente daquilo que é prescrito pela organização.

Essas decisões não justificáveis do ponto de vista das medidas regulamentares pode ser origem de conflitos entre pares ou entre trabalhadores e gerentes. Assim, segundo Dejours (1996), quanto maior a tendência do trabalhador de se identificar com a cultura da empresa, maior a exigência interna de “lutar contra as emergências de seu pensamento e de sua atividade fantasmática” (DEJOURS, 1996, p. 162). Dejours (1996) iniciou a partir de maio de 1968, na França, investigação sobre as conseqüências mentais do trabalho.

O objeto de estudo da psicopatologia do trabalho é, sobretudo, o sofrimento que é definido como o “espaço de luta que cobre o campo situado entre, de um lado, o bem-estar, e, de outro, a doença mental” (DEJOURS, 1996, p. 153), ou seja, aparece como resultado de um conflito entre alcançar um equilíbrio entre as exigências da organização e as necessidades fisiológicas e psicológicas do trabalhador.

A partir da indagação de como os trabalhadores em sua maioria conseguem, apesar dos constrangimentos do trabalho desestabilizante ou patogênico, o equilíbrio psíquico, observa que a normalidade é o que realmente interessa; compreender, através das estratégias defensivas (individuais e/ou coletivas) adotadas pelos trabalhadores, a fim de evitar o conflito, o sofrimento e preservar o equilíbrio psíquico.

O equilíbrio psíquico, a estabilidade e a normalidade são, antes de tudo, segundo ele, uma luta do indivíduo contra a doença mental.

Em conseqüência, houve a substituição da expressão Psicopatologia do Trabalho por Psicodinâmica do Trabalho, para minimizar a importância dos aspectos psicopatológicos.

Na atualidade, a Psicodinâmica do Trabalho desenvolve suas ações no sentido de entender o que o trabalho significa para o trabalhador e como os trabalhadores, em sua maioria, conseguem manter o equilíbrio psíquico e manter-se na normalidade; ou seja, quais as estratégias encontradas pelos trabalhadores para enfrentarem as várias situações do trabalho.

Para Dejours (1996) “o trabalho não é apenas um teatro aberto ao investimento subjetivo; ele é também um espaço de construção de sentido e, portanto, de conquista da identidade, de continuidade e historicização do sujeito”.

A forma como o trabalho é realizado permite a percepção da atividade como significativa ou não, influenciando o sentido particular que ela assume para cada indivíduo, sendo a partir da construção deste sentido específico que emergem vivências de prazer e sofrimento.

A organização do trabalho é a divisão das tarefas envolvendo a hierarquia, o conteúdo das tarefas, as relações de poder, as questões pertinentes a responsabilidades no local de trabalho. Este autor parte da hipótese de que a organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico.

Quando a organização do trabalho é fonte de exigências rígidas e estáveis, às quais estão expostos os trabalhadores, inviabiliza a construção de defesas e deixa aos trabalhadores a alternativa única de adaptar-se ao trabalho, que passa a ser apenas fonte de pressões patogênicas e meio de sobrevivência.

Contra a angústia do trabalho, como a insatisfação, tarefas penosas, jornadas de trabalho exaustivas, sentimento de não reconhecimento, desânimo, desencorajamento, injustiça, tensões entre equipes, os trabalhadores elaboram estratégias defensivas, de maneira que o sofrimento não seja imediatamente

identificável. Para proteger sua saúde mental, o trabalhador, principalmente em tarefas repetitivas de determinadas profissões, transfere os sintomas para o corpo (doenças psicossomáticas), ou o estresse, que apresenta características diferenciadas.

Dejours (1994) descreve seis estratégias que o indivíduo usa, quando está em sofrimento no ambiente de trabalho: a primeira estratégia defensiva incide em desvencilhar-se das responsabilidades e não mais tomar iniciativas, assumir uma atitude de isolamento máxima, de silêncio frente à hierarquia superior, e em algumas vezes, frente aos colegas, adotar uma postura de desconfiança sistemática com sentimento de persecutoriedade, onde interpreta tudo com hostilidade dos outros para consigo, passar diretamente ao nível superior, ao invés de dirigir-se ao seu superior imediato, enfrentar o sofrimento no silêncio, individualizando o sofrimento e recusar cumprimentar os colegas, como forma de evitar o sofrimento. Com isso, evita-se não só o conflito, mas tudo aquilo que representa uma ocasião para que o conflito aconteça.

Essas defesas ocultam o sofrimento, fazendo com que a dor gerada pela angústia permaneça desconhecida. Dessa forma, a aflição é vivenciada, mas não é reconhecida; ela não pode ser aliviada porque a dor permanece desconhecida, não apenas pelos trabalhadores, mas também para seus observadores. A defesa oculta a agonia para aliviar o sofrimento, e não há como aliviá-lo sem conhecer o seu conteúdo.

O trabalho, entretanto, também pode levar a uma vivência de prazer, pois as pessoas diferenciam-se na forma como vivenciam as situações de trabalho, sendo a história de vida um fator importante na elaboração de sistemas defensivos. Ele pode

representar a possibilidade de o trabalhador afirmar-se e construir novas formas de viver, crescer, defender-se.

Para Dejours (1996), o ambiente de trabalho que propicia a criatividade, autonomia, responsabilidade, administração participativa pode contribuir para a garantia da saúde mental e física. Também contribui com a segurança da organização e o equilíbrio da sociedade como um todo. Isso vai ao encontro do que Paschoal e Tamayo (2004) afirmam, que muitas das respostas psicológicas enfocadas nos estudos sobre estresse ocupacional têm consistido na insatisfação no trabalho, na ansiedade e na depressão.

Uma das principais contribuições de Dejours foi introduzir a dimensão psicológica no estudo das relações do ser humano com a organização do trabalho e identificar a presença do homem concreto, vivo, sensível, reativo e sofredor, animado por uma subjetividade, no contexto da organização.

O trabalho desenvolvido em certas condições exerce pressão psíquica sobre o trabalhador, gerando sofrimento devido ao embate entre expectativas e projetos de vida do trabalhador em uma dada organização do trabalho.

No Quadro 10 são apresentados indicadores de sofrimento no trabalho, segundo Jayet (1994 apud Ferreira e Mendes, 2001, p. 96).

INDICADORES DE SOFRIMENTO NO TRABALHO	
Medo físico relacionado à fragilidade do corpo quando exposto a determinadas condições de trabalho.	Incertezas sobre o futuro da organização e seu próprio futuro.
Medo moral, que significa o medo do julgamento dos outros e de não suportar a situação de pressão e adversidade na qual realiza a tarefa.	Perda do trabalho a partir da não-compreensão da lógica das decisões, levando à desprofissionalização.
Tédio por desempenhar tarefas pouco valorizadas.	Dúvidas sobre a utilidade social e profissional do seu trabalho.
Sobrecarga do trabalho, gerando a impressão de que não vai dar conta das responsabilidades.	Sentimento de injustiça, reflexo da ingratidão da empresa e das recompensas sem considerar as competências.
Ininteligibilidade das decisões organizacionais, que gera falta de referência da realidade.	Falta de reconhecimento retratada na ausência de retribuição financeira ou moral e do não reconhecimento do mérito pessoal.
Ambivalência entre segurança rentabilidade e qualidade.	Dificuldade de poder dar sua contribuição à sociedade, gerando um sentimento de inatividade, de inutilidade e de depreciação da sua identidade profissional.
Conflitos entre valores individuais organizacionais.	Falta de confiança, que produz a negação dos problemas, manifestação em um sentimento de desordem, de culpabilidade, de vergonha e de fatalidade, para lidar com as situações de trabalho.

Quadro 10 – Indicadores de sofrimento no trabalho, segundo Jayet, 1994

Fonte: Adaptado de Ferreira e Mendes, 2001, p. 96

Atualmente, a grande pressão exercida nas organizações sobre os trabalhadores, visando aumentar a produção, automatizando tarefas, modificando tecnologias constantemente, aumentando a carga de trabalho, são transformações que exigem adaptação por parte das pessoas e toda mudança causa certo nível de estresse.

Segundo Coelho (2004), no contexto contemporâneo, o local de trabalho, exige muito econômica e psicologicamente. As pessoas estão emocionalmente, física e espiritualmente exaustas. As exigências do ambiente de trabalho, da família e de tudo que se encontra entre elas contribui para o desgaste físico e emocional, dessa forma consome a energia e o entusiasmo dos indivíduos e, nesse sentido, é significativo compreender que a situação de conflito seja do indivíduo consigo mesmo, seja do indivíduo com a situação em que está inserido – gerador de emoção – é suficiente para originar distúrbios na estrutura física, psíquica e emocional do indivíduo, afetando assim sua saúde.

Já Nakayama (1998), considera que, os indivíduos que apresentarem padrões de comportamentos adaptativos as novas situações, serão capazes de lidar com as pressões que aparecerem. No entanto, os que não desenvolverem essa capacidade adaptativa, então o resultado será o estresse.

O sentido do trabalho, como uma forma de atividade humana, modificou significativamente no decorrer dos tempos, como se pôde observar. E o valor atribuído pelo homem ao trabalho, alterou conforme as civilizações e as culturas de cada época.

Para dar continuidade a pesquisa, abordar-se-à em seguida os caminhos trilhados para levá-la a termo. Será discutido o método, os instrumentos, a coleta e o tratamento de dados.

5 MÉTODO

Esta pesquisa propõe-se a aprofundar os estudos na área de estresse e das estratégias de enfrentamento, adicionando conhecimentos em bases teóricas e empíricas sobre estresse e suas manifestações, e também, contribuir para o entendimento do processo do estresse, a conjuntura em que ocorre e as estratégias de enfrentamento.

Trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva, associada a um estudo de caso.

O caráter exploratório foi para proporcionar maior compreensão e entendimento dos fenômenos investigados, possibilitando que o problema de pesquisa seja delineado com uma maior exatidão ou que possa criar novas hipóteses (GIL, 1996).

Por meio do conhecimento mais profundo dos conceitos preliminares do assunto em questão, busca-se estabelecer melhor o problema de pesquisa, obter uma nova compreensão para os fenômenos da amostra a respeito do estresse e suas manifestações físicas, psíquicas, psicofisiológicas e de temporalidade, bem como, as estratégias de enfrentamento.

A pesquisa descritiva, segundo Gil (1996, p.44) “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

A abordagem de natureza quantitativa, por ser a indicada para pesquisas que pretendem abranger um universo mais amplo e por caracterizar-se pela busca da precisão e objetividade (CAMPOS apud LANG, 2001).

Para Oliveira (1997, p. 115) a pesquisa quantitativa possibilita a coleta de informação e quantificar as respostas. Assim, demanda imparcialidade por parte do pesquisador.

Os instrumentos usados para a coleta de dados foram elaborados usando a escala de Toulousaine (ETS - *Echelle Toulousaine de Stress*) para o estresse e da escala Toulousaine de *Coping* (ETC - *Echelle Toulousaine de Coping*), na identificação das formas de enfrentamento.

Essas escalas foram elaboradas pela equipe de psicologia social e desenvolvimento da saúde da Universidade Toulouse II – Le Mirail, França, sob orientação do prof. Pierre Tap (SORDES-ADER; TAP apud CHAMON, 2006).

O uso de escalas teve a finalidade de identificar posições, relativamente permanentes ou habituais, de uma determinada pessoa a respeito de situações percebidas como estressantes. As escalas são construídas, geralmente, a partir da definição de um conjunto de proposições sobre o qual o participante deve indicar o seu grau de concordância ou discordância.

A escolha de estudo de caso teve por objetivo fazer uma pesquisa de forma a explorar e aprofundar o tema, permitindo com isto obter uma visão geral a respeito da pesquisa, e, ainda, poder levantar hipóteses, o que é indicado em pesquisas exploratórias (GIL, 1996).

Para Yin (1990, p. 23) o estudo de caso é um estudo científico que investiga o fenômeno atual, dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas.

Concluída a fase da pesquisa quantitativa, a análise dos dados obtidos permitirá abrir espaço para a realização da pesquisa qualitativa, cujos dados, após compilação e análise, permitirão a reflexão conclusiva dos estudos.

5.1 Descrição da escala de estresse

Para determinar as manifestações físicas, psíquicas, psicofisiológicas e de temporalidade do estresse nos participantes da pesquisa, foi utilizada a escala Toulousaine. Esta escala foi desenvolvida por um grupo de pesquisadores da equipe de Psicologia Social e desenvolvimento da saúde da Universidade Toulouse - Le Mirail, conforme citado anteriormente. Contém 30 itens distribuídos em quatro dimensões de acordo com o campo considerado. Os entrevistados devem responder – “quase nunca” ou “quase sempre”. Estes aspectos da escala mensuram os aspectos físicos, psicológicos e psicofisiológicos envolvidos em situações de estresse.

Escala de conversão

ESTRESSE					
MANIFESTAÇÕES					
Físicas		Psicofisiológicas	Temporalidade	Psicológicas	
Perg. Nº 02	Perg. nº 16	Perg. nº 05	Perg. Nº 06	Perg. nº 01	Perg. Nº 15
Perg. Nº 04	Perg. nº 20	Perg. nº 11	Perg. Nº 12	Perg. nº 03	Perg. Nº 19
Perg. Nº 08	Perg. nº 22	Perg. nº 17	Perg. Nº 18	Perg. nº 07	Perg. Nº 21
Perg. Nº 10	Perg. nº 26	Perg. nº 23	Perg. Nº 24	Perg. nº 09	Perg. Nº 25
Perg. Nº 14	Perg. nº 28	Perg. nº 29	Perg. Nº 30	Perg. nº 13	Perg. Nº 27

Quadro 11 – Demonstrativo para questões que identificam as manifestações do estresse
Fonte: Pizzato e Chamon, 2005, p. 77

O indivíduo, quando submetido ao agente estressor, e este não é eliminado ou controlado, apresenta reações que são consideradas como manifestações físicas, percebidas como dores de barriga, tremores, choro, taquicardia, boca seca e

dificuldade para respirar. Além disso, ele pode ainda apresentar disfunções psicológicas: preocupação falta de controle, depressão, incompreensão e isolamento.

Manifestações psicofisiológicas também são comuns e se apresentam como insônia ou sono em excesso, agitação, cansaço e falta de energia. Finalmente, o indivíduo pode ainda, apresentar inquietude frente ao futuro e preocupações demasiadas com o amanhã. Incapacidade de planejar ou organizar seu tempo e esquecimento de compromissos e objetos são todos os sintomas denominados como manifestações de temporalidade (PIZZATO e CHAMON, 2005).

O somatório dos escores da escala de estresse é obtido a partir das respostas às perguntas direcionadas, de acordo com a escala de conversão (Quadro 11). Um escore total representa os índices gerais das reações manifestadas pelos indivíduos frente ao estresse e os escores específicos representam as manifestações físicas, psicológicas, psicofisiológicas e de temporalidade para o estresse (PIZZATO e CHAMON, 2005).

5.2 Descrição da escala de estratégias de enfrentamento

A escala de Toulousaine (ETC) é constituída de 54 afirmações. Para cada uma das afirmações o indivíduo deve indicar numa escala do tipo Likert, em cinco pontos (de um a cinco), de quase nunca utiliza até se utiliza sempre às condutas propostas.

No Quadro 12 estão agrupadas as questões de acordo com a estratégia de enfrentamento escolhida. E no Quadro 13 é apresentando a construção teórica da escala das estratégias de enfrentamento.

ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO							
RELACIONADOS AO							
Controle		Isolamento		Apoio social		Recusa	
Perguntas nºs.		Perguntas nºs.		Perguntas nºs.		Perguntas nºs.	
01	06	07	12	02	04	03	05
08	09	14	15	18	20	10	13
11	17	23	25	22	35	16	21
19	24	28	30	36	38	31	32
26	27	33	34	40	54	41	42
29	37	39	43			48	49
44	47	45	46			50	51
53						52	

Quadro 12 – Demonstrativo das questões para identificação das estratégias de enfrentamento
 Fonte: Adaptado de Pizzato e Chamon, 2005, p.78

A escala é constituída de doze dimensões, que são obtidas por meio da intersecção de três campos agrupados de acordo com as de ação (comportamento), de informação (cognitivo) e de emoção (afetivo) e quatro estratégias de enfrentamento: o controle, o apoio social, o isolamento e a recusa.

Os três campos descrevem as articulações existentes entre as condutas.

O primeiro campo, o comportamental corresponde ao conjunto de processos pelos quais o indivíduo planeja, organiza e gerencia a ação. O quadro 14 na página 113, ilustra de forma sintética o exposto.

