

ESTRESSE E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO EM UM INSTITUTO DE PESQUISAS: COMPARAÇÃO COM A MÉDIA DA POPULAÇÃO BRASILEIRA

Autoria: Jose Agnaldo Pereira Leite Junior, Edna Maria Querido de Oliveira Chamon, Marco Antonio Chamon

Resumo

Investigar como se manifesta o estresse em funcionários públicos de um Instituto de Pesquisas, quais as estratégias de enfrentamento adotadas pelos mesmos e comparar os dados levantados com a média da população brasileira são os objetivos deste estudo. Para tanto, entre os meses de junho e agosto de 2008, foi realizada uma pesquisa exploratória, descritiva, com abordagem de natureza quantitativa. A população é composta de 1.065 sujeitos e a amostra é de 242 funcionários, que ocupam cargos de nível auxiliar, nível médio e nível superior, das áreas de gestão, pesquisa e tecnologia. Utilizou-se a Escala Toulousaine de Estresse – ETE para avaliar o nível de estresse e a Escala Toulousaine de *Coping* – ETC para identificar as estratégias de enfrentamento (*coping*). A tabulação dos dados foi realizada pelo *software* SPHINX, separadamente, para cada escala. Os resultados são comparados aos escores médios para a população brasileira, apurados na pesquisa de Stephenson (2001) e mostram que os funcionários do Instituto de Pesquisas avaliado apresentam menos estresse que a média da população brasileira (estresse global). Entretanto, se avaliar os resultados separadamente, nota-se que um número significativo de sujeitos apresenta estresse físico, psicológico, psico-fisiológico e de temporalidade, já apresentando sintomas em cada uma dessas modalidades. Além disto, se utilizam de estratégias de enfrentamento ligadas à fuga e à negação dos problemas, o que indica uma gestão deficiente do estresse.

Introdução

Devido à globalização econômica e ao aumento constante da concorrência em todos os setores, mudanças organizacionais e tecnológicas têm se tornado constantes e necessárias. A busca por melhores resultados, redução de custos e ausência de desperdício tem exigido das pessoas esforços contínuos de profissionalização e atualização, sobrecarga de trabalho, mudanças nos processos, gerando incertezas quanto ao futuro e desgaste emocional.

Nesse contexto, o estresse é um assunto atual e de interesse geral. Isso se deve ao impacto que o mesmo pode causar na saúde dos funcionários e nas organizações. A compreensão deste fenômeno pode contribuir para o controle dos aspectos negativos da atividade laboral que geram estresse.

A necessidade de criar novas tecnologias, produzir conhecimentos e formar profissionais competentes, exige que os Institutos de Pesquisas estejam sempre à frente das inovações e essas exigências são repassadas para seus funcionários que devem se adaptar às novas demandas.

Estresse

O termo estresse tem várias origens etimológicas e teve uma evolução significativa ao longo do tempo. No latim, “*strictus e strictia*” tem sentido de tornar apertado, estreito; no inglês antigo, “*stress*” significa dureza, desconforto; no francês antigo, tem significado de estreiteza (SANTOS, 2007). Do século XIV até o século XVII era utilizado para expressar sofrimento, adversidade ou aflição. É quando aparece pela primeira vez para denotar o complexo fenômeno composto de tensão, angústia e desconforto. No final do século XVII passou a ser utilizado nas ciências físicas para determinar o grau de deformação ou distorção que um objeto sofre quando submetido a um esforço (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

Conforme Lipp (2003), no século XIX, eventos emocionalmente relevantes passaram a ser associados a doenças físicas e mentais, sem maior atenção da ciência. Já no início do século XX, o médico inglês William Osler relacionou o termo “*stress*” (eventos estressantes) com trabalho excessivo e o termo “*strain*” (reação do organismo ao *stress*) com preocupação e, em 1910, sugeriu que o excesso de trabalho e de preocupação estivesse associado a doenças coronárias.

Em 1925, Selye (1965) identificou uma série de reações não específicas, semelhantes em pacientes de patologias diferenciadas, frente a situações que lhes haviam causado angústia e tristeza. Selye (1965) se especializou em endocrinologia e foi influenciado pelas descobertas do fisiologista francês, Claude Bernard que, em 1879, havia sugerido que o ambiente interno dos organismos deve permanecer constante apesar das mudanças no ambiente externo.

Em 1936, Selye publicou seu primeiro artigo, sob o título “Síndrome produzido por vários agentes nocivos”, onde relatou seu estudo sobre o conjunto de respostas não específicas de síndrome de adaptação geral e, utilizando o conceito de Bernard, definiu o estresse como o conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação. Assim, formulou a hipótese de que a maioria das perturbações registradas no organismo, aparentemente, é comum a muitas doenças, ou talvez a todas as doenças (SELYE, 1965). Embora já utilizasse o termo “*stress*” em conversas e em conferências, Selye preferiu chamar em seu artigo de “Síndrome da Adaptação Geral - SAG”, hoje conhecido como “Síndrome do Estresse” ou “Síndrome de estar apenas doente”. Para Benzoni (2008), devido aos estudos de Selye (1965), 1936 foi o ano em que o termo “*stress*” entrou para a literatura médica com o sentido que conhecemos hoje.

Posteriormente, em 1939, o fisiologista Walter B. Cannon, chamou de homeostase a estabilidade orgânica, ou a manutenção da estabilidade em todos os aspectos e de termostase a manutenção de uma temperatura estável (SELYE, 1965).

A Síndrome da Adaptação Geral, identificada por Selye (1965), consiste de três fases:

- Fase de Alarme: é a resposta inicial do organismo, quando ocorre uma mobilização total de forças de defesa. Nesta fase, Selye (1965) constatou que as células do córtex das supra-renais descarregam seus grânulos de secreção hormonal na circulação, ocorrendo o gasto de reservas de hormônio das glândulas, o sangue torna-se mais concentrado e registra-se uma redução de seu peso específico. As mudanças hormonais contribuem para que haja aumento da motivação, entusiasmo e energia. Se o estímulo estressor permanecer potente, esta fase dá margem à fase de resistência (LIPP, 2004).

