

## Estresse e Estratégias de Enfrentamento: Instrumentos de Avaliação e Aplicações

**Autoria:** Edna Maria Querido de Oliveira Chamon, Odete Alves da Silva Guerra dos Santos, Marco Antonio Chamon

### RESUMO:

Este trabalho busca repertoriar os vários modelos de análise de estresse e das formas de enfrentamento (*coping*) associadas. Apresenta, também, um novo conjunto de instrumentos para avaliação de estresse e estratégias de enfrentamento. A Escala Toulousaine de Estresse (ETS – *Echelle Toulousaine de Stress*) e a Escala Toulousaine de Coping (ETC – *Echelle Toulousaine de Coping*) são instrumentos desenvolvidos em uma perspectiva social e psicológica, com menor ênfase em aspectos fisiológicos do estresse, explorando os modernos modelos transacionais de análise. Eles buscam caracterizar o estresse e o enfrentamento a partir de sua complexidade, expressa na multidimensionalidade das escalas. Além da apresentação dos instrumentos e de aspectos iniciais de suas validações no Brasil, o trabalho também mostra duas aplicações práticas das escalas: a primeira, em um grupo de bancários da região do Vale do Paraíba Paulista, SP, e a segunda em uma empresa do setor metal-mecânico.

### 1 INTRODUÇÃO

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

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

Os profissionais vivem hoje sob contínua tensão, em um novo cenário que vem se consolidando no mundo do trabalho: sobrecarga de trabalho, tarefas com prazos curtos para sua execução, necessidades de aprendizado constante, mudança nos processos, excesso de horas de trabalho, incerteza quanto ao futuro e desgaste emocional cotidiano são fatores determinantes de estresse no trabalho (ARDEN, 2003).

Nesse cenário de transformações, destaca-se o papel do estresse (e das estratégias desenvolvidas para seu enfrentamento) no desempenho dos indivíduos.

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”. A Organização Mundial da Saúde (OMS), mais recentemente, 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.

Embora as pesquisas sobre o estresse e as formas de lidar com situações estressantes sejam relativamente recentes (os primeiros trabalhos de Selye datam do final dos anos 1930), diversas pesquisas e modelos foram desenvolvidos, até o presente, tanto na tentativa de compreender mecanismos básicos do fenômeno de estresse e das formas de enfrentá-lo, quanto no estudo dos instrumentos para avaliar tal fenômeno.

Apresentamos aqui um panorama da perspectiva cognitiva do estresse e do enfrentamento (*coping*), além de dois instrumentos de medida (a Escala Toulousaine de Estresse e a Escala Toulousaine de Coping) baseados nessa perspectiva. Alguns estudos já realizados nessa área são também apresentados, permitindo a avaliação do potencial de uso dos instrumentos propostos.

## 2 ESTRESSE: HISTÓRICO E MODELOS

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. Em uma primeira abordagem, 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; estricção” (FERREIRA, 1988).

A partir do século XVII, o termo estresse 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.

Foi com Hans Selye (1959) 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 sua homeostase.

Selye publicou seus estudos na revista *Nature*, nos quais o estresse é definido como “o resultado não específico de qualquer demanda sobre o corpo, seja de efeito mental ou somático”; ou seja, como um conjunto de reações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação (SELYE, 1959, p. 34).

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), o organismo 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 preservar a vida.

A fase de resistência representa os esforços defensivos ativos por parte do sistema fisiológico para restabelecer a homeostase. Se os agentes causadores de tensão persistem e a situação estressante é mantida por um longo período, a capacidade defensiva é excedida e a terceira fase, a da exaustão, se manifesta, enfraquecendo o organismo e dando lugar a diversas enfermidades (SELYE, 1959).

Para Selye (1959) 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, *reação de estresse* para identificar o comportamento manifestado pelo organismo, decorrente do processo desenvolvido, e *estressor* para designar as causas desencadeantes da excitação do organismo, ou seja, o evento gerador de um estado forte de tensão.