O segundo campo, o campo cognitivo corresponde aos processos pelos quais o indivíduo agrupa as informações, dispondo-as e ordenando-as para assimilá-las, convertê-las, ou ainda, amparar-se diante das situações estressantes que lhe proporcionam desconforto.

O terceiro campo, o afetivo corresponde ao conjunto de reações emocionais do indivíduo, os sentimentos, afetos e emoções sobre os quais o indivíduo fundamenta e justifica as suas ações, ambições e desejos.

Cada um desses três campos é constituído de quatro estratégias que cruzadas produzem 12 dimensões.

O campo controle caracteriza a regularização das atividades mentais, comportamentais e de reações emocionais. O indivíduo tenta dominar a situação, seja evitando decisões precipitadas sem refletir (regulação das atividades), seja planejando (controle cognitivo), disfarçando suas emoções ou controlando o pânico – medo – (controle emocional).

O campo apoio social traduz a demanda, a solicitação e a procura de ajuda. Esta ajuda pode ser através de conselhos, informações ou de consolo, de diálogos, e de escuta de outras pessoas. Este campo inclui também a participação. A pessoa procura cooperar com outros em atividades coletivas, buscando assim a inter-relação com os outros.

No campo isolamento consiste em se fechar em si mesmo, significando uma ruptura das atividades e das interações com o outro. O indivíduo foge da situação e do problema (isolamento social e comportamental). Na tentativa de eliminar ou esquecer as aflições, a pessoa pode refugiar-se em sonhos e fantasias (isolamento mental). Neste campo pode ainda adotar condutas de compensação por meio do alimento, álcool e drogas.

O quarto campo, o da recusa traduz a incapacidade de aceitar a realidade e o problema. O indivíduo tenta negar a situação (de negação). Ele se engaja em outras atividades procurando se distrair ou busca satisfação em outros domínios de sua vida (distração). Este campo inclui, também, como manifestação a dificuldade de

controlar e expor suas emoções. Assim, associando os aspectos cognitivos do apoio social cooperação, ajuda à informação e o apoio afetivo, temos o enfrentamento positivo, e, a primeira estrutura deste tipo de enfrentamento dar-se-á por meio do controle pela ação (focalização ativa) ou pela emoção.

Já o enfrentamento negativo implica na articulação entre fuga e isolamento. Esta estrutura se organiza em torno da negação, da recusa mental, e da dificuldade de gerir suas próprias emoções.

ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO			
RELACIONADAS AO			
CONTROLE	CONTROLE PELA AÇÃO	CONTROLE COGNITIVO	CONTROLE EMOCIONAL
APOIO SOCIAL	Cooperação/atividades	Apoio social Informação	Apoio emocional
ISOLAMENTO	Social e comportamental	Refugia-se no sonho	Atitudes de compensação Dificuldade de expressar Sentimentos/emoções
RECUSA	Dificuldade de aceitar a realidade, distração	Refugia-se nos sonhos (recusa mental) negação da realidade	Insensibilidade, alteração de humor, dificuldade de expressar sentimentos.

Quadro 13 – Demonstrativo da construção teórica da escala de estratégias de enfrentamento

Fonte: Pizzato e Chamon, 2005, p. 80

Segundo Sparbes, Lordes-Ader e Tap (apud PIZZATO e CHAMON, 2005), algumas dimensões, particularmente a conversão comportamental, a conversão pelos valores, à distração e a aceitação, são percebidas de forma ambivalente e servem de mediação entre os modelos positivo e negativo de enfrentamento. O aceite da situação é positivo quando está ligado com o controle emocional e percebido como negativo quando associado à retenção – resignação. A distração é positiva quando associada ao apoio social. É negativa quando se encontra

associada ao sentimento de vazio mental. A conversão (mudança de comportamento e/ou valores) é positiva quando ela é resultado de culpabilidade e agressividade.

A medida de coerência interna dos instrumentos utilizados foi realizada por Pizzato (2001), cujos resultados estão indicados na Tabela 2.

Pizzato calculou o alpha (α) de Cronbach para cada uma das sub-escalas dos questionários estresse e enfrentamento, com o objetivo de validação das escalas no Brasil.

O Cronbach mede a confiabilidade de uma escala quanto à medida do construto que se quer avaliar (estresse ou enfrentamento) está perturbada por outros efeitos (erros de medida). O parâmetro α varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo que 0 (zero) corresponde a um conjunto de medidas totalmente aleatório (sem relação com o construto) e 1 (um) corresponde a um conjunto de medidas perfeito.

Tabela 2 – Medida de coerência interna

	α Cronbach
Estresse	0,94
Enfrentamento	0,80

Fonte: Pizzato, 2001

5.3 População

A população pesquisada foi a de 350 empregados que trabalham na área de fundição de metal e alumínio, em diferentes regimes de trabalho.

5.4 Amostra

A amostra utilizada nesta pesquisa foi composta por um grupo de 176 trabalhadores, que trabalham na produção, em diferentes regimes de trabalho.

5.5 Coleta de dados

Com o objetivo de alcançar uma amostragem, que possibilitasse abranger as múltiplas dimensões do problema investigado e obter dados sobre as questões elaboradas para análise do problema de pesquisa com a colaboração dos empregados, a coleta de dados foi feita em março de 2006, por meio de questionários. A distribuição dos mesmos se deu através do contato com o seu coordenador de recursos humanos e da assinatura de um termo de consentimento, que deixa claro a natureza acadêmica e os princípios éticos que guiam esta pesquisa, bem como a liberdade de recusa e a condição de sigilo das respostas. CEP/UNITAU nº 011/06.

5.6 Tratamento dos dados

Os dados foram avaliados analiticamente com o *software* Estatística (SPHINX). A classificação do nível de estresse foi feita através da escala de Toulousaine (ETS), que se propôs identificar as manifestações percebidas numa situação considerada estressante e que permite o somatório dos escores da escala tipo Likert, verificando as manifestações físicas, psicológicas, psicofisiológicas e as de temporalidade como índices de reação ao estresse apresentado pelos indivíduos.

As estratégias de enfrentamento foram verificadas através da escala Toulousaine de *coping* (ETC), tipo Likert que permite conhecer as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos sujeitos orientados para o controle, o apoio social, o isolamento e a recusa. Conforme Quadro 14.

PROCESSO DE ENFRENTAMENTO								
CAMPOS								
COMPORTAMENTAL (Ação)		COGNITIVO (Atividade mental)			EMOCIONAL (Afetivo)			
A Ç Õ E S	Planejamento	P R O C E S S O	Agrupa as informações Assimila / Converte Se ampara / Examina Dispõe / Ordena			R E A Ç Õ E S	Emoções	Fundamenta justifica as ações
	Organização						Sentimentos	
	Gerenciamento						Afetos	
ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO			CONTROLE	APOIO SOCIAL	ISOLAMENTO	RECUSA		
			Regularização das atividades mentais comportamentais e emocionais Evita decisões precipitadas, sem refletir. Aceita a situação	Procura ajuda Coopera com os outros participa de atividades Coletivas Consolo	Fecha-se Rompe atividades e interações com os outros Social – comportamental e mental Condutas compensação	Não aceita a realidade e o problema - de negação Procura distração Satisfação em outros domínios da vida Conversão comportamental e de valores.		
ENFRENTAMENTO POSITIVO (+)			(+) aceita a situação controle emocional	(+)				
ENFRENTAMENTO NEGATIVO (-)					(-) fuga e isolamento			
ENFRENTAMENTO AMBIVALENTE (+) E (-)			(+) aceite da situação associado ao controle emocional (-) aceite de situação associado à resignação		(+) Conversão (mudança de comportamento e ou valores como esforço para resolver o problema (-) culpa e agressividade	(+) Distração associada à apoio social (-) Distração associada ao sentimento de vazio mental		

Quadro 14 – Processo de enfrentamento nas situações de estresse
 Fonte: Baseado em Pizzato e Chamon, 2005, p. 90

Em seguida apresentar-se-à os resultados e discussões.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Objetivou-se nesta pesquisa identificar no grupo de trabalhadores na área de produção, os níveis de estresse físico, psíquico, psicofisiológico e de temporalidade e suas estratégias de enfrentamento.

6.1 Perfil sóciodemográfico dos sujeitos

Os dados pessoais da equipe de trabalhadores que compõem a amostra estudada, como: gênero, faixa etária, estado civil, nível de escolaridade e tempo de empresa são apresentados em figuras.

A população pesquisada, composta de $N_t = 176$ (N_t = número total de S_s = sujeitos da pesquisa) trabalhadores é predominantemente, do sexo masculino $N_f = 176$ (100%).

No local de trabalho pesquisado, as funções desempenhadas envolvem: trabalhar com altas temperaturas no processo de fundição para transformação dos metais, trabalhar com placas de metais de grande porte, que muitas vezes variam de 200 a 800 toneladas.

Supõe-se com isso, que a predominância do sexo masculino é devido à natureza do trabalho que exige uma grande capacidade física.

A faixa etária do grupo objeto desta pesquisa encontra-se distribuída entre 19 e 58 anos. 61,9% ($N = 109 S_s$) têm mais de 30 anos; 11,9% ($N = 21 S_s$) acima de 28 anos; 9% ($N = 16 S_s$) entre 26 e 28 anos; 7,3% ($N = 13 S_s$) mais de 24 anos; 5,11% ($N = 9 S_s$) com 22 anos; 7,3% ($N = 13 S_s$) entre 20 e 22 anos e 2,2% ($N = 4 S_s$) não responderam.

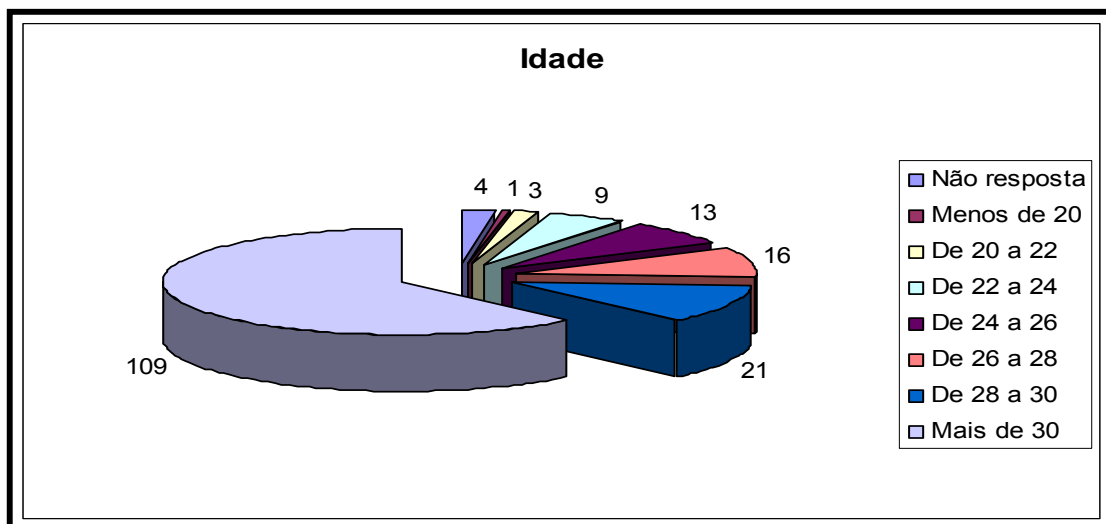


Figura 9 – Distribuição dos sujeitos quanto a idade

Conforme dados do Ministério do Trabalho - RAIS (Relação Anual de Informações Sociais, 2005), há uma predominância do emprego para as pessoas na faixa etária entre 30 e 39 anos.

Em 2004 foram 9.280,447 e em 2005 foram 9.679.275 números de empregos, contra 5.827.864 (2004) e 7.384.324 em 2005 para pessoas na faixa etária entre 40 e 49 anos.

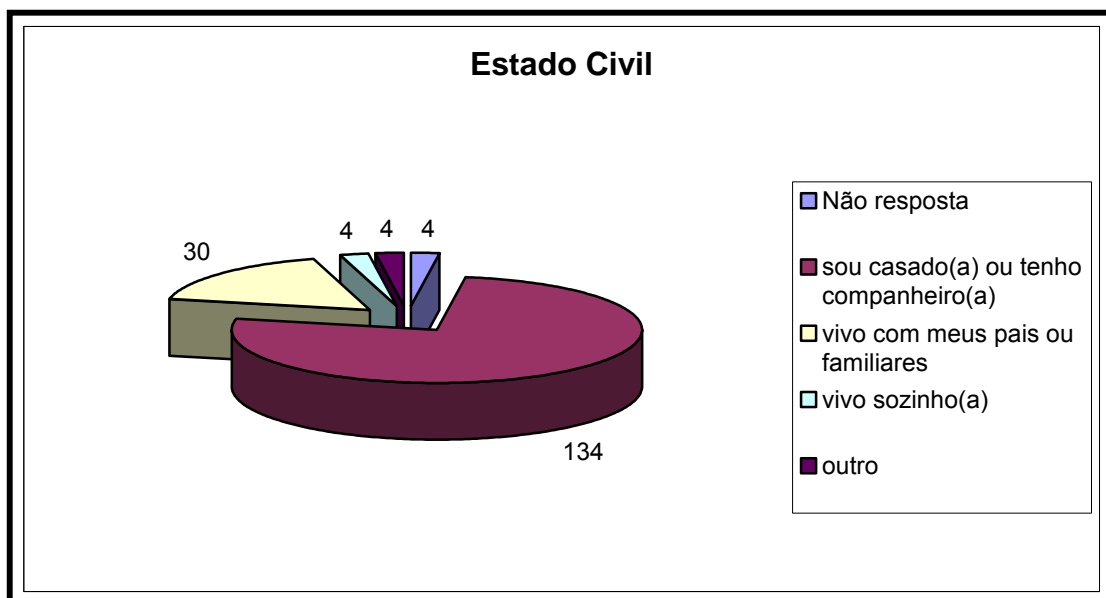


Figura 10 – Distribuição dos sujeitos quanto ao estado civil

Do número total de sujeitos pesquisados, 76,13% (N = 134 Ss) são casados; 17,04% (N = 30 Ss) são solteiros; 2,2% (N = 4 Ss) vivem sozinhos; 2,2 (N = 4 Ss). outros e 2,2% (N = 4 Ss); não responderam.

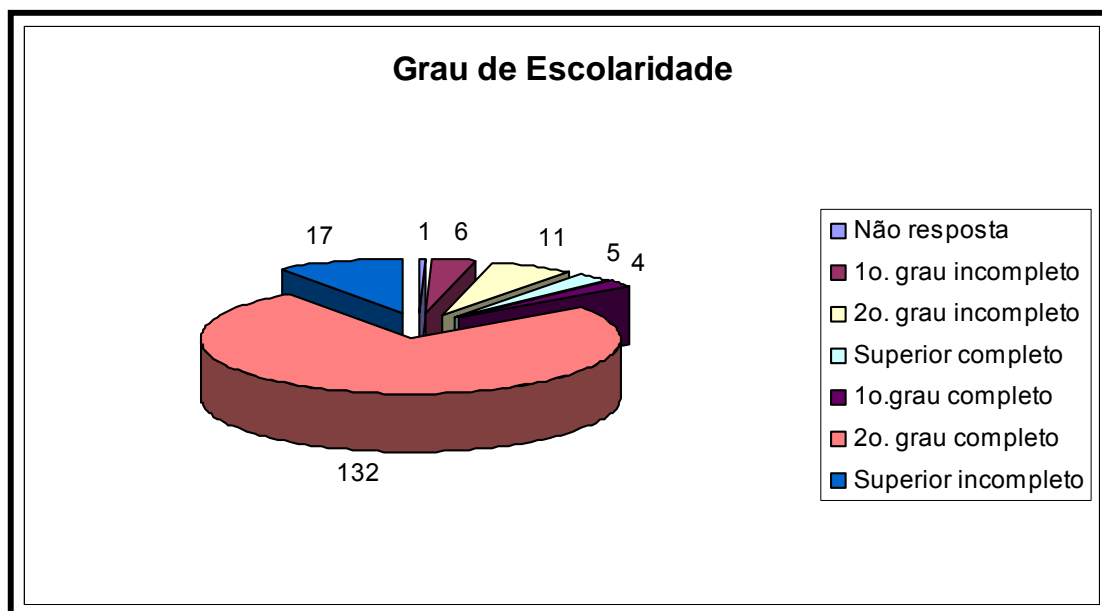


Figura 11 – Distribuição dos sujeitos quanto à escolaridade

Quanto à escolaridade da população avaliada e respondente observou-se entre os profissionais que o nível é de no mínimo primeiro grau incompleto na totalidade. 75% (N = 132 Ss) possuem o segundo grau completo; 9,6% (N = 17 Ss) superior incompleto; 6,2% (N = 11 Ss) segundo grau incompleto; 3,4% (N = 6 Ss) primeiro grau incompleto; 2,8 (N = 5 Ss) superior completo e 2,2% (N = 4 Ss) primeiro grau completo.