- Fase de Resistência: é quando ocorre a utilização das forças de defesa. Nesta fase, Selye (1965) constatou que o córtex acumula abundante reserva de grânulos segregados e o sangue se apresenta diluído e com peso normal. Ocorre demanda de muita energia para tentar restabelecer o equilíbrio, o que pode gerar a sensação de desgaste generalizado e a perda de memória. Se o organismo resistir adequadamente ao estímulo estressor e ocorrer uma adaptação completa, o processo se interrompe sem sequelas, caso contrário, se o organismo continuar exposto ao estímulo estressor, a fase de adaptação é perdida, dando margem à fase de exaustão (LIPP, 2004).

- Fase de Exaustão: trata-se do desgaste do organismo. Nesta fase, Selye (1965) observou que em muitos pontos os sintomas são semelhantes aos da reação inicial de alarme, mas que gera uma espécie de envelhecimento prematuro. Ocorre o aumento das estruturas linfáticas, exaustão psicológica em forma de depressão e exaustão física em forma de doenças (LIPP, 2004).

No ano de 2000, Lipp (2004) introduziu ao modelo trifásico de Selye (1965) a fase de quase-exaustão que, segundo ela, ocorre logo após a fase de resistência e chamou de modelo quadrifásico do estresse, conforme Quadro 1, a seguir. Nesta fase, as defesas do organismo começam a ceder e ele não consegue restabelecer a homeostase interior. O indivíduo começa

a oscilar entre momentos de bem-estar e tranquilidade e momentos de desconforto, cansaço e ansiedade. Começam a surgir algumas doenças, mostrando que a resistência está baixa.

Modelo Trifásico – Selye (1952)	Modelo Quadrifásico – Lipp (2000)
ESTÁGIOS	FASES
Alarme	Alerta
Resistência	Resistência
Exaustão	Quase-exaustão
	Exaustão

Quadro 1 – Comparação dos modelos teóricos do estresse

Fonte: Lipp (2004, p. 19)

Conforme observa Lipp (2004), nos dois modelos o estresse é tratado como um processo que se desenvolve em etapas ou fases. Estas fases podem ser temporárias e de intensidade variável. O desempenho máximo de um indivíduo é atingido na fase de resistência, quando são mobilizadas todas as suas energias de reserva. É o ponto de maior resistência do organismo. Dessa forma, o indivíduo fica sem energia para momentos futuros e, logo em seguida, vem a quebra do organismo, pois o mesmo fica destituído de defesas. De acordo com Lipp (2004), o nível ideal de estresse é o ponto anterior ao ponto máximo de estresse e de produtividade, que está muito próximo de evoluir para as fases mais avançadas, em que a produtividade e a saúde do indivíduo são afetadas pelo estresse excessivo. No estágio de exaustão doenças muito sérias podem surgir.

A abordagem sobre o estresse está em contínua evolução e novas perspectivas vão surgindo com o passar do tempo, como os aspectos psíquicos, cognitivos e sociais da resposta ao estresse e da origem de seu estímulo, porém, a teoria de Selye (1965) serve de base para todas as abordagens atuais, pois dependendo do nível de estresse, o indivíduo pode se enquadrar na fase de alerta, na fase de resistência ou na fase de exaustão, podendo ter como consequências, graves problemas de saúde como: hipertensão, infarto do miocárdio, arteriosclerose, depressão, apatia, perda da memória, falta de energia, podendo chegar à falência do organismo.

Atualmente, o termo “*stress*” tem sido utilizado para descrever tanto os estímulos que geram uma quebra na homeostase do organismo, como a resposta comportamental criada por tal desequilíbrio. Segundo Ferreira (1988), estresse é o conjunto de reações do organismo a agressões de ordem física, psíquica, infecciosa, e outras, capazes de perturbar-lhe a homeostase. Para Lipp (2003) existe uma certa dificuldade para conceituar a palavra estresse porque ela é utilizada tanto para designar uma condição, causa ou estímulo desencadeante de uma reação do organismo, como para descrever seu efeito.

Aos agentes ou demandas que podem desencadear o estresse, nomeiam-se de estímulos estressores, ou somente estressores, sejam de natureza física, mental ou emocional (CHAMON et al., 2008). Os estressores podem ser gerados pelo meio externo, como frio, calor, trabalho, ambiente social, ou pelo meio interno, como alegria, tristeza, angústia e medo e, são capazes de desencadear várias reações no organismo por meio do sistema nervoso, endócrino, imunológico, estimulação do hipotálamo e sistema límbico (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

À resposta do indivíduo ao estímulo estressor nomia-se de resposta ou processo de estresse; esta resposta pode ser positiva, também chamada de *eustress*, quando o indivíduo

reage bem ao estressor, ou negativa, também chamada de *distress*, quando desencadeia um processo adaptativo inadequado (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2002). Segundo Inocente (2007), o *distress* pode se manifestar no sistema nervoso e apresentar problemas como: excitação, cansaço, tensão, alteração do sono, alteração sexual e pensamentos obsessivos, e também, problemas digestivos como úlcera, transtorno intestinal, dores lombares, dor de cabeça, hipertensão e elevação do colesterol.

Em função das relações entre o indivíduo e o ambiente externo, existem pelo menos três abordagens possíveis para o estresse (SARAFINO, 1994):

1^a) O estresse como reação ou resposta – é a resposta do indivíduo a um evento estressante.

2^a) O estresse como estímulo – os estímulos são fontes externas (ambiente) e podem ser físicas, emocionais ou sensoriais, causando perturbações.

3^a) O estresse como um processo complexo – implica a análise das interações entre o organismo e o ambiente.

Conforme Chamon (2006a), as abordagens de estresse como reação ou resposta e como estímulo são classificadas como mecanicistas, pois consideram desencadeadores do estresse os eventos fisiológicos ou do ambiente externo. Estas abordagens são simplificadoras da análise sobre o estresse, pois a primeira está restrita à identificação das reações e manifestações fisiológicas, e, a segunda abordagem está restrita à análise psicológica do estresse, que pode variar de indivíduo para indivíduo.