As pesquisas sobre esse tema têm sido recorrentes e diferentes linhas teóricas foram desenvolvidas com o objetivo de analisar o estresse, o que tem gerado controvérsias entre os pesquisadores, por causa das diferenças de enfoques (FILGUEIRAS; HIPPER, 1999).

Podemos identificar na literatura dois grandes modelos teóricos para abordar o estresse, conforme indicado no Quadro 1: mecanicista, com enfoque nas respostas e no estímulo, e transacional, com enfoque na interação ou transação entre ambiente interno e ambiente externo do indivíduo.

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

Quadro 1- Modelos teóricos sobre o estresse

As abordagens do estresse como resposta e do estresse como estímulo são classificadas como mecanicistas, e valorizam os componentes fisiológicos ou componentes do ambiente externo como desencadeadores do estresse (CHAMON, 2006).

Na abordagem 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).

Já a abordagem do estresse como estímulo é caracterizada eminentemente como de ordem física (contusão, dor, afago), emocional (desprazer, alegria, temor) ou sensorial (frio, calor, agitação) capazes de estimular desequilíbrio da homeostase.

Essas linhas de análise apresentam algumas limitações. A primeira não permite identificar as fontes ou causas do estresse, e a segunda não explica como um mesmo estímulo (estressor) pode gerar respostas diferentes em um mesmo indivíduo, dependendo da situação (CHAMON, 2006).

O modelo transacional vê o estresse como uma interação entre o indivíduo e seu meio ambiente, que implica a percepção e interpretação das situações por ele vividas.

Nessa linha, Lazarus e Folkman (1984, p. 284) definem estresse como “relação particular entre a pessoa e o ambiente e que é avaliada pela pessoa como algo ameaçador e que excede seus recursos pessoais” e avançam 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.

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 (*primary appraisal*) ocorre 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 (*secondary appraisal*) refere-se aos recursos cognitivos e comportamentais utilizados pelo indivíduo para administrar as situações estressoras e, por isso, chamados de “Avaliação de Enfrentamento”.

A partir da avaliação 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 (*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 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; FOLKMAN, 1984).

No Brasil, de acordo com Lipp (2003), o estresse, atualmente comum no vocabulário, não era corrente até 1985, sendo um conceito pouco conhecido e de significado difuso. Somente a partir de meados da década de 1980 tornou-se uma realidade que não pode ser totalmente eliminada da vida profissional, visto que toda situação que exige um esforço maior por parte do ser humano, necessariamente produzirá tensão e estresse.

Lipp 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).

Complementando as afirmações de Lipp (1996) quanto à definição de estresse, Rossi e colaboradores indicam 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; PERREWE; SAUTER, 2005, p. 7).

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 individuais, resultando em diferentes níveis de susceptibilidade ao desenvolvimento dessas condições.

## 2.1 Os agentes estressores

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

Lipp (1996) indica que os estressores externos 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.

Já 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.

## 2.2 Estresse Ocupacional

Os profissionais vivem, atualmente, sob contínua tensão. 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 segue o ritmo intenso das rápidas mudanças, contribuindo 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. O estresse no trabalho tem sido um tema amplamente debatido, assim como sua natureza, seus mecanismos e suas conseqüências para a saúde e o desempenho dos trabalhadores.

Ladeira (1996) afirma que diversas pesquisas conceituam o estresse ocupacional de forma distinta e as classificam visando melhor compreensão conceitual, conforme Quadro 2.

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 2- Classificação dos conceitos de estresse

Fonte: adaptado de Ladeira (1996)

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 (qualidade do ar, iluminação, barulho).

A 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, falta ou excesso de promoções, falta de reconhecimento ou, até mesmo, a impressão continuada de estar cometendo erros profissionais.

A quarta fonte de estresse está nos relacionamentos ocorridos no trabalho, nos quais se incluem relacionamentos com os colegas e com os superiores.

Kyriacou (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 de responsabilidades associadas a pouca 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.

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).

Segundo Masci (2001), o custo direto e indireto do estresse é estimado, nos Estados Unidos, entre 200 e 300 bilhões de dólares ao ano; 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.