O conjunto de transformações tecnológicas, organizacionais e de gestão de processo de trabalhos implica na elevação da escolaridade em todos os níveis, destacando-se o número de trabalhadores com o segundo grau completo (DINIZ, 2000).

Como assinalado por Marques (2000) as conseqüências destas transformações no mercado de trabalho definiu as mudanças no critério de seleção

e recrutamento de pessoal, a reformulação integral dos currículos escolares, principalmente, na área de metalurgia, que foi a área pesquisada.

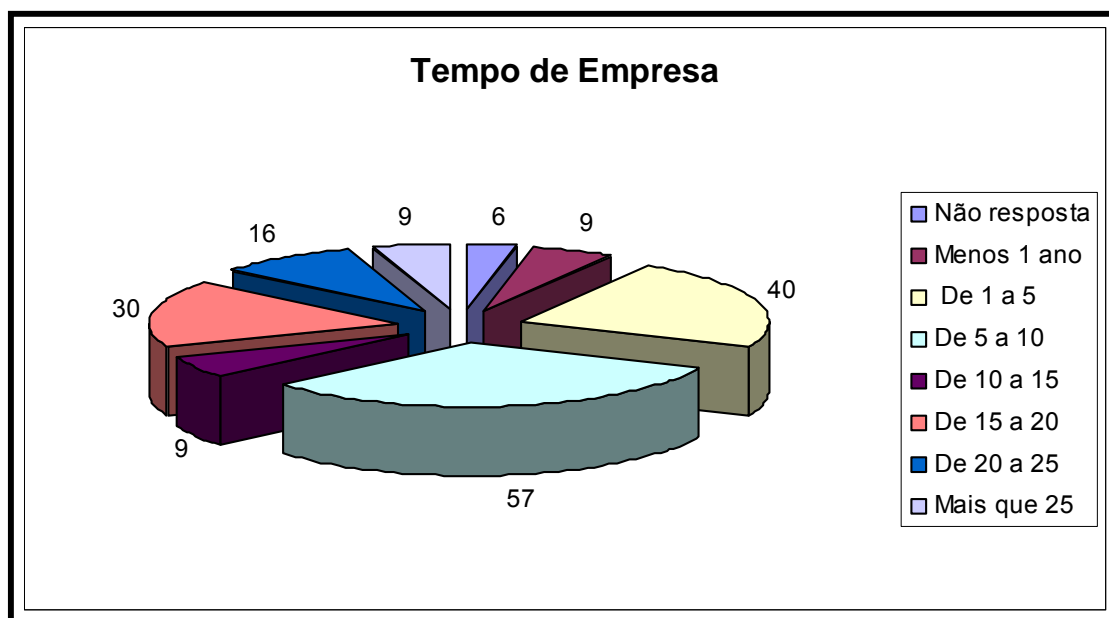


Figura 12 – Distribuição dos sujeitos quanto ao tempo de empresa

No que diz respeito ao tempo de empresa, verifica-se que está entre menos de um ano e mais de 25 anos sendo a maioria com tempo entre 5 e 10 anos. 32,3% (N = 57 Ss) com mais de 5 anos; 22,7% (N = 40 Ss) com mais de um ano de empresa; 17% (N = 30 Ss) acima de 15 anos; 9% (N = 16 Ss) com mais de 20 anos; 5,11% (N = 9 Ss) mais de 25 anos e 3,4% (N = 6 Ss) não responderam.

Nesta área aparecem poucos trabalhadores com mais de 25 anos de empresa comparados aos trabalhadores com menos tempo de empresa. Isto é explicado em virtude de: pessoas com muitos anos de casa estarem distribuídos em outros departamentos e por estarem em cargos de chefia.

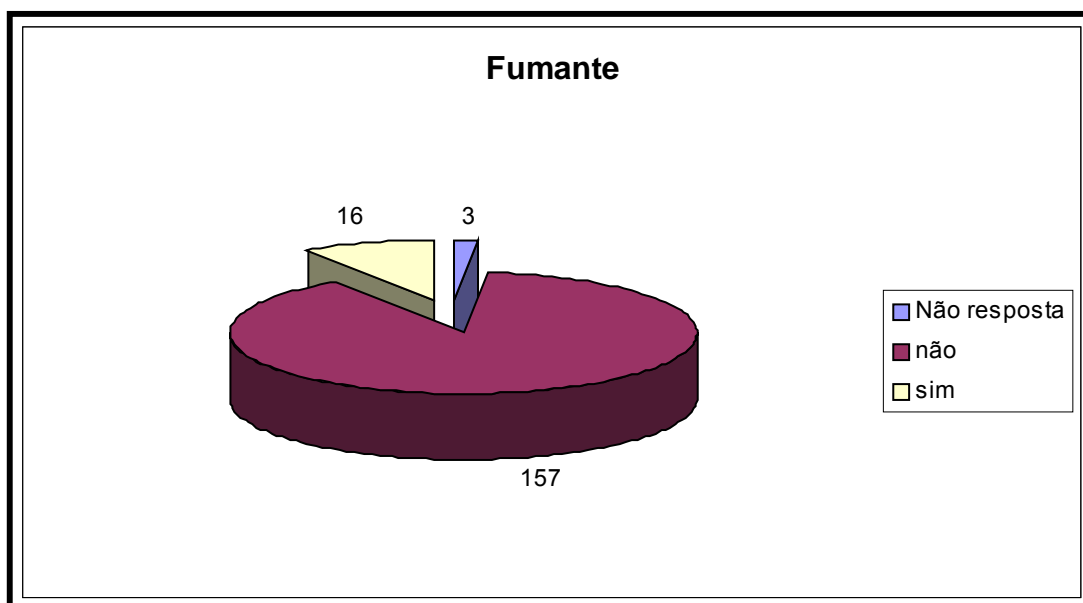


Figura 13 – Distribuição dos sujeitos quanto ao uso do tabagismo

Quanto ao ato de fumar verifica-se que 89% (N = 157 Ss) não são fumantes; 9% (N = 16 Ss) fumam e 1,7% (N = 3 Ss) não responderam.

6.2 Resultados específicos

6.2.1 Estresse

A pontuação considerada para a escala de estresse, de acordo com a Escala Tolousaine (ETS), foi de pontuação direta para o estresse global e para cada campo.

Na coluna Nível médio, indica-se o valor considerado como ponto médio da escala, partindo-se da variação entre a possibilidade de menor número de pontos e a maior pontuação (Quadro 15).

ESCALA	ITENS	VARIAÇÃO	*PD (Máxima)	Nível Médio
Estresse global	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 30	30 a 150	150	90
Manifestações Físicas	2 4 8 10 14 16 20 22 26 28	10 a 50	50	30
Manifestações Psicológicas	1 3 7 9 13 15 19 21 25 27	10 a 50	50	30
Manifestações Psico-fisiológicas	5 11 17 23 29	5 a 25	25	15
Manifestações Temporalidade	6 12 18 24 30	5 a 25	25	15

*PD = Pontuação direta

Quadro 15 – Demonstrativo da pontuação para a escala de estresse

Estresse Global

Questões consideradas: na totalidade (30)

Valores da escala: Mínimo = 30 Máximo = 150

Ponto médio da escala = 90

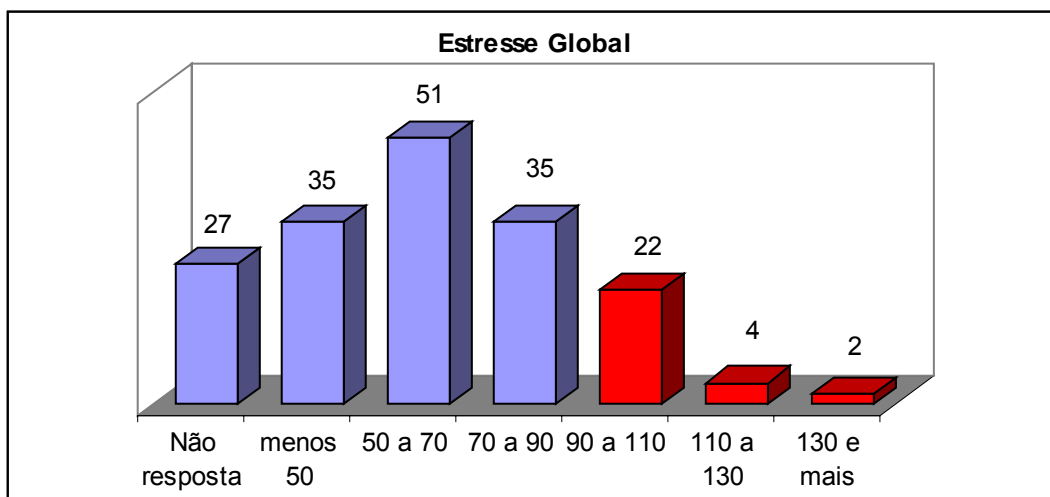


Figura 14 – Representação gráfica do estresse global

Sendo o ponto médio da escala o valor 90 para o estresse global, percebe-se, na Figura 14, que em torno de 28 sujeitos da amostra são indivíduos que podem ser

considerados estressados, ou seja, 15,9%, dos pesquisados requerem cuidados, pois apresentam todas as manifestações do estresse em maior ou menor grau.

É necessária uma grande atenção com os operadores com estas manifestações do estresse. Os sintomas psíquicos, nomeados como “mentais” e “emocionais”, estão relacionados à diminuição na concentração e atenção, diminuição dos poderes de observação, aumento do número de erros, aumento das tensões e dos distúrbios de pensamentos, bem como o aparecimento da depressão e da sensação de desamparo (FONTANA, 1991; LIPP et al., 1998).

Em relação ao desempenho profissional, além de influenciar na qualidade do trabalho, esse quadro contribui para a ocorrência de acidentes no local de trabalho, segundo Dela Coleta (1991).

Embora não se tenha tido acesso a informações sobre número de acidentes, foi declarado em conversas que os acidentes na área, quando ocorrem são de grande risco.

Dessa forma, pode ser compreendido que o ambiente apresenta potencial de perigo que possa causar perdas e danos. Assim, os efeitos psicológicos do medo de acidentes podem gerar ansiedade e principalmente causar danos à psique.

Manifestações Físicas do Estresse

Questões consideradas: 2, 4, 8, 10, 14, 16, 20, 22, 26 e 28

Valores da escala: Mínimo = 10 Máximo = 50

Ponto médio da escala = 30

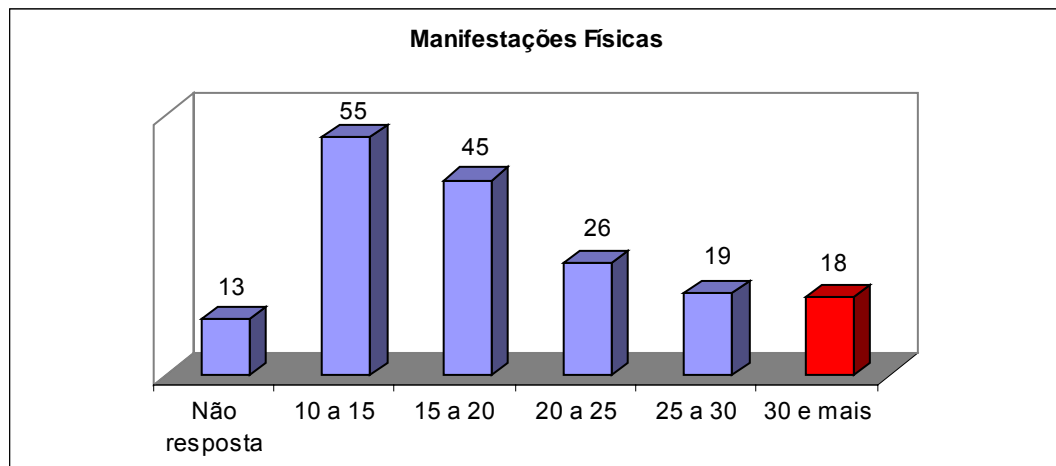


Figura 15 – Representação gráfica das manifestações físicas do estresse

Neste gráfico, observa-se que são 18 sujeitos da amostra (10,22%) os que apresentam as manifestações físicas do estresse, tais como: dor de barriga, taquicardia (coração batendo forte ou rápido), tremores, problemas intestinais, manifestações de crise hipertensiva, entre outros. Podem ocorrer também doenças como o infarto do miocárdio, arteriosclerose, gastrites, úlceras e problemas de pele.

Pela característica da natureza do trabalho, no setor de produção como descrito anteriormente, esse quadro representa perigo à saúde do trabalhador.

Por desconhecer os sintomas do estresse e suas conseqüências ignoram a ameaça as que estão expostos. Pessoas com comprometimento da saúde ficam vulneráveis com sentimentos de impotência, causando prejuízo nas suas relações interpessoais, afetivas e de trabalho.

Manifestações Psicofisiológicas

Questões consideradas: 5, 11, 17, 23 e 29

Valores da escala: Mínimo = 5 Máximo = 25

Ponto médio da escala = 15

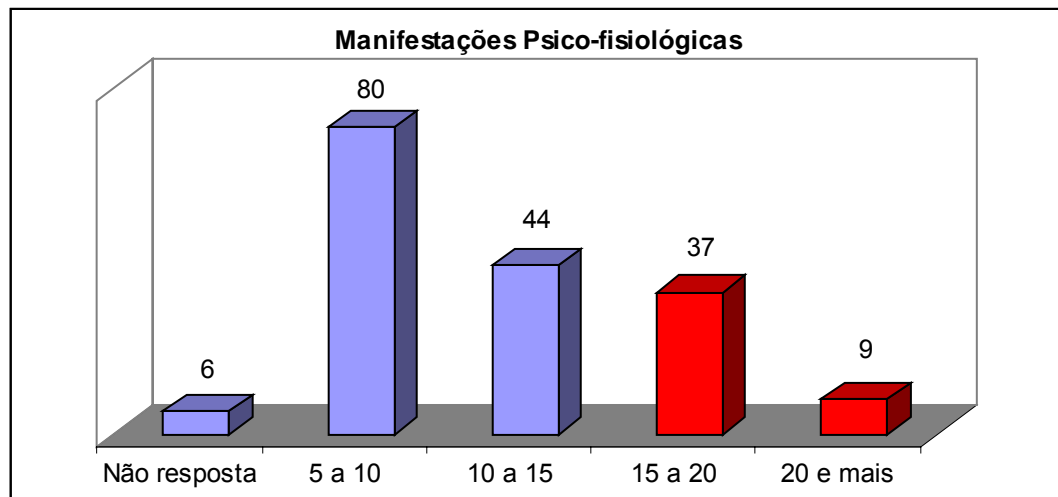


Figura 16 – Gráfico das manifestações psicofisiológicas do estresse

Considerando-se o valor 15, como ponto médio da escala, nas manifestações psicofisiológicas, observa-se que são 46 (26,15%) os sujeitos que apresentam tensão, insônia ou sono em excesso, pensamento abstrato prejudicado, perda de interesses, pessimismo, agitação, falha de memória e outros sinais dessas manifestações.

Este dado sugere que se trata de psicossomatização (transferência dos sintomas para o corpo). A forma como os trabalhadores lidam com as mudanças, quanto: a cobrança de uma maior escolaridade ou a falta dela, adaptação e habilidade no uso de novas máquinas com grande exigência cognitiva, a impotência diante de colegas que são mandados embora, a multifuncionalidade na execução de tarefas, da competitividade no ambiente de trabalho, ou mesmo problemas com a família, geram um desgaste físico e psíquico, com manifestações de sofrimento, preocupação e desânimo. Dessa forma há uma luta para alcançar um equilíbrio (DEJOURS, 1996). Assim, a desestruturação repercute como visto sobre a saúde física e psíquica desse grupo pesquisado.

Um fator de suma importância é a instabilidade gerada pelo medo do desemprego; ou seja, se permanecem na empresa, após um período de

reestruturação com enxugamento dos quadros, sentem que foram poupados naquele momento, mas simultaneamente, sentem-se inseguros em razão da incerteza quanto a sua permanência futura.