A abordagem de estresse como um processo complexo, também chamada de transacional, surgiu da evolução dos estudos sobre estresse e implica a interação entre o indivíduo e o ambiente (CHAMON; SANTOS; CHAMON, 2008). Esta abordagem diferencia-se das abordagens mecanicistas, pois reconhece a complexidade e interação dos fatores envolvidos no estresse (REDWAN et al., 2008). O Quadro 2 apresenta os modelos mecanicistas e transacional, suas abordagens, causas e enfoques.

MODELO	ABORDAGEM	CAUSA	ENFOQUE
MECANICISTA	Estresse como resposta	Reações fisiológicas (impacto produzido pelos estressores)	Nas respostas físicas (alterações hormonais - suor excessivo, palpitações). Nas respostas psicológicas (angústia, depressão) Nas respostas acompanhadas de alterações biológicas (psicossomática – gastrite)
	Estresse como estímulo	Fontes externas (impacto dos estressores)	No estímulo de ordem física (contusão, dor, afago) No estímulo de ordem emocional (desprazer, alegria, temor) No estímulo de ordem sensorial (frio, calor, agitação)
TRANSACIONAL	Estresse como interação ou transação entre o indivíduo (ambiente interno) e o ambiente externo	Ambiente interno e externo	Na percepção e interpretação (contexto) das situações vividas

Quadro 2 – Modelos teóricos sobre estresse

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado em Chamon et al. (2008, p. 3)

Para fins dessa pesquisa, compreende-se que o estresse é um fenômeno complexo que, por meio do estímulo e da interação do indivíduo com o ambiente interno e externo pode causar mudanças fisiológicas, psicológicas, emocionais e comportamentais e que a

organização do trabalho é capaz de bloquear os esforços do indivíduo em adequar a forma de trabalho às necessidades de sua estrutura mental, o que pode gerar o estresse.

Para a avaliação do nível de estresse, é utilizada a Escala Toulousaine de Estresse – ETE, que considera as manifestações física, psicológica, psico-fisiológica e de temporalidade do estresse. Por meio da soma dos índices das quatro dimensões é possível a avaliação do estresse global.

Para evitar o sofrimento do indivíduo frente ao trabalho, é muito importante a compreensão mais ampla do processo de estresse e o conhecimento das atitudes do indivíduo frente ao estresse. Entender como o trabalho é organizado e o que traz estresse para o trabalhador não foi tema dessa pesquisa, mas é, sem dúvida, uma de suas limitações. Propõe-se que, para trabalhos futuros, este tema seja levado em conta, pois, a compreensão deste fenômeno, do ponto de vista do trabalhador, pode contribuir para o controle dos aspectos negativos da atividade laboral que geram estresse. Neste sentido, o enfrentamento é considerado como um mediador entre o estressor e o resultado deste estressor, por este motivo, o Capítulo 3 trata das estratégias de enfrentamento (*coping*).

Estratégias de Enfrentamento (*Coping*)

O termo “*coping*” passou a ser utilizado na psicologia recentemente, porém sua origem etimológica remonta do verbo francês “*couper*”, que por sua vez deriva do substantivo “*coup*” que significa “golpe”. No século X, o termo “*cope*” foi incorporado ao vocabulário anglo-saxão, cuja expressão “*to cope with*” pode ser traduzida como fazer face, enfrentar, gerenciar com sucesso, encarregar-se de (PIZZATO, 2007).

Em princípio, conforme Lazarus e Folkman (1984), as estratégias de *coping* psicológico são relacionadas à descrição psicanalítica dos mecanismos de adaptação e defesa que são dirigidos inicialmente ao enfrentamento do estresse por meio de comportamentos instintivos, afetivos, impulsivos e conflitos intrapsíquicos. Por meio desta perspectiva, consideram-se os mecanismos de defesa como manifestações primárias, automáticas e rígidas, no intuito de regulação das emoções negativas e na redução da ansiedade (MENDONÇA; COSTA NETO, 2008).

Nos anos de 1940, segundo Pizzato (2007), surge a teoria que, influenciada pela psicologia do ego americana, define o enfrentamento como mecanismos de defesa ou de autodefesa associados ao funcionamento do ego. Para esses teóricos, quando a ansiedade atinge níveis muito altos, o ego utiliza mecanismos de defesa que distorcem ou bloqueiam os impulsos do mesmo e causam sentimentos de desconforto, de culpa e de vergonha, sentimentos estes, que normalmente acompanham o sentimento de ansiedade (FONAGY; TARGET, 2003 apud PIZZATO, 2007).

Conforme Paulhan e Bourgeois (1995 apud PIZZATO, 2007), pesquisadores como Menninger, Meissner, Valente e Haan não estavam satisfeitos com a explicação meramente psicanalítica de enfrentamento (*coping*) e elaboraram uma categorização hierárquica dos mecanismos de defesa. Segundo eles, os mecanismos de defesa na perspectiva psicanalítica seriam mecanismos de defesa intrapsíquicos, enquanto que as estruturas denominadas por eles de aptidões ao enfrentamento (*coping*) ou “*coping skills*” seriam técnicas adquiridas que permitiriam ao indivíduo enfrentar voluntariamente a ansiedade.

Segundo Pizzato (2007, p. 144) “esta conceitualização marca um momento de ruptura: pela primeira vez o *coping* assume um caráter de defesa voluntária”. As aptidões de enfrentamento (*coping*) são definidas como comportamentos voluntários em maior ou menor grau, enquanto os mecanismos de defesa são inconscientes e involuntários; dessa forma, o conceito de enfrentamento evoluiu, passando a ser não apenas mecanismo de defesa inconsciente, mas também evocando a consciência e a cognição, porém ainda o reduzindo a

um tipo de defesa, sobretudo inconsciente, que tem por único objetivo minimizar a tensão e restaurar o equilíbrio, sem pensar na resolução do problema. Para Paulhan e Bourgeois (1995 apud PIZZATO, 2007) o enfrentamento consiste exatamente na regulação emocional e na resolução do problema.