### 3 ENFRENTAMENTO

As habilidades desenvolvidas para o domínio das situações de estresse e adaptação são formas 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). Essa conceituação corresponde à moderna teoria cognitiva do enfrentamento, desenvolvida a partir dos anos 1970, e que se contrapõe a modelos anteriores, de base biológica e/ou psicanalítica (PIZZATO, 2007).

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.

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; 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 definidas como sendo uma resposta com o objetivo de aumentar, criar ou 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.

Lazarus e Folkman (1984) destacam a importância do estudo do significado do acontecimento para cada pessoa. Segundo os 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 permitem ao indivíduo trocar de pensamentos e ações diante de situações estressantes, com

base nas avaliações e reavaliações contínuas da relação pessoa-ambiente, identificando a estratégia a ser usada no enfrentamento do estressor.

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 com que cada pessoa experimenta sentimentos de ameaça ou de desafio. Nessa perspectiva cognitiva ou transacional, 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.

O enfrentamento focalizado no problema constitui-se no 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; DELL'AGLIO; BANDEIRA, 1998, p. 284).

Quando as estratégias de enfrentamento são focalizadas na emoção, elas derivam de processos defensivos e fazem com que os indivíduos evitem confrontar-se com a ameaça, não modificando a situação. É a chamada “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 por meio da distorção da realidade.

O uso de uma ou outra dessas estratégias de enfrentamento depende de uma avaliação da situação estressora em que o sujeito encontra-se envolvido.

## 4 MÉTODO

### 4.1 Escala de Estresse

Para determinar o nível de estresse dos indivíduos utilizou-se a Escala Toulousaine de Estresse (STEPHENSON, 2001). A escala possui trinta itens distribuídos em quatro dimensões ou campos de manifestação percebido do estresse. Estes campos representam as articulações físicas e psicológicas que entram em ação em uma situação de estresse: as manifestações físicas, os distúrbios psicológicos, os distúrbios psico-fisiológicos e a temporalidade.

Os itens são representados por afirmações que devem ser avaliadas em uma escala de Likert de cinco pontos, que indica uma progressão de “quase nunca” a “quase sempre”.

O indivíduo, quando submetido a um agente estressor que não é eliminado ou controlado, pode apresentar 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 também apresentar disfunções *psicológicas*: preocupação, falta de controle, depressão, incompreensão e isolamento. Distúrbios *psico-fisiológicos* também são comuns e se apresentam sob a forma de insônia ou sono em excesso, agitação, cansaço e falta de energia. Finalmente, o indivíduo pode apresentar inquietude frente ao futuro, incapacidade de planejar ou organizar seu tempo e esquecimento de compromissos e objetos. Esses sintomas são concebidos como *manifestações de temporalidade*.

A somatória dos valores atribuídos aos vários itens da escala de estresse representa um escore global relativo às reações manifestadas pelos indivíduos frente ao estresse, e os escores agrupados por campos específicos representam as diferentes manifestações do estresse.

## 4.2 Escala de Coping

Para determinar as estratégias de enfrentamento (*coping*) dos indivíduos utilizou-se a Escala Toulousaine de Coping (ETC – *Echelle Toulousaine de Coping*). A escala é constituída de 54 afirmações sobre as quais o indivíduo deve indicar, numa escala do tipo Likert em cinco pontos, se ele utiliza ou não as condutas propostas.

A escala é organizada em torno de quatro estratégias de enfrentamento: controle, apoio social, isolamento e recusa. Na estratégia de *controle* 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). A estratégia de *apoio social* traduz a demanda, a solicitação e a procura de ajuda. Esta ajuda pode se dar por meio de conselhos, informações, diálogos e escuta de outras pessoas. A estratégia de *isolamento* consiste em fechar-se em si mesmo, significando uma ruptura das atividades e das interações com o outro. A estratégia de *recusa* traduz a incapacidade de aceitar a realidade e o problema. O indivíduo tenta negar a situação (denegação). Ele se engaja em outras atividades procurando distrair-se ou busca satisfação em outros domínios de sua vida (distração). Este campo inclui também como manifestação a dificuldade de controlar e expor suas emoções (alexitimia).