Manifestações Psicológicas

Questões consideradas: 1,3, 7, 9,13, 15, 19, 21, 25 e 27

Valores da escala: Mínimo = 10 Máximo = 50

Ponto médio da escala = 30

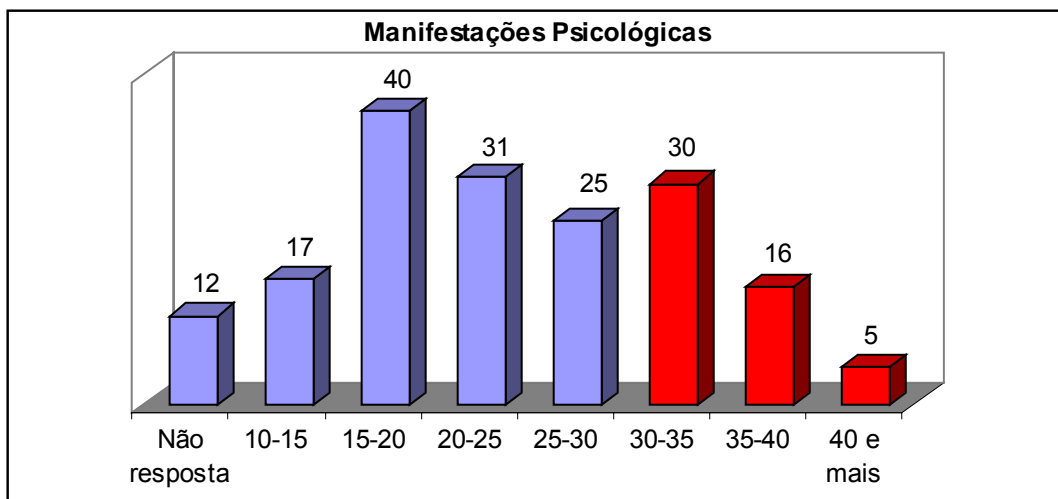


Figura 17 – Representação gráfica das manifestações psicológicas do estresse.

Observa-se na figura, de acordo com a escala utilizada e considerando-se o valor 30 para o ponto médio da escala, que 51 sujeitos da amostra apresentaram as manifestações psicológicas frente às situações de estresse. São elas: preocupação, depressão, solidão, apatia, cansaço mental, ansiedade, indiferença emocional, perda de auto-estima, falta de atenção e concentração, sentimento de isolamento, incompreensão e impotência diante das situações.

Este dado é sugestivo de que 28,9% do grupo pesquisado apresentam também, sinais de sofrimento mental, o que sugere que as pressões psicológicas

dessa categoria de profissionais podem estar relacionadas com a impotência diante das mudanças que afetou a organização e conseqüentemente suas vidas. Nessa situação, esse grupo está sendo exigido emocionalmente.

Os estressores no ambiente de trabalho, desse setor de produção, como maior destaque: conflitos com colegas, ordens contraditórias dos superiores, insatisfação salarial e da própria função dentro da empresa, incerteza quanto à capacidade profissional, em virtude de exigências no desenvolvimento e qualificação profissional, o medo do julgamento dos outros e de não suportar a pressão, além do trauma do desemprego, têm gerado dúvidas, insegurança, seguido de crises de ansiedade e humor depressivo, com o esforço despendido para agüentar a pressão e a necessidade de adaptarem-se às mudanças.

Estado de ansiedade é uma reação emocional percebida pela consciência e caracterizada por sentimentos subjetivos de apreensão, nervosismo, preocupação, medo. Nestas condições segundo Lipp (2003), a qualidade de vida sofre um dano bastante pronunciado e freqüentemente, nesta situação as pessoas sentem vontade de fugir de tudo.

Manifestações de temporalidade

Questões consideradas: 6, 12, 18,24 e 30

Valores da escala: Mínimo = 5 Máximo = 25

Ponto médio da escala = 15

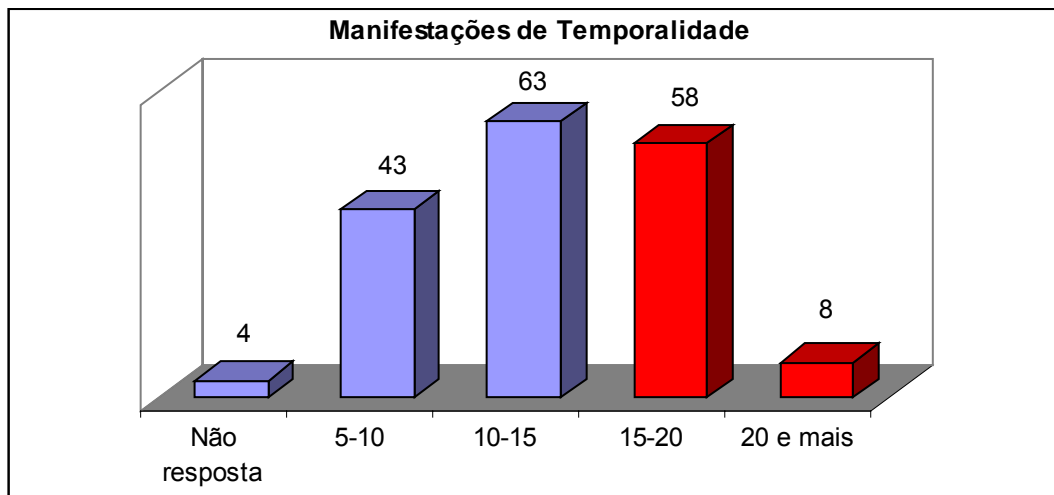


Figura 18 – Gráfico das manifestações de temporalidade do estresse

Observa-se na figura que, dos sujeitos pesquisados, 37,5% (66) apresentam manifestações de temporalidade frente às situações de estresse: inquietude, preocupações demasiadas quanto ao amanhã, esquecimento, e dificuldades para organizar-se. Considerando-se o contexto organizacional e social, sugere que este significativo resultado pode estar associado à preocupação com a probabilidade percebida pelos sujeitos de perder o emprego, a instabilidade econômica do país, com reflexos no número de desempregos, a preocupação com a forma de como conseguirá sustentar suas famílias, a preocupação com a formação escolar e qualificação profissional, para atender às exigências do mundo do trabalho, além de alguns apresentarem preocupação com a idade avançada. São condições que contribuem para o estresse.

Estes dados sugerem que estas manifestações, também causarão conseqüências sociais, psicológicas, cujos efeitos afetam a adaptação psicossocial do indivíduo.

Segundo Sennet (1999) a insegurança quanto ao futuro altera os sentidos e os significados do trabalho.

A partir da análise dos resultados e da caracterização dos trabalhadores da

pesquisa, observou-se que: a população pesquisada é predominantemente masculina pela natureza da atividade que requer força física em virtude do processo de fundição e transformação de metais; a faixa etária média é de 30 anos, confirmando a predominância de trabalho para as pessoas desta faixa etária, segundo Ministério do trabalho, por meio da Relação Anual de Informação Social (RAIS, 2005). Quanto ao nível de escolaridade 75% possuem o segundo grau completo, o que confirma a elevação do nível de escolaridade exigido para contratação, indicado em pesquisas e divulgados na RAIS de 2005. Em relação aos resultados para as manifestações de estresse, em torno de 28 sujeitos apresentaram todas as manifestações de estresse, seja: físico, psicológico, psicofisiológico e de temporalidade, exigindo da organização uma grande atenção às necessidades de seus profissionais, pelo efeito na sua saúde. A atenção é garantia de produtividade para a empresa e sociedade.

Agora em relação à média dos índices de estresse foram feitas as seguintes análises.

As análises referem-se aos valores dos níveis intermediários das escalas. Esses níveis intermediários correspondem a um indivíduo hipotético que teria respondido três (3) na escala de Likert a todas as questões propostas.

Ocorre que a média da população brasileira, obtida por Pizzato (2001), difere desse nível intermediário, sendo, na realidade, mais baixa. Dessa forma, analisam-se, os valores médios obtidos pelos indivíduos da amostra.

Na Tabela 3 é apresentado o demonstrativo das manifestações percebidas para o estresse global e para os campos específicos pelos indivíduos da amostra

Tabela 3 – Demonstrativo das manifestações percebidas para o estresse global

	Global	Físicas	Psicológicas	Psicofisiológicas	Temporalidade
Média	68,03	19,50	24,49	11,14	12,87
Desvio padrão	23,07	8,36	8,51	4,78	4,36
Mínimo	32	10	10	5	5
Máximo	142	47	50	24	25

Fonte: pesquisa, 2007

Tabela 4 – Resultados de Pizzato (2001) para as manifestações do estresse

ESTRESSE	Global	Físico	Psicológico	Psicofisiológico	Temporalidade
População	77,3	22,5	26,6	13,6	14,6

Fonte: Pizzato, 2001

Nota-se que as médias de estresse da amostra pesquisada, tanto global quanto nos diversos campos (tabelas 3 e 4), é inferior à média obtida no estudo de Pizzato como será analisado posteriormente no estudo das escalas de enfrentamento. Isso pode ser causado por uma maior utilização de estratégias de enfrentamento, que contribuiriam na administração do estresse com suas manifestações nos indivíduos estudados.

6.2.2 Enfrentamento

A pontuação considerada para a escala da estratégia de enfrentamento (*coping*), de acordo com a Escala Toulousaine (ETC), foi de pontuação direta nos seus campos específicos. Na coluna Nível médio, indica-se o valor considerado como ponto médio da escala, partindo-se da variação entre a possibilidade de menor número de pontos e a maior pontuação (Quadro 16).

ESCALA	ITENS	VARIAÇÃO	*PD (máxima)	Nível médio
Controle	1 6 8 9 11 17 19 24 26 27 29 37 44 47 53	15 a 75	75	45
Apoio social	2 4 18 20 22 35 36 38 40 54	10 a 50	50	30
Isolamento	7 12 14 15 23 25 28 30 33 34 39 43 45 46	14 a 70	70	42
Recusa	3 5 10 13 16 21 31 32 41 42 48 49 50 51 52	15 a 75	75	45

* PD = Pontuação direta

Quadro 16 – Demonstrativo da pontuação para as estratégias de enfrentamento

Controle

Questões consideradas: 1, 6, 8, 9, 11, 17, 19, 24, 26, 27, 29, 37, 44, 47 e 53

Valores da escala: Mínimo = 15 Máximo = 75

Ponto médio da escala: 45

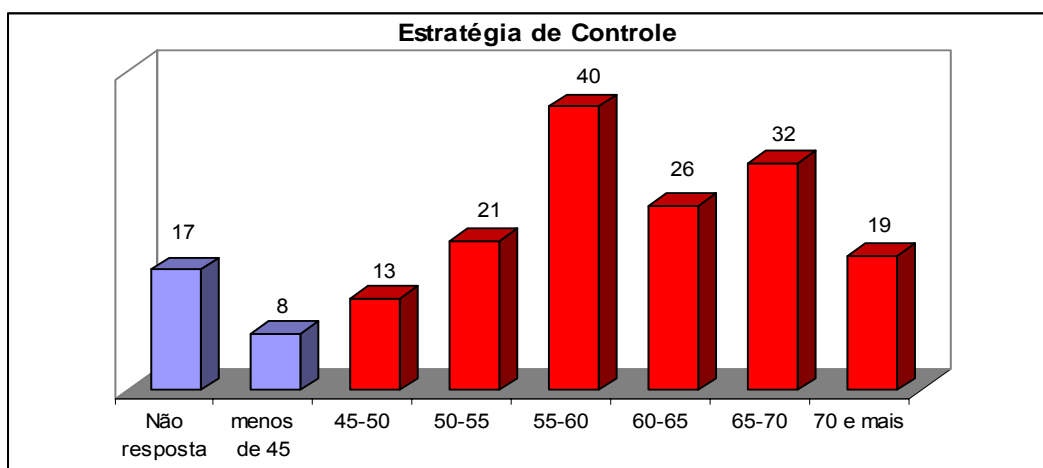


Figura 19 – Gráfico do controle como estratégia de enfrentamento

Observa-se que 85,8% (151) dos sujeitos pesquisados apresentam o controle como estratégia de enfrentamento, afirmando que, diante dos problemas, evitam

decisões precipitadas, sem refletir, examinam as circunstâncias, rogam a Deus, assimilam a situação e tentam obter informações para compreender e buscar outras formas de conhecimento para a solução dos problemas.

Esse grupo, portanto usa da estratégia positiva, ao aceitar e adaptar-se às diferentes situações vivenciadas, apresentando um controle emocional.

É importante avaliar, também que a escolha dessa estratégia reflete uma capacidade clara e construtiva de pensamento que dá à pessoa o significado do momento que está vivendo.

O controle como estratégia de enfrentamento, como já descrito na página 106, tem como objetivo a regularização das atividades mentais, comportamentais e de reações emocionais. Com isto ocorre a homeostase, o equilíbrio do organismo.

Outro fator a considerar, como é um grupo predominantemente masculino e segundo concepções tradicionais de nossa cultura, os homens devem demonstrar segurança, força, coragem, controle nas situações do cotidiano.

Segundo Lipp (2003), a discriminação quanto ao seu próprio poder de controle dos eventos do meio, isto é, a percepção de controlabilidade, determina, pelo menos em parte, a avaliação das situações como passíveis de mudança por ação do próprio indivíduo. Ou seja, cada indivíduo através de seus recursos internos e externos, escolhe suas estratégias de enfrentamento e através delas encontra o controle ou adaptação aos eventos identificados como estressantes.

Apoio social

Questões consideradas: 2, 4, 18, 20, 22, 35, 36, 38, 40 e 54

Valores da escala: Mínimo = 10 Máximo = 50

Ponto médio da escala: 30

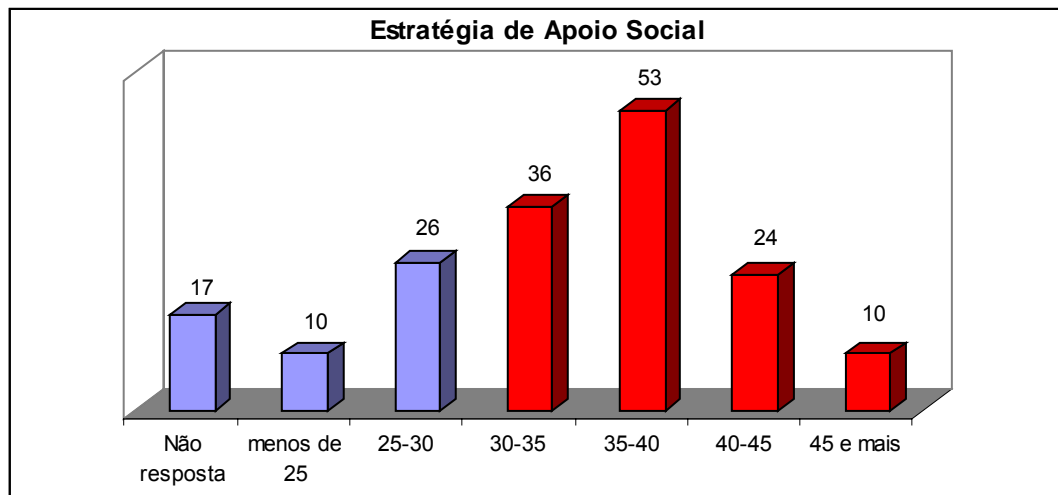


Figura 20 – Gráfico do apoio social como estratégia de enfrentamento

As estratégias de enfrentamento relacionadas ao apoio social, frente às situações de estresse, tais como, a procura de ajuda e conselhos, o apoio de colegas de sua área, procurar colaborar com amigos, compartilhar com o próximo seja familiares ou amigos as angústias, dores e decepções que vivem e a procura de atividades coletivas, foram identificadas em 69,88% (123) dos sujeitos pesquisados.

Esta estratégia foi utilizada pela maioria dos trabalhadores, desse setor de produção, como a segunda estratégia de enfrentamento, considerada estratégia positiva.

Este resultado permite considerar que esta estratégia de enfrentamento pode contribuir para o bem estar psicológico do sujeito, ajudando a lidar com as questões adversas do cotidiano. Pressupõe que o enfrentamento efetivo leva a um aumento do senso de controle.

Baker et al. (1999 apud FRANÇA e RODRIGUES, 2005) afirmam que as relações de apoio constituem um importante fator protetor frente ao estresse.