Posteriormente, também baseada na abordagem psicanalítica da psicologia do ego, surge o modelo de enfrentamento como traços e estilos de personalidade, em que o enfrentamento é compreendido como uma predisposição estável (traço de personalidade) que permite ao indivíduo responder aos acontecimentos estressantes, fazendo face às situações ou recuando diante delas, considerando características estáveis de personalidade como, repressão-sensibilidade, o fatalismo ou a resistência, entre outras (PIZZATO, 2007). Este modelo foi bastante criticado, pois os indivíduos não possuem uma constância e estabilidade de reações diante de variadas situações e, segundo Sordes-Ader e Tap (1997 apud PIZZATO, 2007), os esforços de enfrentamento (*coping*) são mais variáveis que estáveis, pois são fortemente influenciados pelo contexto situacional.

[...] A teoria atual do enfrentamento teve suas origens nos anos 70 do século XX, a partir dos estudos de vários pesquisadores. Dentre esses estudos, o mais conhecido é provavelmente o trabalho de Lazarus e Folkman (1984), que propõem um modelo de caráter cognitivo para o enfrentamento (CHAMON, 2006a, p. 4).

Para Lazarus e Folkman (1984) as estratégias de enfrentamento são abordadas como um processo transacional fundamentado na avaliação cognitiva do acontecimento e no controle de estresse (CHAMON et al., 2008). Conforme Kohn (1996 apud PIZZATO, 2007), neste modelo a percepção do estresse não depende apenas do acontecimento ou do indivíduo isoladamente, mas da interação entre o indivíduo e o ambiente, e o que estressa o indivíduo não é somente um acontecimento, mas a soma dos acontecimentos ou preocupações do dia-a-dia, com os quais o indivíduo é confrontado.

Instrumento e Procedimento para a Análise dos Dados

Para avaliar o nível de estresse dos sujeitos da pesquisa, utiliza-se a Escala Toulousaine de Estresse – ETE, desenvolvida na França, pela equipe do Prof. Tap (CHAMON, 2006a), que é composta de trinta questões que apresentam afirmações numa escala de Likert que varia de um a cinco pontos, sendo que um é “quase nunca“, evoluindo para cinco que representa “quase sempre“ e representam as articulações físicas, psicológicas, psico-fisiológicas e manifestações de temporalidade que atuam numa situação de estresse, quando o agente estressor não é eliminado ou controlado. As questões estão distribuídas ao longo da escala, de forma alternada.

Conforme Chamon (2006a), as manifestações físicas de estresse podem causar reações como dores de barriga, tremores, taquicardia, choro, boca seca e dificuldade de respirar; as disfunções psicológicas podem causar preocupação excessiva, falta de controle, depressão, incompreensão e isolamento; os distúrbios psico-fisiológicos podem causar insônia, sono excessivo, agitação, cansaço e falta de energia; e as manifestações de temporalidade podem ser percebidas como incapacidade de planejar ou organizar o tempo, esquecimento, inquietude ou preocupação frente ao futuro.

O quadro 3 apresenta a quantidade de questões utilizadas na Escala Toulousaine de Estresse – ETE, para avaliação de cada dimensão do estresse e a caracterização de cada manifestação do estresse.

MANIFESTAÇÕES DE ESTRESSE			
FISÍCAS	PSICOLÓGICAS	PSICO-FISIOLÓGICAS	TEMPORALIDADE

Questões - 10	Questões - 10	Questões - 5	Questões - 5
Dores de barriga, tremores, taquicardia, choro, boca seca e dificuldade de respirar	Preocupação, falta de controle, depressão, incompreensão e isolamento	Insônia, sono excessivo, agitação, cansaço e falta de energia	Incapacidade de planejar ou organizar o tempo, esquecimento, inquietude ou preocupação frente ao futuro

Quadro 3 – Questões para identificação das manifestações do estresse

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado em Chamon (2006a)

A Escala Toulousaine de Estresse – ETE também permite identificar o estresse global, que representa as reações manifestadas pelos indivíduos frente ao estresse (CHAMON, 2006a). O estresse global é avaliado por meio de todas as trinta questões do questionário, considerando o estresse físico, psicológico, psico-fisiológico e manifestações de temporalidade.

As estratégias de enfrentamento (*coping*) utilizadas pelos sujeitos são determinadas por meio da Escala Toulousaine de *Coping* – ETC, também desenvolvida na França pela mesma equipe, sendo composta por cinquenta e quatro questões, também numa escala de Likert de um a cinco, sendo que um é “quase nunca“, evoluindo para cinco que representa “quase sempre“ e que representam quatro estratégias de enfrentamento (CHAMON, 2006a). As questões estão misturadas ao longo da escala com o objetivo de dificultar que o respondente identifique suas respectivas categorias.

A estratégia de controle se caracteriza pela regulação das atividades mentais e comportamentais e de reações emocionais; o apoio social é uma estratégia que se caracteriza pela demanda por ajuda de outros indivíduos; a estratégia de isolamento consiste na ruptura de interações com outros indivíduos; e a estratégia de recusa se caracteriza pela incapacidade de aceitar a realidade e o problema (CHAMON, 2006a).

O Quadro 4 apresenta a quantidade de questões utilizadas na Escala Toulousaine de *Coping* – ETC, para avaliação de cada estratégia de enfrentamento e a caracterização de cada estratégia.

ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO			
CONTROLE	APOIO SOCIAL	ISOLAMENTO	RECUSA
Questões - 15	Questões - 10	Questões - 14	Questões - 15
Regulação das atividades mentais, comportamentais e emocionais	Demanda à solicitação e à procura de ajuda	Ruptura de interações com o outro, fuga da situação e do problema	Incapacidade de aceitar a realidade e o problema

Quadro 4 – Questões para identificação das estratégias de enfrentamento

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado Chamon (2006a)

A Escala de Toulousaine de *Coping* – ETC considera a multidimensionalidade do fenômeno avaliado, produzindo doze dimensões, apuradas pela intersecção de três campos, agrupados por meio de condutas de ação (campo comportamental), de informação (campo cognitivo) e afetiva (campo emocional), e quatro estratégias de enfrentamento: controle, apoio social, isolamento e recusa. O Quadro 5 sintetiza o processo de enfrentamento nas situações de estresse, de acordo com a forma de apuração da Escala Toulousaine de *Coping* – ETC.