O enfrentamento pode ser positivo associando aspectos do apoio social (cooperação, ajuda à informação e apoio afetivo) ou do controle pela ação (focalização ativa) ou pela emoção. O enfrentamento negativo implica na articulação entre fuga e isolamento. Esta estrutura se organiza em torno da negação e da recusa mental.

## 4.3 Validação das Escalas

Uma primeira tentativa de validação das escalas no Brasil foi feita por Stephenson (2001), que administrou o instrumento a 431 indivíduos adultos, homens e mulheres. A tradução da escala (originalmente em francês) foi avaliada por diferentes juízes, bilíngües, tendo ora o português ora o francês por língua materna. A coerência interna dos instrumentos foi verificada por meio do coeficiente alfa de Cronbach. Os resultados obtidos (alfa ETS = 0,94 e alfa ETC = 0,80) são satisfatórios, assegurando a validade interna da escala.

Nesse processo de validação, obtiveram-se os níveis médios indicados na Tabela 1 para estresse e estratégias de enfrentamento.

Tabela 1- Escores médios para as dimensões de estresse e estratégias de enfrentamento

Estresse					
	Global	Físicas	Psicológicas	Psico-fisiológicas	Temporalidade
Média	77,3	22,5	26,6	13,6	14,6
Estratégias de Enfrentamento					
	Controle	Apoio Social	Isolamento	Recusa	
Média	62,9	37,5	31,4	39,2	



#### 4.4 Aplicações

Neste artigo apresentam-se duas aplicações do modelo transacional, avaliadas segundo as escalas ETS e ETC. O primeiro estudo é uma análise dos níveis de estresse e das estratégias de enfrentamento da população bancária atuando no Vale do Paraíba Paulista. Uma amostra de 100 indivíduos, de diversas instituições bancárias, nas maiores cidades do Vale do Paraíba Paulista respondeu ao instrumento de coleta de dados (SANTOS, 2006). Um outro tipo de aplicação é proposto no segundo estudo, que se refere ao diagnóstico de estresse e estratégias de enfrentamento em uma empresa do setor metal-mecânico. Uma amostra de 176 funcionários do setor de produção foi analisada (SANTOS, 2007). Em ambos os estudos o software SPHINX<sup>®</sup> foi utilizado na preparação do questionário, na codificação e na análise dos dados.

Os protocolos dos estudos foram aprovados pelo Comitê de Ética em Pesquisa e acompanham a Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde envolvendo seres humanos. Os indivíduos foram informados sobre os objetivos das pesquisas e foi-lhes assegurado o anonimato. Todos os participantes deram seu acordo ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

### 5 RESULTADOS

#### 5.1 Trabalhadores do Setor Bancário

As respostas aos questionários apontam uma amostra equilibrada em termos de gênero (48% mulheres, 52% homens). A maioria dos indivíduos é jovem, com cerca de 2/3 da amostra com idade até 26 anos. A pesquisa foi realizada no segundo semestre de 2006.

Após análise dos resultados obtidos a partir dos questionários, foram organizadas as representações gráficas e registrados os valores consolidados, como indicado a seguir.