Isolamento

Questões consideradas: 7, 12, 14, 15, 23, 25, 28, 30, 33, 34, 39, 43, 45 e 46

Valores da escala: Mínimo = 14 Máximo = 70
 Ponto médio da escala = 42

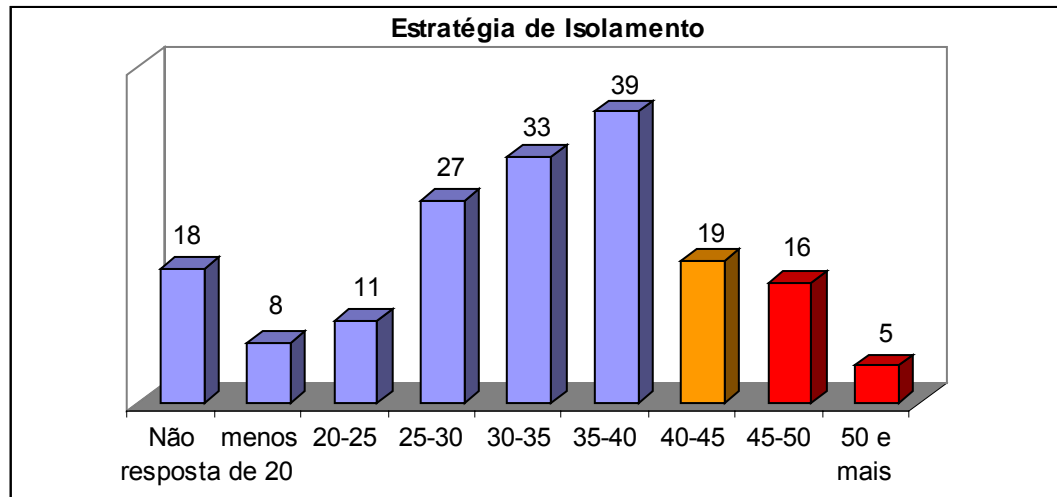


Figura 21 – Representação do isolamento como estratégia de enfrentamento

O isolamento, como estratégia de enfrentamento, foi considerado por aproximadamente 23,86% (40) dos sujeitos.

Esta estratégia analisada como negativa, provoca reação frente às situações de estresse, como: comportamentos de agressividade nas relações interpessoais, comportamentos de fuga (uso de bebidas, uso de medicamentos e fumo excessivo) ou de compensação, além de ficarem indiferentes diante das dificuldades, ignorando e recusando a aceitar as dificuldades.

O que se observa nesse grupo é que alguns se sentem descontentes com o ambiente de trabalho e com suas relações com colegas, com a forma como são tratados pelos superiores, insatisfação com o salário ou mesmo com a própria função, com problemas de saúde na família, instabilidade afetiva. Mas, tendo em vista acreditar que nada podem fazer, alguns entregam nas mãos de Deus e outros escolhem a indiferença (acomodação). Com isso os trabalhadores, nessa situação de carência, de sonhos e desejos irrealizados podem perceber-se com uma

estudada e que são: não pensar no problema, ignorar as situações, distração com outras atividades mais agradáveis, agir como se o problema não existisse, entre outras.

Esse grupo de trabalhadores, do setor de produção, vivenciam a impotência e a perplexidade, frente às dificuldades no ambiente de trabalho (ameaças), a falta de perspectiva perante o desemprego (perdas) e com isto surge o estresse por julgar não estar sendo capazes de cumprir as exigências de sobrevivência social (desafio).

Assim, sentem que seu papel social está ameaçado, deparando-se com o enfrentamento de limites.

Isto sugere que se utiliza dessa estratégia de enfrentamento como um processo de reavaliação cognitiva, onde o indivíduo realiza manobras cognitivas com a finalidade de mudar o significado da situação vivida, não importando se de forma realista ou com distorção da realidade.

Para Vinay, Esparbés-Pistre e Tap (2000 apud COSTA e LEAL, 2006), as estratégias de enfrentamento são eficazes quando servem ao propósito do sujeito de reduzir a tensão ocasionada pelo evento estressante, de forma a conseguir adaptar-se à situação.

A resposta de recusa, com todas as suas implicações é uma resposta adaptativa e de sobrevivência. Assim, esta estratégia pode ser uma tentativa de substituir ou regular o impacto emocional do estresse no indivíduo, o que faz com que as pessoas evitem o confronto com a realidade de ameaça. Essa resposta será ineficaz se a situação ameaçadora não for manejada de forma eficaz, resultando em crise e, desequilíbrios psicológicos e fisiológicos. Isso se for usada de forma crônica.

Estas estratégias podem, em curto prazo, ser úteis na medida em que constituem uma tomada de distância em face de um contexto insuportável.

Após a análise dos dados das estratégias de enfrentamento utilizadas pelo grupo pesquisado, foi observado que: a média da população brasileira, obtida por Pizzato (2001), difere do ponto médio da escala, sendo maior do que ele as estratégias de Isolamento e Recusa, e menor para as estratégias de Apoio Social e Controle.

Passa-se agora, a analisar os valores médios obtidos pelos indivíduos da amostra estudada, apresentadas na Tabela 5.

Utilizando-se, para fins de comparação, ao trabalho de Pizzato (2001), são apresentados os resultados na Tabela 6 para a população.

Tabela 5 – Apresentação das características da amostra da pesquisa para as estratégias de enfrentamento

	Controle	Apoio social	Isolamento	Recusa
Média	59,12	34,67	34,23	40,88
Desvio padrão	9,50	6,74	8,75	7,88
Mínimo	23	14	14	15
Máximo	75	50	60	74

Fonte: Santos, 2007

Tabela 6 – Resultados da pesquisa de Pizzato (2001)

	Controle	Apoio social	Isolamento	Recusa
Média	62,9	37,5	31,4	39,2

Fonte: Pizzato, 2001

Como se pode notar, os níveis de enfrentamento são diferentes nos dois estudos (Tabela 5 e 6). Ocorre que a média da população brasileira, obtida por Pizzato (2001), difere do ponto médio da escala.

No que diz respeito à estratégia de Controle, o ponto médio é 45 e a média brasileira é de 62,9. Em relação ao Apoio social o ponto médio é 30 e a média é 37,5. Já para as duas outras estratégias, Isolamento e Recusa, a situação é inversa.

Os pontos médios para o Isolamento é 42 e para a Recusa 45, sendo que a média brasileira é menor: 31,4 para o Isolamento e 39,2 para a recusa.

Estes dados sugerem que as estratégias de enfrentamento Apoio social e Controle são usadas em níveis inferiores ao da Amostra nacional de Pizzato (2001). No entanto em relação à utilização das estratégias de Isolamento e Recusa são superiores ao da amostra de Pizzato (2001).

Na análise bidimensional a relação entre estresse e enfrentamento ficou conforme tabela 7.

Tabela 7 – Relação entre estresse e enfrentamento

	GLOBAL	FÍSICO	PSICO-FISIOLÓGICO	PSICOLÓGICO	TEMPORALIDADE
Controle	-0,04	0,01	-0,1	-0,03	-0,05
Recusa	0,51	0,50	0,48	0,48	0,34
Isolamento	0,62	0,56	0,58	0,56	0,49
Apoio Social	0,04	0,10	0,01	0,01	-0,02

Nota: As correlações marcadas em negrito são significativas a um nível $p < 0,05$.

Há uma relação entre o nível de estresse (todas as dimensões) e as estratégias de enfrentamento “recusa” e “isolamento”. A relação não é muito forte (valores entre 0,34 e 0,62 - sendo mais acentuada com a estratégia de “isolamento”), mas se destaca nitidamente das demais. O sinal positivo da correlação significa que, quando o indivíduo tem estresse alto, o isolamento e a recusa também são altos (e vice-versa). Ou seja, indivíduos com estresse alto tendem a utilizar mais as estratégias de recusa e isolamento. Para as outras

estratégias, essa tendência não ocorre, isto é, não há correlação. Encontramos indivíduos com estresse alto e baixo usando as demais estratégias.

A hipótese para o uso acentuado das estratégias de isolamento e recusa, pelos trabalhadores, do setor de produção, consiste em considerar que a percepção de um acontecimento, do mundo externo ou do mundo interno, pode ser algo muito constrangedor, doloroso, desestruturante, às vezes até insuportável, para esse grupo. E para evitar este sofrimento ou desprazer, os trabalhadores fazem uso dessas estratégias que, apesar de negativas, agem como defesa e manutenção da saúde psíquica.

Dejours (1994) vai ao encontro dessa análise quando descreve a atitude de isolamento como uma das estratégias que o indivíduo usa, quando está em sofrimento no ambiente de trabalho. Logicamente, há um ponto para reflexão, desde que o uso dessas estratégias não seja uma característica da personalidade desses trabalhadores.

6.3 Análise dos Dados Qualitativos

O método de análise de conteúdo é uma técnica da pesquisa qualitativa usada com o objetivo de compreender o significado do discurso dos indivíduos sobre os acontecimentos e as interações em situações particulares.

De acordo com Trivinos (1987), a análise de conteúdo esteve presente desde as primeiras tentativas da humanidade de interpretar os antigos escritos, como os livros sagrados.

No entanto, apenas na década de 20 do século XX, a análise de conteúdo foi sistematizada como método, a partir dos estudos sobre a propaganda na primeira guerra mundial, adquirindo dessa forma, o caráter de método de investigação.

Bardin (1994, p.18) diz que as primeiras tentativas de definição de análise de conteúdo surgem no final dos anos 40-50, do século XX, com Berelson, auxiliado por Lazarsfeld afirmando que “a análise de conteúdo é uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação”.

Mas com o tempo houve o aprofundamento e aprimoramento do significado, regras e princípios do método. Com isso, a análise de conteúdo passa a ser definida por Bardin (1977) em sua obra *L'analyse de contenu* como um conjunto de técnica de análise de comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições dessas mensagens (SILVA et al., 2005)

Para a análise de conteúdo a forma numérica de apresentação precisa da ajuda de instrumentos estatísticos. No presente estudo utilizou-se o programa ALCESTE.

O programa ALCESTE (Analyse des Lexèmes Cooccurrents dans les Enoncés Simples d'un Texte) foi desenvolvido na França em 1979, na Universidade de Toulouse II, por Max Reinert. É um *software* que permite a análise qualitativa de dados textuais. Ele recorre à co-ocorrência das palavras contidas nos enunciados que constituem o texto, de forma a fornecer o número de classes, as relações existentes entre as mesmas, as divisões realizadas no material analisado até a formação das classes e palavras associadas com seus respectivos valores de qui-

quadrados (x2), bem como, o contexto semântico de cada classe, de forma a organizar e resumir informações consideradas relevantes permitindo a sua interpretação (GOMES e OLIVEIRA, 2005).

A análise de conteúdo feita com o ALCESTE comporta esquematicamente cinco passos.

Primeiramente faz-se a leitura do texto e a definição das unidades de contexto elementares (u.c.e.), na qual o programa efetua certas operações simples como a supressão de acentos e letras maiúsculas e o reconhecimento das locuções mais usuais (CHAMON, 2003).

Na segunda etapa, o programa verifica que uma mesma palavra pode ser escrita de diversas formas em função de conjugação, plural entre outros, desta forma é feita uma redução das formas múltiplas a uma forma base.

Logo após a segunda etapa faz-se a definição das tabelas de dados, que são tabelas lógicas codificadas com “0” e “1” e cruzam nas linhas as u.c.e. e nas colunas as formas reduzidas. Tais tabelas também são utilizadas na análise das ocorrências simultâneas.

Na quarta fase, há a busca das classes, gerada a partir de uma Classificação Hierárquica Descendente (CHD) das unidades analisadas, cujo número de classes é definido pelo utilizador.

E finalmente na quinta fase, última etapa, o programa cria arquivos que auxiliam na interpretação dos resultados.

Após todas as etapas que o programa realiza, é preciso fazer uma leitura das classes, identificando os agrupamentos, a relevância do tema apresentado e os contrapontos.

Os dados coletados na questão aberta no presente estudo sobre situações percebidas como estressantes, foram tratados por meio da análise de conteúdo a partir da análise lexical pelo software ALCESTE (CHAMON, 2003).

A partir da questão *“pense agora em uma situação difícil, que você vivencia atualmente ou vivenciou, que seja (ou tenha sido) angustiante ou estressante para você. Descreva esta situação a seguir”*, procurou-se compreender o significado subjetivo desse discurso sobre a percepção de situações estressantes.

Segundo Silva et al. (2005, p. 74) a análise de conteúdo “enriquece a tentativa exploratória e aumenta a propensão à descoberta”.

Nesta pesquisa, primeiramente os dados foram organizados de forma a permitir uma análise do contexto e da quantidade de citações semelhantes. Após essa organização e análise, fez-se a classificação dos dados e, por último, a análise final dos resultados obtidos, em consonância com as fundamentações teóricas levantadas.

Os resultados observados na análise das respostas aos questionários revelaram a distribuição dos conteúdos em seis categorias discursivas (classes). Essas classes apontam para os seguintes temas: **classe 1: ambiente de trabalho do setor de produção** – pessoas, função, e cobrança; **classe 2: fontes estressores** – família e insegurança; **classe 3: desemprego e perda** – perda de emprego e perda de ente queridos; **classe 4: incerteza com a política nacional** - política do país e doenças; **classe 5: relacionamentos com superiores** – insatisfação com superiores e problemas financeiros, e **classe 6:- relacionamento interpessoais com colegas** – ambiente de trabalho

A partir deste quantitativo total, as UCE (Unidade de Contexto Elementar) ficaram divididas entre as classes da seguinte maneira: classe 1: 49 UCE,

representando 28,65%; classe 2: 19 UCE, significando 11,11%; classe 3: 52 UCE, expressando 30,41%; classe 4: 19 UCE, contabilizando 11,11%; classe 5: 21 UCE, representando 12,28%, e classe 6: 11 UCE representando 6,43%.

Dentre as situações consideradas estressantes para os sujeitos foram classificadas, conforme figura 22.

<p>DESEMPREGO e perda (classe 3) 1ª colocado em 52 UCES</p>	<p>AMBIENTE DE TRABALHO NO SETOR DE PRODUÇÃO (classe 1) 2º colocada em 49 UCES</p>
<p>RELACIONAMENTOS COM SUPERIORES (classe 5) 3ª colocada em 21 UCES</p>	
<p>FONTES ESTRESSORAS (classe 2) 4ª colocada em 19 UCES</p>	<p>INCERTEZA COM A POLÍTICA NACIONAL (classe 4) 5º colocado em 19 UCES</p>
<p>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL COM COLEGAS 6ª colocada em 11 UCES</p>	

Figura 23 – Classes do Alceste

6.3.1 Classe I: ambiente de trabalho do setor de produção = pessoas, função e cobrança.

O discurso apresentado na classe 1 classe está relacionado com as exigências do ambiente de trabalho no setor de produção. Dentro desta classe serão analisadas os três temas mais relevantes segundo o programa ALCESTE, são elas: pessoas, função e cobrança.

a) Pessoas

A primeira unidade de contexto que o programa ALCESTE evidenciou como importante na classe I é composta pela base **Pesso+**, a partir das palavras (**pessoal e pessoas**).

O número de palavras associado a classe 1 é representado por 28,6%. O ambiente é descrito por sentimentos de desamparo pela empresa, tais como: a falta de valorização da capacidade profissional de cada trabalhador, as diferenças salariais existentes, os conhecimentos necessários exigidos para o desempenho de suas funções no setor de produção, a falta de treinamento, e, a falta de reconhecimento por parte dos supervisores.

Primeiramente, conforme as descrições dos trabalhadores, eles sentem que não há uma valorização da capacidade profissional de cada um, consideram-se capacitados para desenvolver outras funções, mas têm seus conhecimentos ignorados e há uma subutilização da força de trabalho, o que desencadeia um sentimento de limitação.

Segundo há uma desigualdade salarial, medida não pela capacidade e desempenho, mas sim pelo tempo de empresa; além de excesso de função, falta de treinamento, e a falta de empenho da empresa em melhorar essas condições de trabalho.

Esta subclasse sugere que o estresse psicológico é evidenciado, por meio dos pensamentos e o modo de perceber e interpretar esse ambiente de trabalho, o que pressupõe uma avaliação psicológica a partir da percepção da discrepância entre o que o indivíduo deseja de vários aspectos do contexto do trabalho e o que a empresa oferece e exige. Conseqüentemente aparece o sentimento de desamparo, não reconhecimento, limitação da capacidade, além do sentimento de humilhação, inferioridade pela falta de escolaridade. Por outro lado, há por parte de alguns

trabalhadores a percepção de que cada um deve se esforçar, ser interessado e buscar ampliar seus conhecimentos, bem como, a realização de um curso superior. (LAZARUS et al., 1996).