PROCESSO DE ENFRENTAMENTO						
CAMPOS						
COMPORTAMENTAL (Conduta de Ação)		COGNITIVO (Conduta de Informação)		EMOCIONAL (Conduta Afetiva)		
A C Ç Õ E S	Planejamento	P R O C E S S O S	Agrupa as informações	R E A Ç Õ E S	Emoções	Fundamenta Justifica as ações Ambições / Desejos
	Organização		Assimila / Converte		Sentimentos	
	Gerenciamento		Se ampara / Examina Dispõe / Ordena		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. Procura consolo.	Fecha-se. Rompe atividades e interações com os outros. Isolamento social, comportamental e mental. Condutas de compensação.	Não aceita a realidade e o problema – denegação. 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 – POSITIVO E NEGATIVO (+) e (-)		(+) Aceite da situação associada ao controle emocional. (-) Aceite da situação associada à resignação.		(+) Conversão – mudança de comportamento e ou valores como esforço para resolver o problema. (-) Culpa e agressividade	(+) Distração associada a apoio social. (-) Distração associada a sentimento de vazio mental.	

Quadro 5 – Processo de enfrentamento nas situações de estresse

Fonte: Baseado em Pizzato e Chamon (2005, p. 90)

O campo comportamental corresponde aos processos de planejamento, organização e gerenciamento da ação; o campo cognitivo corresponde aos processos de agrupamento, ordenação e disponibilização de informações, no intuito de assimilá-las, convertê-las ou amparar-se diante de situações estressantes; e o campo emocional corresponde aos conjuntos de reações emocionais, ou seja, sentimentos, afetos e emoções sobre as quais o indivíduo justifica e fundamenta suas ações, ambições e desejos.

O uso de escalas tem 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 as quais o participante deve indicar o seu grau de concordância ou discordância (SANTOS, 2007).

Segundo Chamon (2006a), cada escore é calculado isoladamente e, ao final, um conjunto de valores é representado em um espaço quadridimensional. Como as estratégias de enfrentamento não são homogêneas, algumas formas são positivas e outras negativas.

Conforme Ribeiro (2008) o coeficiente alfa de Cronbach foi utilizado por Stephenson para avaliar a coerência interna dos instrumentos, obtendo resultados satisfatórios que asseguram a validade interna da escala. Considerando-se a medida do construto, no caso o estresse e o enfrentamento, por meio do Cronbach é possível avaliar se uma escala sofre interferências de outros efeitos, como erros de medida, e dimensionar a sua confiabilidade. O alfa de Cronbach varia de zero a um, sendo que zero corresponde a um conjunto de medidas sem relação com o construto, ou aleatório, e um corresponde a um conjunto de medidas perfeito (RIBEIRO, 2008).

A Tabela 1 apresenta o coeficiente alfa de Cronbach e os escores médios para a população brasileira, apurados na pesquisa de Stephenson (2001), para a Escala Toulousaine de Estresse – ETE.

Tabela 1 – Escores médios para as dimensões do Estresse

DIMENSÃO	Físico	Psicológico	Psico-fisiológico	Temporalidade	Global
Média de Pontos	22,5	26,6	13,6	14,6	77,3
α de Cronbach	0,84	0,87	0,81	0,75	0,94

Fonte: Stephenson (2001)

O coeficiente alfa de Cronbach e os escores médios para a população brasileira, apurados na pesquisa de Stephenson (2001), para a Escala Toulousaine de *Coping* – ETC, são apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 – Escores médios para as diferentes Estratégias de Enfrentamento

ESTRATÉGIA	Controle	Apoio Social	Isolamento	Recusa
Média de Pontos	62,9	37,5	31,4	39,2
α de Cronbach	0,83	0,76	0,78	0,75

Fonte: Stephenson (2001)

O instrumento foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNITAU, conforme protocolo CEP/UNITAU nº 0454/07, pelo Diretor Geral, pela Comissão de Ética e pelo Departamento de Assistência Social do Instituto Pesquisas avaliado.

Conforme Chamon (2006b), a exploração dos dados contidos nas escalas envolve, em primeiramente, sua codificação, permitindo a construção de gráficos e o tratamento estatístico. A análise estatística dos dados é realizada pelo *software* SPHINX, que foi desenvolvido originalmente na França e, posteriormente traduzido e adaptado para o português.

Perfil Sociodemográfico

Foram identificados alguns dados pessoais e funcionais na amostra, dentre eles: idade média de 47 anos, 73,55% reside com familiares, 78,09% trabalha em São José dos Campos, 76,03% possui nível superior, 65,29% trabalha em escritório e 72,31% trabalha no Instituto há mais de 10 anos.

Resultados para Estresse

A Figura 1, a seguir, apresenta uma síntese dos resultados apurados para o estresse, apontando o percentual e o total de sujeitos da amostra que apresentam manifestações do estresse acima da média da população brasileira.

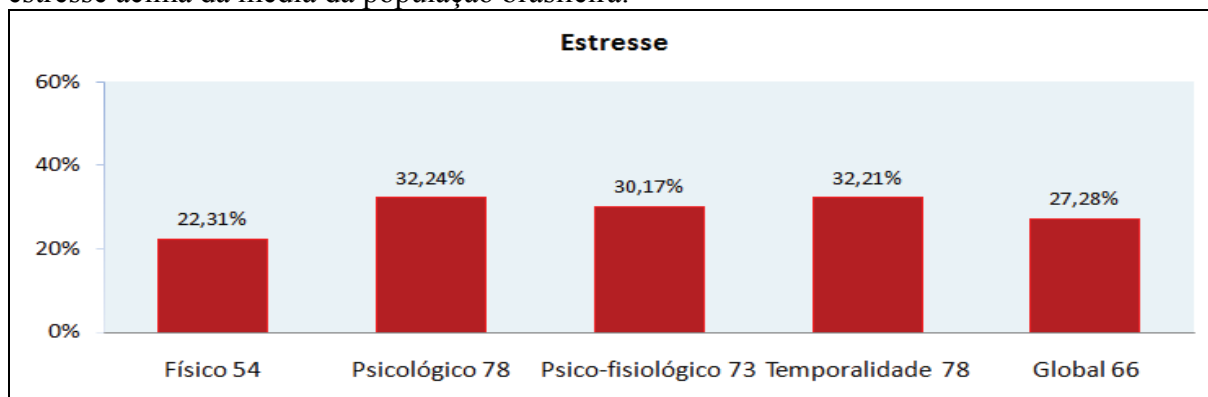


Figura 1 – Indivíduos da amostra com níveis de Estresse acima da média brasileira

Fonte: Dados de pesquisa

A Tabela 3 apresenta uma comparação dos dados médios de estresse, apurados pela pesquisa de Stephenson (2001), com os dados apurados nessa pesquisa.