##### a) Estresse

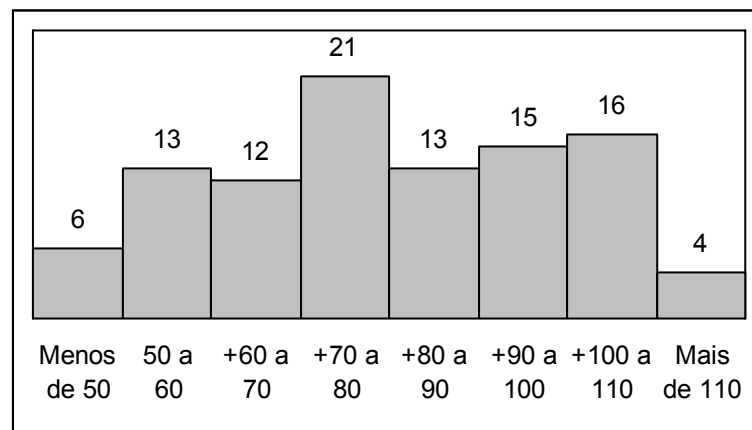


Figura 1- Representação gráfica do estresse global

A distribuição é relativamente uniforme, com 48 indivíduos acima da média da população brasileira (vide Tabela 1). De fato, para essa amostra, foram obtidos os seguintes escores para os níveis de estresse:

Tabela 2- Característica da amostra para as manifestações de estresse

Global	Físicas	Psicológicas	Psico-fisiológicas	Temporalidade
--------	---------	--------------	--------------------	---------------

Média	76,0	22,5	27,5	13,8	16,1
-------	------	------	------	------	------

Nota-se que as médias de estresse da amostra pesquisada, tanto as globais, quanto as das diversas dimensões, são similares às médias obtidas no estudo de Stephenson (Tabela 1). Entretanto, como será analisado adiante, no estudo da escala de enfrentamento, isso se dá à custa de um maior investimento do indivíduo na utilização de estratégias de enfrentamento.

## b) Estratégias de enfrentamento

Pode-se verificar os escores das estratégias de enfrentamento na Tabela 3.

Tabela 3- Características da amostra para as estratégias de enfrentamento

	Controle	Apoio Social	Isolamento	Recusa
Média	50,1	32,4	35,9	42,2

Pode-se notar que os níveis de enfrentamento para as estratégias de Controle e Apoio Social são menores na amostra estudada, em relação à média brasileira. Em contrapartida, os níveis para as estratégias de Isolamento e Recusa são maiores na amostra estudada.

Dessa forma, percebe-se que os níveis de estresse entre os bancários são mantidos à custa de um investimento em estratégias de enfrentamento negativas, ligadas a alguma forma de fuga e negação dos problemas.

Sabe-se que a atividade bancária tem sofrido diversas modificações tecnológicas e de relações de trabalho, o que tem causado um impacto relevante no desenvolvimento da atividade laboral. Essas mudanças têm provocado novas exigências físicas e mentais para os trabalhadores, modificando o padrão de desgastes dos bancários e alterando as condições de saúde da categoria (MUROFUSE; MARZIALE, 2001). Além disso, os empregos e os salários se tornaram mais precários como consequência das práticas flexíveis da força de trabalho nos bancos (aumento significativo da terceirização, da contratação de trabalhadores por tarefas e em tempo parcial), aumentando o processo de desregulamentação do trabalho e de redução dos direitos sociais para os empregados em geral e para os terceirizados em particular (SEGNINI, 1998, 1999; ANTUNES, 2003). Esses fatores estão na raiz das questões relativas ao desgaste emocional da categoria.

## 5.2 Trabalhadores de uma empresa do setor metal-mecânico

Em função da natureza das atividades da empresa, a amostra era composta apenas de homens, sendo a maioria, cerca de dois terços, com idade acima de 30 anos. A coleta dos dados ocorreu no primeiro semestre de 2006. A análise desses dados está indicada a seguir.