Para evidenciar o exposto, exemplifica-se com os discursos de alguns sujeitos da pesquisa:

“... muita pressão no trabalho e pouco interesse por parte da fábrica em melhorar as condições tanto salariais como na parte profissional, treinamento”.

“... sinto-me hoje uma pessoa restrita sobre as funções que exerço, e da maneira que sou tratado, muita coisa mudou no local de trabalho”.

A reflexão diante destas descrições é que o sentido do trabalho para esses trabalhadores, do setor de produção, com suas exigências de habilidades e conhecimentos - tanto no âmbito operacional do trabalho, quanto no âmbito psicológico, expressos por: sentimento de humilhação, cobrança e no esforço para atender os altos níveis de exigências demanda um controle emocional, além da mudança na sua forma de pensar e executar suas atividades.

b) função

A base **função+** foi identificada pelo programa a partir das palavras, **função** e **funções**.

No discurso realizado pelos empregados, a palavra função é a mais associada a esta classe, 20,90%.

Na percepção deles, o ambiente de trabalho na produção teve uma grande mudança na execução das suas tarefas: mudanças nas relações de trabalho-empregado x supervisor (cobrança), pressão para o alcance de metas de produção, excesso de tarefas, necessidade de aprendizagem do manuseio de novas máquinas

(tecnologia). Assim o trabalhador precisa ter curiosidade, interesse e esforço, havendo com isso uma exigência maior de mobilidade mental cognitivo. Com esse nível de exigência, às vezes as pessoas sentem-se nervosas, irritadas, impacientes diante da necessidade de demonstrar eficiência no exercício das suas funções. Segundo Dela Coleta (1991), são situações que contribuem para acidente no trabalho.

Como exemplo, descreve-se alguns discursos de sujeitos da pesquisa:

“... pessoas, superior, não sabem valorizar o trabalho que executamos ou julgando falta de conhecimento sem realmente nos conhecer profissionalmente”.

“... ter que fazer coisas que não estava relacionada diretamente com a minha função.

c) Cobrança

A terceira unidade de contexto elementar analisada é a cobrança e a base **cobrança+** foi identificada pelo programa a partir das palavras, **cobrança** e **cobranças**.

No discurso realizado pelos empregados, o termo cobrança é apresentado por 20,90% dos empregados. Na percepção deles o ambiente de trabalho na produção tem sido vivido cheio de cobranças, pressão e insegurança (antigos colegas foram mandados embora) o que pode contribuir, segundo eles, com os acidentes de trabalho.

Diante do sentimento de impotência dos empregados em relação a essas mudanças, eles mesmos têm consciência que pode comprometer o aspecto psicológico. Dessa forma, observa-se que o que norteia esta classe além da evidência dos estressores descritos, a maior questão está nos aspectos da sensação de desvalorização, descuido, humilhação, e muitas vezes a punição por

parte da empresa. O que sugere um tratamento menos humanizado, sem a merecida atenção.

Deve-se considerar que o ambiente de trabalho da produção até bem pouco tempo era desempenhado por empregados com menos qualificação profissional. Hoje com essas mudanças há um maior grau de exigências em todas as dimensões, o que por vezes os indivíduos não possuem um repertório suficiente para lidar e enfrentar as exigências tanto técnica como emocional e intelectual.

6.3.2 Classe II: fontes estressores = família e insegurança

A classe II identificada pelo programa ALCESTE, é composta pelos elementos estressores. Esta classe está subdividida pelos temas família e insegurança.

a) família

Nesta classe os estressores, descritos são oriundos de relações externas, tais como: problemas financeiros, doenças na família, situação de perigo, separação, desemprego, casamento, sonho de consumo, falta de perspectiva, obstáculos para se atingir objetivos, relacionamentos difíceis com colegas, e principalmente a segurança, são interpretados como fatores de estresse. Isso vai ao encontro de Holmes e Rahe (1967) quando afirmam que os estressores externos constituem-se eventos na vida da pessoa.

O que se observou nessa é que os sonhos de cada um, por vezes encontram obstáculos para a sua realização, como: a compra da casa própria, o financiamento de um carro, a vontade de se fazer melhorias nas suas casas, culminando com as dificuldades financeiras encontradas, além de situação de desemprego em que se

tem uma família para cuidar. Esses fatores sugerem que há uma alteração no autoconceito dos indivíduos, modificando o estilo de vida e a percepção de como eles são vistos pelas outras pessoas. Indo ao encontro com o que diz Holmes e Rahe (1967).

Podemos citar como exemplo, os discursos de alguns sujeitos da pesquisa:

“... em 1999 meu pai passou por uma cirurgia de ponte de safena, colocando 4 pontes e com a graça de Deus, tudo bem. Já trabalhava nesta empresa naquele tempo, e teve amigos que me ajudaram a superar esse obstáculo.”

“... eu vivenciei o desemprego no passado, é horrível, sabendo que você tem uma família para cuidar”.

6.3.3 Classe III: desemprego e perda = perda de emprego e perda de ente queridos

O discurso apresentado na classe 3 está relacionado com o medo do desemprego e a perda de entes queridos.

a) perda de emprego

A base desta classe é composta a partir da palavra desempregado.

Os trabalhadores descrevem o medo do desemprego em virtude da idade considerada avançada e a baixa escolaridade para o mercado de trabalho, as experiências vivenciadas do desemprego em situações de nascimento de filhos e de pessoas doentes na família. Descrevem, também as perdas sentimentais de entes queridos, tais como: perda de pais, filhos, separações litigiosas. Além, de outras fontes de estresse, como: alcoolismo na família, doenças não diagnosticadas.

Evidencia-se com esse quadro que os sentimentos são vivenciados na forma de medos, de preocupações, de dores e de angústias, o que tornam as pessoas vulneráveis com alterações comportamentais e orgânicas, comprometendo a qualidade do trabalho e das suas relações interpessoais.

Segundo Sennet (1999) a experiência do desemprego vivida pelo indivíduo na esfera social e econômica contamina necessariamente a esfera da sua vida privada e familiar. Há uma conseqüente preocupação econômica para manter a família e uma preocupação com o futuro em relação a necessidade da luta pela sobrevivência. Podemos mencionar como exemplo, os discursos de alguns sujeitos da pesquisa, em relação ao referido por Sennet (1999)

"... tenho medo de perder meu emprego".

"... tenho medo de ficar desempregado, por causa da idade um pouco avançada e a falta de escolaridade".

6.3.4 Classe IV: incerteza com a política nacional = política do país, doenças

a) Política do país

Alguns dos discursos dessa classe mostram-se politizados e tecem comentários com relação a crise financeira e política a qual vive o país. Esta situação na percepção dos trabalhadores é geradora de angústia e incertezas quanto ao futuro, agindo como agente estressores.

b) Doenças

A maioria dos trabalhadores descreve situações com sentimento de pessimismo e tristeza. Trata-se de fatos negativos ocorridos no ambiente de trabalho e com seus familiares.

No ambiente de trabalho, situações como: discriminação e perseguição após acidente de trabalho (precisam se empenhar em dobro para reconquistar a confiança dos superiores), o que os deixa muito angustiados e, também com a falta de tratamento respeitoso. Consideram que não tem o respeito e a consideração que

julgam merecer. Nesse contexto vale destacar que, a falta de respeito e a incompreensão prejudicam as relações no ambiente de trabalho.

Em relação aos fatos negativos (saúde) ocorridos com familiares como: derrame, enfarte, câncer, úlceras, doenças crônicas, morte de amigos, são acontecimentos que segundo eles, aumentam a angústia e o estresse. Portanto, pessoas em situações de fragilidade que demandam apoio, acolhimento dos demais.

“... ao entrar na companhia sofri um acidente e fui muito mal visto. Passei alguns meses com algumas pessoas me perseguindo, tive que mostrar minhas qualidades mais que o normal, para que eu fosse reconhecido dentro da companhia e até hoje me sinto assim devido a este problema”.

“... o que me deixa angustiado é a situação em que se encontra o nosso país, devido à má distribuição de renda. A nossa política não se encontra confiável, devido a maioria pensar em si próprio”.

Esta classe mostra a preocupação e insegurança quanto ao futuro, a angústia com a perda de pessoas queridas e a insatisfação com as relações no ambiente de trabalho.

6.3.5 Classe V: relacionamento com superiores = insatisfação com superiores e problemas financeiros

a) Insatisfação com os superiores

Os discursos da classe 5 descrevem a suas insatisfação com algumas atitudes de seus coordenadores, alegando que os mesmos se contradizem nas suas ordens, além de algumas vezes desrespeitarem até mesmo, os horários costumeiros para refeição e descanso.

Paschoal e Tamayo (2004) quando descrevem as quatro fontes de estresse, referem-se à quarta como a que é relacionada aos relacionamentos no trabalho, e

que classifica as relações com os superiores, como aspectos que perturbam os padrões de relações e das interações, provocando impacto na vitalidade e na saúde das pessoas.

Um outro aspecto descrito pelos trabalhadores é o sentimento de baixa-estima, pela falta de reconhecimento, as limitações enfrentadas e a descrença na capacidade profissional por algumas pessoas próximas. Isso mostra que os indivíduos estão vulneráveis, com baixa-estima como citado, precisando de incentivo e valorização.

Vale lembrar que os benefícios psicológicos e físicos do apoio social têm sido pesquisados e seus resultados mostram que os profissionais com apoio social controlam melhor os eventos estressantes (MOREIRA, 2000). Exemplificando com as falas de alguns sujeitos da pesquisa:

“... finalmente falei para o meu coordenador que depois da minha última tarefa eu iria almoçar e ele concordou. Quando terminei minha atividade, falei para todos que iria almoçar, quando chegou meu coordenador e falou que eu tinha que fazer mais um serviço, antes de almoçar. Isso me deixou muito irritado e estressado e eu discuti com ele, mas no final deu tudo certo, eu fiz o serviço e finalmente fui almoçar”.

“... certa vez no meu primeiro emprego já eram quase 3 horas da tarde e eu ainda não havia almoçado, sendo que desde 1 hora da tarde eu estava tentando almoçar”.

“... produtivo e feliz mesmo com minhas limitações. Mas antes desta fase minha auto estima foi para baixo devido a várias pessoas não acreditarem em mim, chegando inclusive a fazer desfeitas, dizendo que não seria capaz.

“... mas graças a Deus depois de muito estresse e angústia eu consegui dar a volta por cima e mostrar meu valor e competência”.

b) Problemas financeiros

Alguns dos trabalhadores descrevem situações estressoras, tais como: problemas financeiros contraídos: por financiamento de carros, com filhos recém nascidos, compra de medicamentos, empréstimos, por causa de dinheiro insuficiente para o sustento da casa.

6.3.6 Classe VI: relações interpessoais = ambiente de trabalho

Os discursos dos indivíduos dessa classe mostram-se muito constrangidos com a maneira como são realizadas as reuniões de trabalho, quando são intimados na frente de todos a descrever os defeitos de seus colegas. Fato este que lhes deixam muito magoados, indignados, prejudicando o relacionamento e a convivência entre os mesmos e conseqüentemente deixando o ambiente de trabalho desestabilizante, estressante e confuso.

Descrevem também o sentimento de injustiça, por situações que às vezes são punidos por faltas que não foram previamente apuradas, sendo que uns são responsabilizados pela indisciplina de outros, o que fomenta a disputa negativa no ambiente de trabalho; onde os instrumentos usados são a ambição, a inveja a traição, aumentando a discórdia no ambiente de trabalho.

Observa-se nesse quadro a necessidade de um conjunto de valores ao bom funcionamento de um grupo: falar a verdade, ser honesto, confiar no outro.

Como estas variáveis não estão presentes neste ambiente de trabalho, têm-se pessoas angustiadas, com os sentimentos de injustiça, de não reconhecimento, criando tensões entre os grupos. Podemos perceber estas variáveis na alocação de alguns sujeitos da pesquisa exemplificados a seguir:

"... quando um colega colocou a responsabilidade de um incidente sobre mim, sendo ele que era o responsável".

“... ainda me encontro ganhando menos que alguns, mas procurei trabalhar da mesma forma que sempre trabalhei, resolvi esquecer a diferença salarial.

O que mais me incomodava era saber que eu merecia estar ganhando mais. Pois meus colegas sempre elogiavam meus serviços”.

“... ter que apontar defeitos ou qualidades dos meus colegas de trabalho diante de toda a equipe em reuniões anuais, pois sinto que isto deixa o ambiente de trabalho muito desgastado, muitas brigas e desentendimentos”.

Nesse quadro apresentado da análise de conteúdo o que torna interessante é descobrir quais as estratégias de enfrentamento usadas pelos trabalhadores, para evitar o conflito, o sofrimento e preservar o equilíbrio psíquico. E isso se percebe no discurso dos sujeitos, a luta para lidar com essas situações (DEJOURS,1992).

Em conclusão, o programa ALCESTE identificou 6 classes de análise e suas sub-classes, conforme organograma (Figura 23), sendo descritos como: ambiente de trabalho no setor de produção, fontes estressoras, desemprego, incerteza com a política nacional, relacionamentos com superiores e relações interpessoais com colegas.

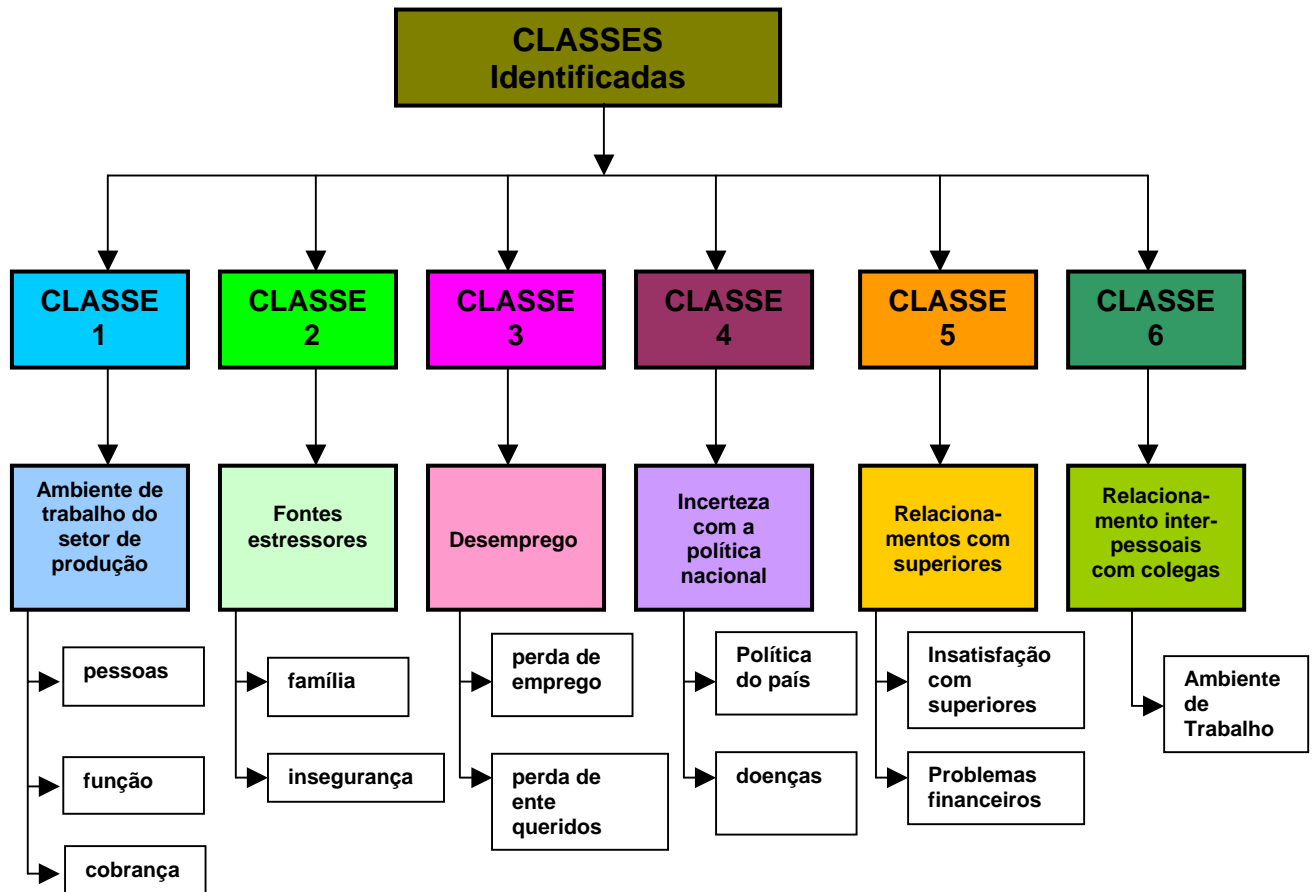


Figura 24 – Classes de análise e suas subclasses identificadas pelo programa Alceste
 Fonte: Elaborado pelo pesquisador

A investigação levada a efeito neste trabalho teve como proposta identificar as manifestações do estresse e as estratégias de enfrentamento, considerando o ambiente de trabalho e o cotidiano das pessoas.