Tabela 3 – Comparação dos escores médios para as diferentes dimensões do estresse

	Físico	Psicológico	Psico-fisiológico	Temporalidade	Global
Média de Pontos de Stephenson	22,5	26,6	13,6	14,6	77,3
Média de Pontos dessa Pesquisa	17,7	23,2	11,4	12,4	64,7

Fonte: Stephenson (2001) e dados de pesquisa

A comparação dos escores médios de estresse, apurados pela pesquisa de Stephenson (2001), com os dados apurados nessa pesquisa é representada graficamente na Figura 2. Nota-se que a presente amostra obteve em todos os itens pesquisados, níveis de estresse mais baixos que a média nacional.

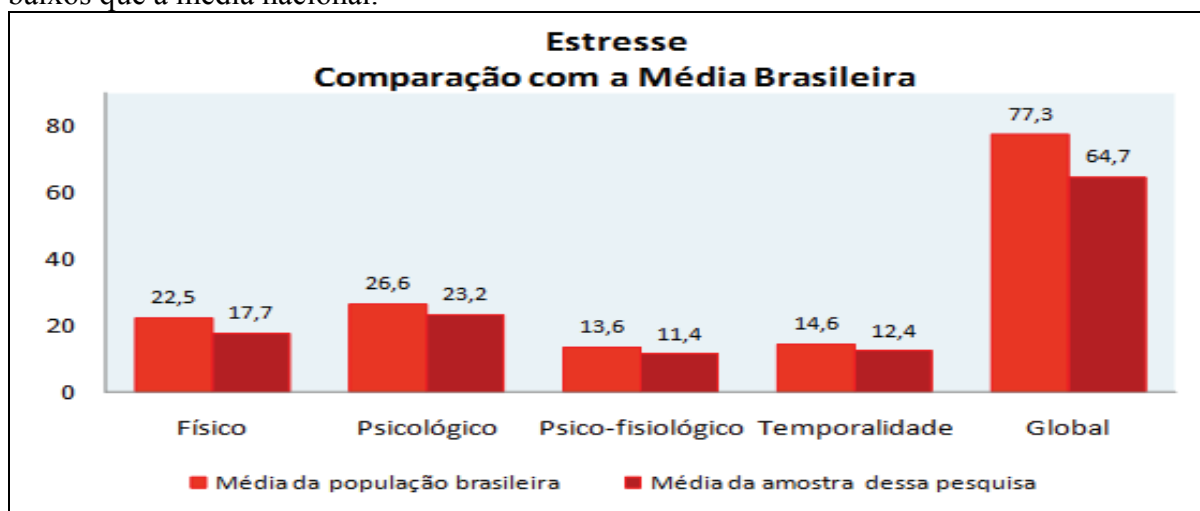


Figura 2 – Estresse – Comparação com a média brasileira

Fonte: Dados de pesquisa

Dessa forma, conclui-se que a amostra do Instituto de Pesquisas avaliado encontra-se menos estressada que a população brasileira em geral. É importante ressaltar que se analisar cada nível de estresse avaliado na escala, aproximadamente 33% da amostra apresenta comprometimento e sintomas próprios do tipo de estresse (físico, psicológico, psicofisiológico e temporalidade). Assim, ter um programa que auxilie os funcionários no tratamento e prevenção do estresse é fundamental no Instituto avaliado.

Resultados para Estratégias de Enfrentamento (*Coping*)

A Figura 3, a seguir, apresenta uma síntese dos resultados apurados para as estratégias de enfrentamento, apontando o percentual e o total de sujeitos da amostra que se utilizam das estratégias de enfrentamento, considerando a média da população brasileira.

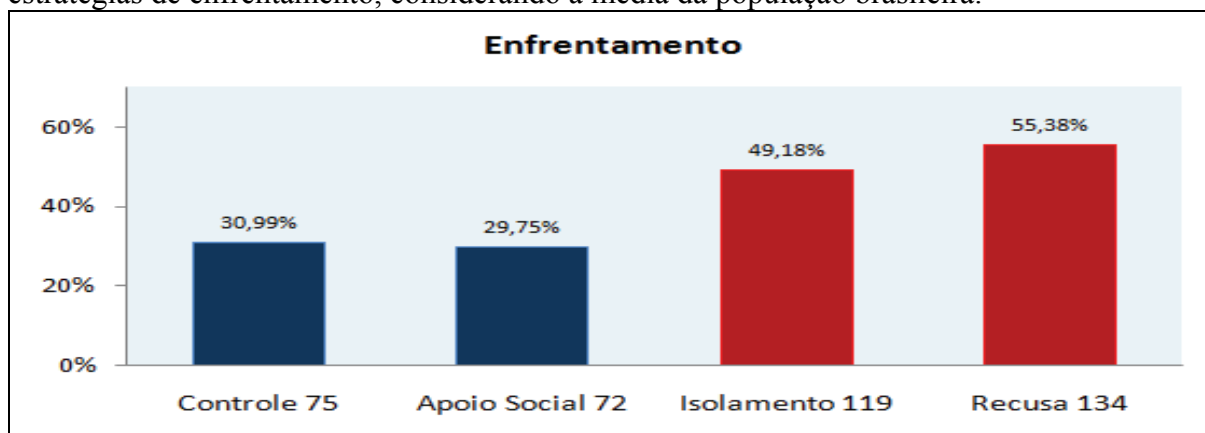


Figura 3 – Indivíduos da amostra com manifestações do estresse acima da média brasileira
Fonte: Dados de pesquisa

A Tabela 4 apresenta a comparação dos dados médios para as estratégias de enfrentamento apurados nessa pesquisa, com os dados médios apurados pela pesquisa de Stephenson (2001).