**a) Estresse**

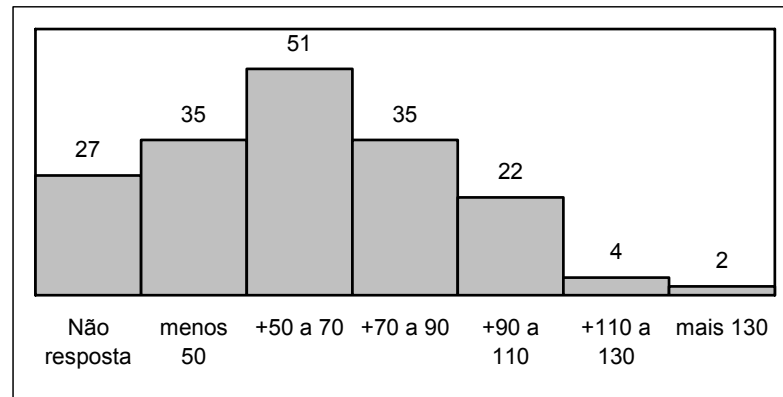


Figura 1- Representação gráfica do estresse global

Nesse caso os níveis globais de estresse estão abaixo da média nacional, que é de 77,3. Nota-se a distribuição assimétrica dos níveis de estresse na Figura 1. Para essa amostra, foram obtidos os escores indicados na Tabela 4 para os níveis de estresse:

Tabela 4- Característica da amostra para as manifestações de estresse

	Global	Físicas	Psicológicas	Psico-fisiológicas	Temporalidade
Média	68,0	19,5	24,5	11,1	12,9

Em todas as dimensões específicas do estresse, os níveis encontrados são inferiores à média nacional, o que pode ser parcialmente explicado pela análise das estratégias de enfrentamento, mas também aponta indiretamente para boas condições de trabalho e um bom clima organizacional.

**b) Estratégias de enfrentamento**

Pode-se verificar os escores das estratégias de enfrentamento na Tabela 5.

Tabela 5- Características da amostra para as estratégias de enfrentamento

	Controle	Apoio Social	Isolamento	Recusa
Média	59,1	34,7	34,2	40,9

Comparando-se os valores obtidos com aqueles indicados na Tabela 1 (resultados para a população brasileira) nota-se que os níveis de enfrentamento para as estratégias de Controle e Apoio Social na amostra estudada estão abaixo da média brasileira. Por outro lado, os níveis para as estratégias de Isolamento e Recusa são maiores na amostra estudada, especialmente para a primeira.

**c) Análises bidimensionais**

Em termos médios, a amostra estudada não apresenta níveis severos de estresse, tanto global quanto nas diferentes dimensões. Um certo desequilíbrio nas estratégias de enfrentamento foi identificado, indicando um emprego maior de estratégias negativas, relacionadas a aspectos de fuga e negação. A fim de melhor compreender o comportamento do grupo, uma análise de correlação entre as variáveis de estresse e enfrentamento foi realizada. Os resultados estão indicados na Tabela 6.

Tabela 6- Correlação entre as variáveis estresse e estratégias de enfrentamento

	GLOBAL	FISICO	PSICO- FISIOLÓGICO	PSICOLÓGICO	TEMPORALIDADE
CONTROLE	-0,04	0,01	-0,1	-0,03	-0,05
RECUSA	<b>0,51</b>	<b>0,50</b>	<b>0,48</b>	<b>0,48</b>	<b>0,34</b>
ISOLAMENTO	<b>0,62</b>	<b>0,56</b>	<b>0,58</b>	<b>0,56</b>	<b>0,49</b>
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 (em todas as dimensões) e as estratégias de enfrentamento “recusa” e “isolamento”. A relação não é absoluta (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. Isso indica que, embora os níveis médios de estresse sejam baixos, existe um “grupo de risco” bem definido, no qual os altos níveis de estresse estão associados a estratégias negativas de enfrentamento.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As escalas de estresse e de enfrentamento apresentadas relevam uma abordagem transacional do estresse. Enquanto as abordagens mecanicistas privilegiam o ambiente externo ou as componentes fisiológicas do estresse, a abordagem transacional descreve o estresse como um processo complexo que implica a análise de interações e de trocas (transações) contínuas entre o organismo e o ambiente, daí seu nome - “transacional”.

As escalas ETS e ETC incorporam um modelo psicossociológico de abordagem do estresse e das estratégias de enfrentamento, superando uma abordagem puramente fisiológica.