Quando os sintomas do estresse se manifestam significam que existem conflitos internos ou pressão externa que precisam ser compreendidos e esses sintomas podem sinalizar tensões excessivas no organismo, problemas de adaptação, relacionamentos conflituosos, formas pessoais de reagir, vulnerabilidades pessoais ou limitações.

Como observado, por meio dos discursos dos trabalhadores no ambiente de trabalho, do setor de produção, a tensão identificada é gerada pelas relações existentes na empresa, por meio da forma de tratamento dos superiores, pela falta

de valores básicos nas relações no ambiente de trabalho, insatisfação salarial, subutilização da mão-de-obra, medo do desemprego, problemas familiares, falta de conhecimento específico e formação escolar, falta de auto-estima, entre outros.

A categoria estudada é de pessoas com pouca qualificação profissional, alguns com uma idade considerada avançada para o mercado de trabalho, tornando-se se um grupo inseguro com relação ao futuro profissional. Eles sabem discernir a exigência do mercado de trabalho por uma mão-de-obra mais qualificada e percebem as suas limitações. Alguns não vêem por parte da empresa interesse na formação deles, restando a cada um o esforço próprio para vencer essas deficiências.

Vale a pena compreender, portanto o significado que esta realidade tem para esses trabalhadores e o próprio significado do trabalho em suas vidas.

Observa-se, certa tristeza e um aumento da carga psíquica quando o trabalhador descreve seu trabalho, mostrando que não é valorizado, reconhecido pelo que faz, contribuindo para uma baixa estima, em que ocorre o desgaste tanto físico como emocional, provocando sensações de medo e angústias. Principalmente, agora que, o ambiente de trabalho é vivenciado por uma exigência de um trabalhador com mais conhecimento, e o saber fazer é substituído pela cobrança cognitiva, como: raciocínio lógico-formal, capacidade de análises, resolução de problemas, capacidade de trabalhar em grupo, além de enfrentar os desafios das transformações constantes, bem como a ameaça do desemprego, refletindo nos papéis desempenhados, alterando as relações dos indivíduos com o meio e consigo mesmo.

Com esta análise, evidencia-se que a perspectiva de perda do emprego é uma das maiores fontes de estresse. Daí, a necessidade de uma reflexão sobre as

estratégias de enfrentamento e os sintomas do estresse, pois, tal fato, tem implicações diretas na produtividade e, sobretudo nas relações e satisfação no ambiente de trabalho.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao iniciar a pesquisa científica, o pesquisador, é desafiado frente ao objeto de estudo a delimitar o tema, estabelecer um problema a partir da temática, elaborar objetivos, levantar hipóteses, construir a base teórica, criar instrumentos de pesquisa e tratar os dados coletados.

Nesse percurso depara-se com um grande desafio: dar sentido e coerência às informações obtidas no decorrer da pesquisa.

A compreensão da natureza dinâmica do estresse e os esforços de adaptação e a identificação de seus níveis permitem a compreensão das formas de reação aos estressores que interferem nas relações entre as pessoas e o trabalho.

Considerando os objetivos propostos nesta pesquisa e de acordo com a literatura revisada, os dados coletados, foram analisados e interpretados, de forma a gerar resultados e responder aos objetivos específicos tratados no início do estudo.

Respondendo aos objetivos específicos, os resultados quantitativos, mostraram que dos 176 sujeitos da amostra, 28 apresentam todas as manifestações de estresse físico, psíquico, psicofisiológico e de temporalidade, o que ressalta que essas manifestações dependem das diferenças individuais e capacidade de resposta, como também da influência da estrutura organizacional e do ambiente social.

Haja vista que, enquanto 28 apresentaram todas as manifestações do estresse (físico, psíquico, psicofisiológico e de temporalidade), alguns apresentaram as manifestações de temporalidade, representados pelos sintomas de insegurança e a falta de perspectiva quanto ao futuro perante a ameaça ou o trauma do desemprego (papel social), a instabilidade econômica do país, com reflexos no número de desempregados, a preocupação com a idade avançada de alguns, as

dificuldades financeiras, a responsabilidade com a família, perda de entes queridos, doenças e a necessidade de aprendizado constante são situações que impõem grandes exigências à capacidade de enfrentamento desse grupo pesquisado e, também, foi a manifestação predominante do estresse para 66 desses trabalhadores.

Já as manifestações psicológicas, de ansiedade seguida de crises de humor depressivo, depressão, falta de controle, indiferença emocional, perda de auto-estima e medo foi a segunda manifestação do estresse apresentada por 51 trabalhadores.

Dessa maneira, as fontes de estresse e a forma como as pessoas percebem e interpretam o meio em que estão inseridas afetam sensivelmente na atitude de enfrentamento.

Ao analisar esse resultado, avalia-se que diante do esforço de adaptação ao ambiente, seja do trabalho ou do ambiente social, o processo de estresse se instaurou para esse grupo de trabalhadores.

Como se pode observar, os acontecimentos que afetam os indivíduos, como por exemplo, a percepção de imprevisibilidade em relação ao mundo, contribui para uma vulnerabilidade psicológica, reduzindo a capacidade física e mental, favorecendo a diminuição da resistência do organismo às doenças.

Nesse contexto, o estresse afetou o aspecto físico dos trabalhadores, o equilíbrio psíquico, emocional e social.

Sabendo que cada pessoa reage de forma diferente aos estímulos da vida, elas também terão limiares diferentes de estresse. Uma representação pessimista da realidade pode favorecer estas reações, enquanto a representação positiva ameniza os efeitos estressores.

Em relação aos resultados das estratégias de enfrentamento utilizadas por esse grupo, constatou-se que 151 sujeitos da amostra pesquisada utilizam o controle como estratégia de enfrentamento, seguida do apoio social. Estratégias estas avaliadas como positivas por contribuir para a administração das manifestações do estresse.

Diante desse quadro, outro aspecto a considerar é a relação entre as manifestações do estresse (todas as dimensões) e as estratégias de enfrentamento “recusa” e “isolamento”.

Os indivíduos com alto estresse tendem a valer-se mais das estratégias de recusa e isolamento, o que favorece o agravamento do quadro sintomático, pois na verdade, é nessa hora que as pessoas precisam de mais ajuda.

Diante dessa análise e respondendo a questão como as estratégias de enfrentamento ajudam a superar o estresse no ambiente de trabalho. Considera-se que ao fazer uso das estratégias de enfrentamento, principalmente as de apoio social e de controle, as pessoas tenham consciência e a percepção do poder sobre as suas emoções. Assim, contribuiriam na administração do estresse e suas manifestações no ambiente de trabalho e na sua vida cotidiana.

Quanto à análise qualitativa dos dados, observou-se, por meio dos discursos desse grupo de trabalhadores do setor de produção, um forte sentimento de falta de valorização e reconhecimento do esforço despendido na realização do trabalho. É sentir-se valorizado e reconhecido é importante por significar ser aceito e ser admirado pelo seu trabalho. O contrário reflete um sentimento de que são pessoas inúteis, descartáveis, portanto, não tão importantes para a organização.

Também se observa que a insegurança quanto ao medo do desemprego é evidente em todos, e com isso o sentimento de impotência.

Com todas as mudanças, principalmente no perfil do trabalhador, a organização exerce uma função no desenvolvimento cognitivo e na maturidade psíquica dos indivíduos, ou no seu impedimento. No caso desse grupo, há uma necessidade por parte deles de reconhecimento e consideração, como forma de sentirem-se valorizados pelo serviço já prestado.

A função da organização é dar condições, para que os indivíduos possam desenvolver seu processo de perceber e pensar, como já mencionado. Assim, pela mudança do ambiente poderá haver o desenvolvimento do potencial desses trabalhadores, bem como o desenvolvimento afetivo-cognitivo.

Hoje o desafio enfrentado por empresas e empregados é a conciliação do ambiente salubre de trabalho com a competitividade do mercado. Portanto é relevante que as organizações e profissionais da área entendam que não se podem avaliar as pessoas no seu contexto psicossocial, sem levar em consideração a percepção e interpretação que ela faz sobre o ambiente. Dessa forma, pesquisas sobre estresse no trabalho podem complementar as práticas dos demais profissionais que atuam em segurança, como médicos, psicólogos, engenheiros e técnicos, de forma preventiva.

Sendo assim, este trabalho responde à premissa básica de uma pesquisa científica que é a sua aplicabilidade. Com este diagnóstico a organização tem como implantar ações para trabalhar com seus funcionários, reduzindo maior sofrimento psíquico ou mesmo doenças e acidentes.

No caso desse grupo pesquisado, vale lembrar que os trabalhadores gostam de trabalhar, mas o que falta para eles é uma atenção mais humanizada, nesse processo de rápidas mudanças e necessidade de adaptação.

Do ponto de vista social e cultural as mudanças cotidianas, em si, não constituem novidade na civilização humana. No ambiente de trabalho os agentes estressores são muitos. Sem falar que o ambiente por causa das suas normas, limita as pessoas quanto às manifestações de suas angústias e frustrações.

Os estressores do cotidiano, tais como a segurança social, a manutenção da família, a perplexidade e a falta de perspectiva diante do desemprego, são desafios que superam os limites adaptativos levando ao estresse.

Com isso o desgaste emocional a que as pessoas estão submetidas nas relações com o trabalho, com o dia-a-dia são fatores muito significativos na determinação de transtornos relacionados ao estresse, como é o caso das depressões, ansiedade e doenças psicossomáticas.

O homem é um ser histórico-social que constrói, transforma a sociedade em que vive e é moldado por ela, num movimento dinâmico e indivisível. Dessa forma a maior conscientização dos indivíduos sobre os processos de doenças, o reconhecimento e a identificação dos sinais e sintomas de estresse, acompanhados de reações psicológicas são relevantes, porque possibilitam o diagnóstico precoce do mesmo, favorecem a tomada de decisões frente às estratégias que devem ser adotadas, com o objetivo de administrar os agentes estressores, uma vez que as pessoas que experimentam o estresse estão tendo um custo pessoal enorme em termos de sua saúde física e de seu bem-estar emocional.

Este estudo enfocou a categoria profissional (produção) ainda pouco estudada. Portanto, a partir dos resultados sobre o problema investigado, sugere-se dar continuidade e aprofundamento às discussões por meio de outros estudos que poderão ser amplos, em outros segmentos e incluir outras categorias funcionais, bem como estudos sobre os impactos de valores no ambiente de trabalho e

impactos da família sobre o trabalho.

O assunto não se esgota por aqui, apenas se conseguiu retratar alguns aspectos, sob determinadas fontes de análise. Espera-se que outros profissionais possam continuar pesquisando este tema e com isto ajudar as pessoas a reconhecer os sintomas do estresse como alerta para transformar sua causa em busca de um viver mais produtivo, e contribuindo de forma significativa para estudos na área.

A análise qualitativa mostrou-se enriquecedora, uma vez que os dados se complementaram e contribuíram para alcançar os objetivos propostos e ampliar um pouco mais a abrangência deste trabalho.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, K. N. et al. **O estresse em uma equipe militar de resgate pré-hospitalar.** Eletrônica de Enfermagem. Goiânia, v. 2, n. 2, jul-dez. 2000. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista.htm>>. Acesso em: 25 out. 2006.
- ALBERT. E.; URURAHY, G. **Como tornar-se um bom estressado.** Rio de Janeiro: Salamandra, 1997.
- ALBORNOZ, S. **O que é trabalho.** 6. ed. São Paulo: Brasiliense, 1997.
- ALEGRETTI, J. **Nível de stress, fontes estressoras e estratégias de enfrentamento em mulheres.** 2006. 30p. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Centro de Ciências da Vida. Campinas: PUC-Campinas.
- ANTONIAZZI, A, S. et al. O conceito de coping: uma revisão teórica. **Revista Estudos de Psicologia.** v. 3, n. 8, p. 273-294, 1998.
- ARAÚJO, A. B. **Estresse e trabalho:** os assistentes sociais na mira do burnout. 2004. 80 p. Dissertação (Mestrado em Serviço Social). São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- ARDEN, J. B. **Sobrevivendo ao estresse do trabalho:** como superar as pressões do dia-a-dia. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.
- ARENDT, H. **A condição humana.** Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1997.
- AYRES, K. V.; BRITO, S. M. de O.; FEITOSA, A. C. *Stress ocupacional no ambiente universitário: um estudo com as professores da UEPB com cargos de chefia intermediária* In: IV Encontro de iniciação científica da Universidade Estadual da Paraíba e II amostra de produção científica da Universidade Estadual da Paraíba. Campina Grande. **Anais.** Campina Grande: UEPB, PRPG, PIBIC, 1997.
- BALASSIANO, M. et al. Estresse ocupacional na administração pública brasileira: uma análise baseada no modelo de relações estruturais. **Cadernos de Saúde Pública,** 2005.
- BARDIN, I. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 1994. 226 p.
- BAUMAN, Z. **A modernidade líquida.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.
- BECK, J. S. **Terapia cognitiva:** teoria prática. Porto Alegre: Artemed, 1997.
- BENZONI, P. E. et al. Tipologia das pesquisas sobre stress no Brasil. In: LIPP, M. E. N. (org) **O stress no Brasil:** pesquisas avançadas. Campinas/SP: Papirus, 2004.

BOURNE, P. G. **Men, Stress, and Vietnam**. Boston: Little, Brown and Company, 1970.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Relação Anual de Informações Sociais – RAIS**. Brasília, DF, 2005.

BRAVERMAN, H. **Trabalho e capital monopolista**. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

BUENO, R. C. M. **Incidência de stress em um grupo de profissionais da área médica**. 2000. 73 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica), Campinas: Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

CAMPOS, M. C. S. S. A montagem de um projeto de pesquisa. In: LANG, A. B. S. G. (org) **Desafios da pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo: CERU, 2001.

CARVER, C. S.; SCHEIER, M. F.; WEINTRAUB, J. K. Assessing coping strategies: A theoretically based approach. **Journal of Personality and Social Psychology**, n. 45, p. 267-283. 1989.

CATTANI, A. D. (org) **Trabalho e tecnologia: dicionário crítico**. Petrópolis: Vozes; Porto Alegre: Ed. Universidade, 1997.

CHAMON, E. M. O. Q. Estresse e estratégias de enfrentamento: o uso da Escala Toulousaine no Brasil. **Revista Psicologia**. Organizações e Trabalhos, Florianópolis, SC. Aceito para publicação, 2006.

_____. **Formação e (Re) Construção Identitária: estudo das memórias de professores do ensino básico inscrito em um programa de formação continuada**. 2003. Tese (PhD). Campinas: Universidade Estadual de Campinas, SP.

CHANLAT, J. F. **O indivíduo nas organizações: dimensões esquecidas**. São Paulo: Atlas, v. 1, 1996.

COELHO, C. L. M. **Clima organizacional e stress numa empresa de comércio varejista**. Universidade Federal Fluminense. v. 4, n. 1, p. 11-36, Jan-Jun 2004.

COOPER, C. L; PAYNE, R. **Current concerns in occupational stress**. New York: John Wiley e Sons Ltda, 1980.

COSTA, E. S.; LEAL, I. P. **Estratégias de coping em estudantes do ensino superior: Análise psicológica**, 2 (XXIV): p. 189-199, 2006.

COTRIM, G. **Fundamentos da filosofia: história e grandes temas**. São Paulo: Saraiva, 2000.

COUTO, H. A.; MORAES, L. F. R. *Stress no trabalho, fatores psicossociais e alta incidência de LER/DORT entre operadoras de caixa de supermercado: um estudo de caso*. In: 23º Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração - ENANPAD. Foz do Iguaçu: **Anais**. Área Recursos Humanos, 1999. CD-ROM.

COVOLAN, M. O *stress* ocupacional do psicólogo clínico: seus sintomas, suas fontes e as estratégias utilizadas para controlá-lo (1989). In: LIPP, M. E. N (ed) **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupo de risco**. Campinas: Papirus, 1996.

COX, T.; FERGUSON, E. Measurement of the subjective work environment. **Work e stress**, v. 8, n. 2, p. 98-109, 1994.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. Tradução Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. amp. São Paulo: Cortez Oboré, 1992.