Tabela 4 – Comparação dos escores médios para as diferentes estratégias de enfrentamento

	Controle	Apoio Social	Isolamento	Recusa
Média de Pontos de Stephenson	62,9	37,5	31,4	39,2
Média de Pontos dessa Pesquisa	58,7	33,0	31,4	40,9

Fonte: Stephenson (2001) e dados de pesquisa

A comparação dos escores médios para as estratégias de enfrentamento apurados nessa pesquisa, com os escores médios apurados pela pesquisa de Stephenson é representada graficamente na Figura 4, a seguir.

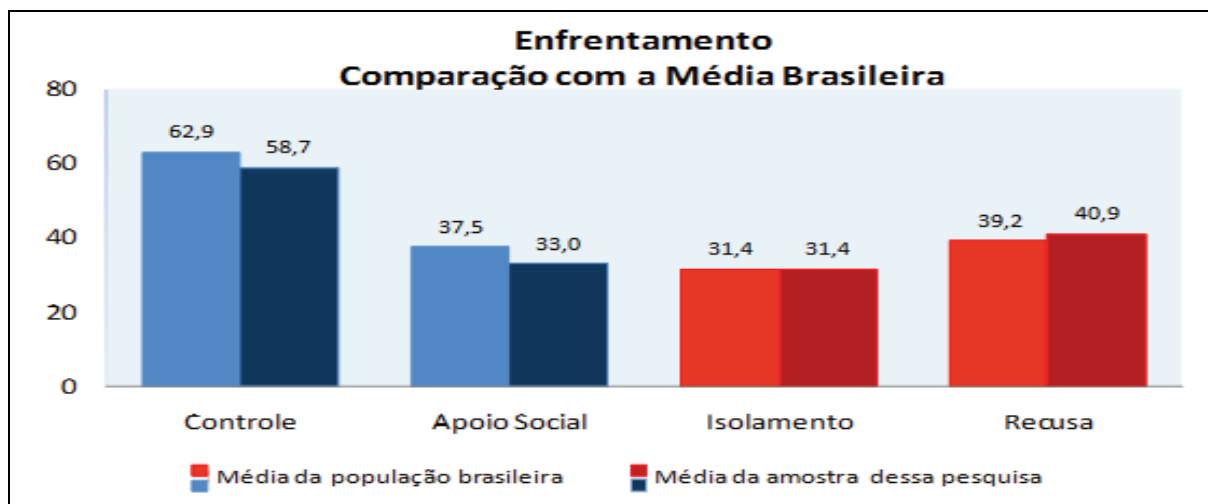


Figura 4 – Enfrentamento – Comparação com a média brasileira

Fonte: Dados de pesquisa

Observa-se que as estratégias de controle e de apoio social são menos utilizadas pela amostra do Instituto de Pesquisas avaliado que pela amostra da população brasileira. Constata-se também, que a estratégia de isolamento é igualmente utilizada pelas duas amostras, e que os a estratégia de recusa é mais utilizada pela atual amostra.

A utilização das estratégias de enfrentamento, sejam elas positivas ou negativas, ajuda a aliviar o estresse e a manter seus níveis mais baixos. Observa-se que a amostra do Instituto de Pesquisas se utiliza muito dessas estratégias, o que pode ter contribuído para o baixo nível de estresse apurado por essa pesquisa, em todas as suas dimensões.

Devido à grande utilização das estratégias de isolamento e de recusa, apresentando inclusive índice igual e superior aos índices da população brasileira, respectivamente, conclui-se que as estratégias de enfrentamento utilizadas pela amostra do Instituto de Pesquisas estão ligadas a alguma forma de fuga e negação de problemas, na tentativa de ocultar o sofrimento. Embora essas estratégias, a princípio, ajudem a minimizar o estresse, não permitem um bom manejo do mesmo e podem trazer graves consequências para a saúde do indivíduo, como as descompensações psiconeuróticas que podem causar dificuldades de manter o equilíbrio mental e, conseqüentemente, o ritmo de trabalho.

Para se investigar estes resultados, é necessário realizar-se uma pesquisa qualitativa com os sujeitos que utilizam essas estratégias negativas.

Conclusões

Constatou-se que as escalas de estresse e estratégias de enfrentamento possibilitam identificar posições permanentes ou habituais, de uma pessoa ou de um determinado grupo de pessoas, a respeito de situações percebidas como estressantes, considerando a multidimensionalidade dos fenômenos avaliados. Por meio dos resultados apurados nessa pesquisa é possível a elaboração de estratégias de planejamento e de desenvolvimento motivacional para o auxílio do gestor de recursos humanos.

Nota-se que, em todas as categorias de estresse pesquisadas, a amostra obteve níveis médios mais baixos que a média da população brasileira, isso aponta que no Instituto de Pesquisas avaliado, a amostra encontra-se menos estressada que a população brasileira em geral. Porém, os resultados não deixam de ser preocupantes, pois apontam que muitos dos sujeitos pesquisados apresentam níveis de estresse acima da média da população brasileira, sendo que 22,31% dos sujeitos apresentam manifestações de estresse físico, 32,24% apontam

manifestações psicológicas de estresse, 30,17% dizem ter sintomas de estresse psicofisiológico e 32,21% apresentam manifestações de temporalidade. Outro dado a ser considerado é que o mesmo sujeito pode estar acima da média em mais de uma manifestação de estresse.

Os níveis de estresse podem determinar se o indivíduo está na fase de alerta, na fase de resistência ou na fase de exaustão, conforme Selye (1965), ou ainda, na fase de quase exaustão, de acordo com Lipp (2004). Conforme a fase em que se encontrar, o sujeito pode ter consequências graves para a sua saúde como: hipertensão, infarto do miocárdio, arteriosclerose, depressão, apatia, perda da memória, falta de energia, podendo chegar ao falecimento. No caso da amostra pesquisada, mesmo tendo um nível global inferior à população brasileira, há aproximadamente, 30% da amostra que se encontra afetada por um ou mais tipo de estresse. Declaram, inclusive, ter sintomas que podem impactar na saúde do sujeito. Assim, promover situações que possam melhorar esta situação antes da fase de exaustão, parecem primordiais para o bem estar no trabalho e na sociedade como um todo.