No que diz respeito à validação do instrumento, um primeiro estudo já foi realizado no Brasil, no já mencionado trabalho de Stephenson (2001). Um novo estudo está em andamento, para avaliação de coerência interna e estrutura fatorial das escalas, baseado em uma amostra significativamente maior, o que permitirá obter resultados médios mais precisos das dimensões do estresse e das estratégias de enfrentamento para a população brasileira. Nessa linha de trabalho, a proposição de versões reduzidas das escalas, de aplicação e avaliação mais rápidas, poderia trazer novas aplicações ao instrumento. Também a comparação de resultados com escalas já utilizadas, como o OSI (*Occupational Stress Indicator*), seria interessante.

Finalmente, os estudos apresentados permitem avaliar as possibilidades do instrumento e sua gama de aplicações.

## REFERÊNCIAS

ANTONIAZZI, A. S.; DELL’AGLIO, D. D.; BANDEIRA, D. R.. O conceito de coping: uma revisão teórica. **Revista Estudos de Psicologia**, v. 3, n. 8, p. 273-294, 1998.

ANTUNES, R. Os caminhos da *Liofilização Organizacional*: as formas diferenciadas da reestruturação produtiva no Brasil. **Revista Idéias**, Campinas, v.9, p. 13-38, 2003.

ARDEN, J. B. **Sobrevivendo ao estresse do trabalho**: como superar as pressões do dia-a-dia. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

CHAMON, E. M. O. Q. Estresse e estratégias de enfrentamento: o uso da Escala Toulousaine no Brasil. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, Florianópolis, v.6, jul/dez. 2006.

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

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.

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

FILGUEIRAS, J. C.; HIPPER, M. I. A polêmica em torno do conceito de estresse. **Psicologia, Ciência e Profissão**, v. 19, n. 3, p. 40-51, 1999.

FOLKMAN, S. R.; LAZARUS, R. S.; DUNKEL-SCHETTER, C.; DELONGIS, A.; GRUEN, R. J. 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.

KYRIACOU, C. Social support and occupational stress among schoolteachers. **Educational Studies**, v. 7, n. 1, p. 55-60, 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., 1996.

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

LIPP, M. E. N. **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress, teoria e aplicações clínicas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

LIPP, M. E. N. **Pesquisas sobre stress no Brasil**: Saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas: Papirus, 1996.

MASCI, C. **A hora da virada**: enfrentando os desafios da vida com equilíbrio e serenidade. São Paulo: Saraiva, 2001.

MUROFUSE, N. T.; MARZIALE, M. H. P. Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de Lesões por Esforços Repetitivos: LER. **Revista da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo**, v.9., n.4, p-19-25, 2001.

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, 2004.

PIZZATO, M. I. G. Estratégias de Coping. In: CHAMON, E. M. Q. O. (org.). **Gestão de Organizações Públicas e Privadas**. Rio de Janeiro: Brasport, 2007. p. 143-157.

ROSSI, A. M.; PERREWE, P. L.; SAUTER, S. L. (orgs.). **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, O. A. S. G. **Estresse e estratégias de enfrentamento: um estudo de caso no setor socioprodutivo**. Dissertação de Mestrado. Taubaté: Universidade de Taubaté. Departamento de Economia, Contabilidade e Administração. 2007. 171 p.

SANTOS, F. S. E. **O trabalho bancário, o estresse e as estratégias de enfrentamento**: um estudo de caso. Monografia de MBA. Taubaté: Universidade de Taubaté. Departamento de Economia, Contabilidade e Administração. 2006. 70 p.

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.

SEGNINI, L. R. P. **Mulheres no trabalho bancário: difusão tecnológica, qualificação e relações de gênero**. São Paulo: Ed. da Universidade de São Paulo, 1998.

SEGNINI, L. R. P. Reestruturação nos bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. **Educação & Sociedade**, v. 20, n. 67, p.183-209, ago. 1999.

SELYE, H. **Estresse a tensão da vida**. São Paulo: IBRASA, 1959.

STEPHENSON, M. I. G. P. **Le stress, les stratégies de coping et les représentations sociales de la maladie chez les séropositifs au Brésil**. Tese de Doutorado. Toulouse: Université de Toulouse II – Le Mirail. UFR Psychologie, 2001. 407 p.

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.