_____. **Psicodinâmica do trabalho: contribuição da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. **Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. O indivíduo nas organizações: dimensões esquecidas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, v.1, p.149-173, 1996.

DELA COLETA, J. A. **Acidentes de trabalho**. São Paulo: Atlas, 1991.

DIAS, R. **Sociologia e administração**. São Paulo: Alínea, 2001.

DINIZ, C. C. et al. O arranjo da rede FIAT de fornecedores, 2000. In: FERREIRA, P. M. **O setor metal-mecânica de nova Friburgo: uma análise a partir de abordagem de clusters**. 2002. Dissertação. (Mestrado) Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ/IE.

ENDLER, N. S.; PARKER, J. D. A. Multidimensional assessment of coping: a critical evaluation. **Journal of Personality and Social Psychology**, n. 58, p. 844-854, 1990.

ENRIQUEZ, E. Perda do trabalho, perda da identidade. In.: NABUCO, M. R; CARVALHO NETO, A (org). **Relações de trabalho contemporâneo**. Belo Horizonte: IRT da PUC de MG, 1999. p. 69-83.

FARNÉ, M. **O estresse: às vezes é positivo, às vezes é negativo, mas pode ser transformado em um aliado**. Trad. Mário José Zambiasi. São Paulo: Loyolla, 2003. (Coleção para saber mais)

FERREIRA, A. B. H. **Novo dicionário Aurélio – Século XXI**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira. 1988.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. "Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor": atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Estud. psicol. (Natal)**. v. 6, n. 1, Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, Brasil, 2001.

FIGUEROA, N. L. de et al. Um instrumento para avaliação de estressores psicossociais no contexto de emprego. **Revista Psicologia, reflexão e crítica**. 2001.

FILGUEIRAS, J. C. A polêmica em torno do conceito de estresse. **Psicologia, Ciência e Profissão**, 1999.

FOLKMAN, S. et al. Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. **Journal of Personality and Social. Psychology**. v. 50, n. 5, p. 992-1003, 1986.

FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S An analysis of coping in a midleaged communit sample. **Journal of Healthand Social Behavior**, v. 21, p. 219-239. 1980.

FONTANA, D. **Estresse**. São Paulo: Saraiva, 1991.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. R. L. **Estresse e Trabalho**: Uma abordagem psicossomática, 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

_____. **Stress e Trabalho**: Uma abordagem psicossomática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

FREUD, S. Edição standartizada brasileira das obras completas. In: _____. **O mal estar da civilização**. Rio de Janeiro: Imago, 1974, vol. XXI.

FRIEDMANN, G. et al. **Tratado de sociologia**. Tradução Octávio Mendes Cajado. v. I São Paulo: Cultrix, 1972.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GIORDANO, D. A.; EVERLY, G. S. **Controlling, stress and tension**: a holist approach Englewood. Clifs: Prentice Hall, 1979.

GOLDBERGER, P. **A saúde dos executivos**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1980.

GOLDSTEIN, D. S. **Stress, catecholamines, and cardiovascular disease**. New York: Oxford University Press, 1995.

GOMES, A. M. T.; OLIVEIRA, D. C. A auto e hetero imagem profissional do enfermeiro em saúde pública: um estudo de representações sociais. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. v. 13, n. 6, Ribeirão Preto: nov-dez 2005.

GUIDO, L. A. **Stress e coping entre enfermeiros de centro cirúrgico e recuperação anestésico**. 2003. 280 p. Tese (Doutorado) Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo. São Paulo: Universidade de São Paulo.

GÜINTHER, I. de A.; MACHADO, S. S. Revisitando a saúde: da visão patogênica à visão salutogênica de estresse. **Revista de Estudos em Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 19, n. 3, p. 40-51, 2002.

HEGEL, G. W. F. **Fenomenologia do espírito**. Petrópolis: Vozes, 1988.

HOLMES, T. H.; RAHE, R. K. The social readjustment rating scale. **Journal of psychosomatic research**, n. 11, p. 213-218, 1967.

KWASNICKA, E. **Introdução à Administração**. São Paulo: Atlas, 1995.

KYRIACOW, C. **Social support and occupational stress among schoolteachers**: Educational Studies, n. 1, v. 7, 1981.

LADEIRA, M. B. O processo de stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo (RAUSP)**. v. 31, n. 1, p. 64-74, jan-mar. São Paulo, 1996.

LANE, S.; BURIHON, B. (Orgs.) **Novas veredas em psicologia social**. São Paulo: Brasiliense, 1995.

LAZARUS, R. S. Cognitive and coping processes in emotion, In: WEINER, B. **Cognitive views of human motivation**. New York: Academic Press, p. 22, 1974.

_____. **Psychological stress and the coping process**. New York: McGraw-Hill, 1996.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal and coping**. New York: Springer Publishing Company, 1984.

LÊ GUILLANT et al. A neurose das telefonistas. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. v. 17, n. 47, p. 7-11, 1984.

LIMA, M. E. A. A psicopatologia do trabalho: origens e desenvolvimento recentes na França. **Psicologia: ciência e profissão**. v. 18, n. 2, p. 10-15, 1998.

LIPP, M. E. N. (Org) **O stress no Brasil: Pesquisas avançadas**. Campinas/SP: Papirus, 2004.

LIPP, M. E. N. et al. **Como enfrentar o Stress**. 3. ed. Campinas/SP: UNICAMP, Ícone, 1998.

LIPP, M. E. N. **Inventário de sintomas para adultos de Lipp**. São Paulo: Casa do psicólogo. 2000.

_____. **Mecanismos Neuropsicofisiológicos do stress, teoria e aplicações clínicas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

_____. **Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papyrus, 1996.

_____. *Stress e Qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres*. **Revista Psicologia Reflexiva Crítica**. v. 15, n. 3, Porto Alegre, 2002.

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. E. N. O stress emocional e seu tratamento. In: RANGE, B. (Ed.) **Terapia cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria**. São Paulo: ArtMed, p. 475-489, 2001.

MACIEL, S. V. (1996). Atleta juvenil feminina: Correlação entre características psicológicas, estresse e lesões osteomusculares. In: LIPP M.E.N. (Org.) **Pesquisas sobre estresse no Brasil. Saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papyrus. p. 211-224.

MARINHO, R. C. **Estresse ocupacional e síndrome de burnout: um estudo em hospital privado**. 2005. 118 p. Dissertação (Mestrado) Departamento de Economia, Contabilidade e Administração. Taubaté: Universidade de Taubaté.

MARKERT, W. Novas competências no mundo do trabalho e suas contribuições para a formação do trabalhador. In: **23ª Reunião Anual da ANPED, 2000**. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

MARX, K. **Coleção – Os pensadores**. Vol. II. São Paulo: Nova cultural, 1998.

_____. **Manuscritos econômicos – filosóficos: textos filosóficos**. Portugal: Edições 70, v. 22, 1964.

MASCI, C. **A hora da virada: enfrentando os desafios da vida com equilíbrio e serenidade**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MICHAELIS, **Dicionário Escolar da Língua Portuguesa**. Editora Melhoramentos, 2006, 896p.

MOREIRA, J. M. Stress e coping em estudantes de enfermagem: influências do apoio social e do estilo de vinculação. **V congresso Galaico-Português de Psicopedagogia**. Santiago de Compostela, set. 2000.

NAKAYAMA, M. K. **A influência da cultura organizacional na predisposição do gerente ao estresse ocupacional.** 1998. 176 p. Tese (Doutorado em administração). Porto Alegre: PPGA/UFRGS.

NASSIF, L. E. **Origens e desenvolvimento da psicopatologia do trabalho na França (séculoXX): uma abordagem histórica (2005).** *Memorandum*, 8, 79-87. Disponível em: <http://www.fafich.ufmg.br/memorandum/artigos_08>. Acesso em: 25 out 2006. Universidade Federal de Minas Gerais.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de Metodologia Científica:** projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira, 1997.

OLIVEIRA, S. R. et al. **Buscando o sentido do trabalho.** Disponível em: <[www.anicleide.com.br/sentido do trabalho](http://www.anicleide.com.br/sentido_do_trabalho)>. Acesso em: 03 nov 2006.

OLIVEIRA, T. N. Somatização e sofrimento no trabalho. In: **Revista Textos e Contextos.** Ano IV, n. 4. Porto Alegre: PUCRS, 2005

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Relatório sobre a saúde no mundo.** 2001.

PAIVA, K. C. M.; SARAIVA, L. A. S. Estresse ocupacional de docentes do ensino superior. **Revista de administração.** São Paulo, v. 40, n. 2, p. 145-158. abr/maio/jun, 2005.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, M. R. A validação da escala de estresse no trabalho. **Revista de Estudos de Psicologia,** v. 9, n. 1, p. 45-52. Universidade de Brasília, 2004.

PELLETIER, K. R. Entre a mente e o corpo: estresse, emoções e saúde. In: GOLEMAN, D. et al. **Equilíbrio, mente e corpo:** Como usar sua mente para uma saúde melhor. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PEREIRA JÚNIOR, L. C. P. Trabalho é dor. **Revista Língua Portuguesa.** 2004.

PIZZATO, M. I. G. **Le stress:** Les strategies de coping et les representations sociales de la maladies chez less seropositis au Brasil. 2001. 407. f. Thèse (Doctorat nouveau regime). UFR Psychologie, Université de Toulouse.

PIZZATO, M. I. G.; CHAMON, E. M. Q. O. **Estresse e estratégia de enfrentamento:** uma abordagem psicossocial. Mimeo, 2005.

PORTNOI, A. G. **Dor, Stress e Coping:** Grupos Operativos em Doentes com Síndrome de Fibromialgia. São Paulo, 1999. 256 p. Tese (Doutorado). Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo.

PROENÇA, I. M. (1998). *Stress ocupacional e qualidade de vida de jornalistas da*

mídia impressa diária. In: LIPP, M. E. N et al . Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres. **Psicologia: Reflexão e Crítica**. v.15, n. 3, Porto Alegre, 2002.

REGIS, L. M. **O stress ocupacional no executivo**. 1996. 120 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social do Trabalho). São Paulo: Universidade de São Paulo.

RIBEIRO, F. A. **O papel do trabalho na história do homem**. Disponível em: <www.frb/ciente/2005>. Acesso em: 26 out. 2006.

ROCHA, E. L.; GLIMA, D. M. R. Distúrbios psíquicos relacionados ao trabalho. In: JÚNIOR, M. F. **Saúde no trabalho: Temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores**. São Paulo: Roca Ltda, 2000.

ROMANO, A. S. P. F (1989). Levantamento das fontes de *stress* ocupacional de soldados da policia militar e o nível de stress por ela criado: Uma proposta de curso de controle de stress específico para a policia militar. In: LIPP, M. E. N et al. Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres. **Psicologia: Reflexão e Crítica**. v. 15, n. 3, Porto Alegre, 2002.

ROSSI, A. M. et al. (Org) **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2005.

RYAN-WENGER, N. M. A taxonomy of children's coping strategies. A step toward theory development. **American Journal of Orthopsychiatry**, n. 62, p. 256-263, 1992.

SANTOS, C. M. Q. et al. Qualidade de vida no trabalho, estresse ocupacional e o sistema *Just In Time*: um estudo de caso no setor automobilístico mineiro: In: Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração. **Anais. ANPAD**, 1999.

SAVOIA, M. G. Escalas de eventos vitais e de estratégias de enfrentamento. **Revista de Psiquiatria Clínica**, n. 2, v. 26, p. 57-67, São Paulo, 1999.

SEEGERS, G.; VAN. E. T. Examining a model of stress reactions of bank directors. **European Journal of Psychological Assessment**, v. 12, n. 3, p. 212-213. 1996.

SEIDL, E. M. F. et al. Análise fatorial de uma medida de estratégias de enfrentamento. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 17, n. 3, p. 225-234, set-dez. 2001.

SELLIGMAN-SILVA, E. **Desgaste mental no trabalho dominado**. Rio de Janeiro: UFRJ, 1994.

SELYE, H. **Estresse a tensão da vida**. Trad. Frederico Branco. 2. ed. São Paulo:

IBRASA, 1956.

SENNET, R. **A corrosão do caráter: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo.** Tradução Maros Santarrita. Rio de Janeiro: Record, 1999.

SILVA, A. C. A. (1992). Estresse, estressores, e qualidade de vida de bancários: Um estudo exploratório com uma amostra de funcionários do Banco do Brasil. In: LIPP, M. E. N et al . Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres. **Psicologia: Reflexão e Crítica.** v. 15, n. 3, Porto Alegre, 2002.

SILVA, C. R. et al. **Uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para pesquisa qualitativa:** descrição e aplicação do método. Organizações rurais agroindústrias. v. 7, n.1 p. 7-81, Lavras, 2005.

SILVA, J. J. Estresse impulso da vida. São Caetano do Sul: Yendis editora, 2005.

SILVA, M. A. D. **Quem ama não adoce: o papel das emoções na prevenção e cura das doenças.** 13. ed. São Paulo: Best Seller, 1994.

SOARES, D. S. M. (1990). O *stress* do executivo brasileiro: Diferenças e similaridades entre homens e mulheres. In: LIPP, M. E. N et al . Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres. **Psicologia: Reflexão e Crítica.** v. 15, n. 3, Porto Alegre, 2002.

SOUZA, A. D. et al. **Estresse e o trabalho.** 2002. Monografia. Campo Grande/MS: Sociedade Estácio de Sá.

STACCIARINI, J. M. R. **Estresse ocupacional, estilos de pensamento e coping na satisfação, mal-estar físico e psicológico dos enfermeiros.** 1999. 169 p. Tese (Doutorado). Departamento de Psicologia Social e do Trabalho. Instituto de Psicologia. Brasília: Universidade de Brasília.

TRIVINOS, A. N. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987. 175 p.

VAILLANT, G. E. Ego mechanisms of defense and personality psychopathology. **Journal of Abnormal Psychology,** n. 103, p. 44-50, 1994.

VASCO, A. J. B. Dois modelos para a compreensão do processo de confronto (*coping*). **Jornal de psicologia,** v. 4, n. 3, p. 22-26, 1985.

VASCONCELLOS, E. G. O modelo Psiconeuroendocrinológico de stress. In: SEGER, L. **Psicologia e Odontologia: uma abordagem integradora.** 2. ed. São Paulo: Ed. Santos, 1992.

_____. **Conceitos Básicos de Stress:** teorias e experimentação científica no campo da psicologia social. 1993. 129 p. Monografia. Instituto de Psicologia. Departamento de Psicologia Social e do Trabalho. Universidade de São Paulo.

VOLPATO, D. C et al. *Burnout* em profissionais de Maringá. **Revista Eletrônica InterAção Psy.** Ano 1, n.1, p. 102-111, ago 2003.

YIN, R. K. **Estudo de Caso.** São Paulo: Atlas, 1990.

ANEXO A – DECLARAÇÃO COMISSÃO DE ÉTICA



Universidade de Taubaté
 Autarquia Municipal de Regime Especial
 Reconhecida pelo Dec. Fed. Nº 78.924/76
 Recredenciada pela portaria CEE/GP nº 30/03
 CNPJ 45.176.153/0001-22

Reitoria
 Rua 4 de Março, 432 Centro Taubaté-SP 12020-270
 tel.: (12) 225.4100 fax: (12) 232.7650 www.unitau.br reitoria@unitau.br

PRPPG - Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-graduação
Comitê de Ética em Pesquisa
 Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro Taubaté-SP 12020-040
 tel.: (12)225.4217 225.4143 fax: (12)232.2947 edwiges@unitau.br

DECLARAÇÃO

Protocolo CEP/UNITAU nº 011/06 (Esse número de registro deverá ser citado pelo pesquisador nas correspondências referentes a este projeto)

Projeto de Pesquisa: *Estresse e estratégias de enfrentamento: um estudo de caso no setor socioproductivo*

Pesquisador(a) Responsável: Odete Alves da Silva Guerra dos Santos

Apresentar relatório final ao término da pesquisa: 28/02/2007

O Comitê de Ética em Pesquisa, em reunião de 10/02/2006 e no uso das competências definidas na Resolução CNS/MS 196/96, considerou o Projeto acima aprovado.

Taubaté, 13 de fevereiro de 2006


Prof. Dra. Maria Júlia Ferreira Xavier Ribeiro
 Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté

Autorizo cópia total ou parcial desta obra, apenas para fins de estudo e pesquisa, sendo expressamente vedado qualquer tipo de reprodução para fins comerciais sem prévia autorização específica do autor.

Odete Alves da Silva Guerra dos Santos

Taubaté, 30 de Maio de 2007.