Quanto às estratégias de enfrentamento utilizadas pelos sujeitos pesquisados, observa-se que o controle e o apoio social, consideradas estratégias positivas, obtiveram médias mais baixas que as médias para a população brasileira, e que o isolamento e a recusa, consideradas estratégias negativas, obtiveram médias idêntica e/ou mais alta, respectivamente, que as médias para a população brasileira, isto é, dentre as estratégias existentes os sujeitos da amostra do Instituto de Pesquisas avaliado utilizam mais as consideradas ruins. Assim conclui-se que as estratégias de enfrentamento utilizadas por estes sujeitos estão ligadas a alguma forma de fuga e negação de problemas. O manejo do estresse na amostra é ruim e não elimina ou trata os problemas de maneira adequada.

Estes resultados de enfrentamento mostram que a gestão do estresse, por parte dos funcionários pesquisados, é deficiente, pois eles se utilizam menos dos enfrentamentos positivos e se utilizam igualmente ou mais dos enfrentamentos negativos, que podem trazer consequências como agressividade, dificuldade de inter-relacionamento, fuga do problema por meio do alcoolismo, uso de drogas, medicamentos e fumo, entre outras.

De modo geral, as estratégias de enfrentamento, sejam elas positivas ou negativas, são utilizadas na tentativa de aliviar o estresse e manter seus níveis mais baixos. Por este motivo, os níveis de estresse estão menores que os níveis da população brasileira.

A prevenção de estresse é um tema que deve ser estudado e monitorado continuamente, por isso, se sugere que as empresas realizem um mapeamento periódico de estresse, estratégias de enfrentamento (*coping*) e qualidade de vida no trabalho, com a finalidade de subsidiar a área de recursos humanos em suas ações.

Este trabalho é um diagnóstico da situação atual de estresse e estratégia de enfrentamento no Instituto de Pesquisas avaliado. Para que os motivos dos problemas apurados por essa pesquisa sejam identificados, de forma a proporcionar tratamentos adequados, é necessário que se faça uma pesquisa qualitativa.

Referências Bibliográficas

CHAMON, E. M. O. Q.; SANTOS, O. A. S.G.; CHAMON, M. A. Estresse e estratégias de enfrentamento: instrumentos de avaliação e aplicações. In: XXXII Encontro da ANPAD – Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Rio de Janeiro. **Anais EnANPAD**, 2008.

CHAMON, E. M. O. Q. Estresse e estratégias de enfrentamento: o uso da Escala Toulousaine no Brasil. **Revista Psicologia**. Organizações e Trabalho, v. 6, n. 2, Florianópolis: 2006(a).

- CHAMON, M. A. Análise de dados em Ciências Sociais. In: CHAMON, E. M. Q. O.; SOUZA, C. M. (orgs.). **Estudos interdisciplinares em Ciências Sociais**. Taubaté-SP: Cabral Editora e Livraria Universitária, 2006(b), p. 235-271.
- FERREIRA, A. B. H. **Dicionário Aurélio Básico da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Editora nova Fronteira S/A, 1988.
- FOGUEL, S.; SOUZA, C. C. **Desenvolvimento e deterioração organizacional**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1985.
- INOCENTE, N. J. Estresse ocupacional: Origem, conceitos, relações e aplicações nas organizações e no trabalho. In: CHAMON, E. M. Q. O. (org.). **Gestão e comportamento humano nas Organizações**. Rio de Janeiro: Brasport, 2007, p. 141-152.
- LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal and coping**. New York: Springer Publishing Company, 1984.
- LEITE JUNIOR, J. A. P. **Estresse, Estratégias de Enfrentamento e Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho: um estudo em um Instituto de Pesquisas**. Taubaté, 2009, p. 216. Dissertação (Mestrado), Universidade de Taubaté.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LIPP, M. E. N. *Stress* emocional: Esboço da teoria de “Temas de vida”. In: LIPP, M. E. N. (org.). **O stress no Brasil: pesquisas avançadas**. Campinas, SP: Papyrus, 2004, p. 17-30.
- _____. O modelo quadrifásico do *stress*. In: LIPP, M. E. N. (org.). **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003, p. 17-21.
- MENDONÇA, H.; COSTA NETO, S. B. Valores e estratégias psicológicas de enfrentamento ao estresse no trabalho. In: TAMOYO, A. (org.). **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: All Books, 2008, p. 194-228.
- PIZZATO, M. I. G. Estratégias de *Coping*. In: CHAMON, E. M. Q. O. (org.). **Gestão de Organizações Públicas e Privadas: uma abordagem interdisciplinar**. Rio de Janeiro: Brasport, 2007, p. 141-152.
- PIZZATO, M. I. G.; CHAMON, E. E. Q. O. **Estresse e estratégia de enfrentamento: uma abordagem psicossocial**. Mimeo, 2005.
- REDWAN, A. N. Z.; RANGEL, A. C. M.; AIRES, M. L. S.; ELIAS, N. A. D.; MENEZES, S. C.; CAMON, A. M. Q. O. Estresse e estratégias de enfrentamento: um estudo com docentes no ensino superior. In: CHAMON, E. M. Q. O. (org.). **Estudos interdisciplinares na docência superior no Pará**. Belém-PA: Alves Gráfica e Editora, 2008, p. 129-161.
- RIBEIRO, A. A. G. **Estresse e estratégias de enfrentamento: um estudo de caso na Administração Pública Brasileira**. Taubaté, 2008, p. 94. Monografia (MBA), Universidade de Taubaté.
- SANTOS, O. A. S. G. **Estresse e estratégias de enfrentamento: um estudo de caso no setor socioproductivo**. Taubaté, 2007, p. 172. Dissertação (Mestrado), Universidade de Taubaté.
- SARAFINO, E. P. **Health Psychology**. New York: Jophn Wiley, 1994.
- SELYE, Hans. **Stress: a tensão da vida**. 2.ed. São Paulo: Ibrasa, 1965.

STEPHENSON, M. I. G. P. **Le stress**: les strategies de *coping* et les representations sociales de la maladie chez less seropositifs au Bresil. Toulouse, 2001, p. 407. Tese (Doctorat Nouveau Regime), UFR Psychologie, Université de Toulouse.