

## ESTRESSE E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO: Um estudo comparativo

**Abner Alexandre Gonçalves Ribeiro<sup>1</sup>, Edna Maria Querido Oliveira Chamon<sup>2</sup>**

UNITAU/ECA, Rua Expedicionário Ernesto Pereira s/n - portão 3 – Taubaté/SP - 12030-320

<sup>1</sup>abnxandi@yahoo.com.br

<sup>2</sup>edna.chamon@gmail.com

**Resumo-** Este estudo tem como finalidade identificar, a partir de pesquisas realizadas utilizando escalas de medida de estresse e de *coping*, grupos que apresentaram resultados significativos em termos de estresse e quais as estratégias de enfrentamento predominantes. Como recurso metodológico utilizou-se a pesquisa bibliográfica, com o levantamento de pesquisas realizadas na Universidade de Taubaté, SP que utilizaram a ETS (Escala Toulousaine de *Stress*) e a ETC (Escala Toulousaine de *Coping*) como instrumento de pesquisa. Essas escalas, de origem francesa, já obtiveram uma primeira validação no Brasil. As pesquisas selecionadas para as comparações foram aquelas realizadas em diferentes áreas de trabalho: setor de produção de uma indústria, setor de Tecnologia da Informação, setor da saúde (enfermeiros e auxiliares), setor de prestação de serviços (vendas) e setor bancário. Os resultados obtidos mostram que o setor de prestação de serviços e o setor bancário apresentaram níveis de estresse significativos em relação à média nacional. Também observou-se que esses setores apresentaram níveis de enfrentamento negativo altos, o que indica uma gestão deficiente do problema de estresse.

**Palavras-chave:** Estresse. *Coping*. Escala Toulousaine.

**Área do Conhecimento:** Ciências Sociais Aplicadas

### Introdução

No mundo competitivo é necessário ter resistência física e emocional para suportar as adversidades e pressões que chegam de todas as direções. As relações do indivíduo com essas condições adversas, vinda do meio externo, acarretam diversas conseqüências em sua vida, entre elas o estresse. O interesse sobre este assunto é crescente, levando-se em consideração o aumento significativo de doenças e as repercussões destas na qualidade de vida do indivíduo e em seu contexto profissional.

As pesquisas na área de estresse tem chamado a atenção do setor empresarial, no qual existe atualmente um grande interesse em investigações que permitam uma maior compreensão desse fenômeno, com a finalidade de desenvolver estratégias eficazes para combatê-lo.

Dessa forma, o presente artigo discutirá as abordagens do estresse e do *coping*, comparando os resultados de pesquisas realizadas em diferentes setores de trabalho.

A seguir, apresentar-se-á a base teórica utilizada para o estudo.

### Estresse

A palavra estresse foi usada na área da saúde no século XVII, mas foi efetivamente incorporada ao vocabulário médico a partir da década de 1920 por Hans Selye, quando percebeu, em seus

estudos que, ao submeter um organismo a estímulos que ameacem seu equilíbrio orgânico, ele reage com um conjunto de respostas específicas, que constituem uma síndrome: o estresse. Mas foi somente em 1936 que Selye publicou um artigo sobre a síndrome do estresse, difundindo esse conceito (FRANÇA e RODRIGUES, 2007; LIPP, 2004).

Segundo Lipp (2004, p. 17) o estresse é “[...] uma reação psicofisiológica complexa, que tem, em sua gênese, a necessidade do organismo lidar com sua homeostase ou equilíbrio interno”.

Já para Wagner III e Hollenbeck (2003) o estresse é um estado emocional desagradável que ocorre quando o ser humano está inseguro de si para enfrentar um desafio em relação a um valor importante.

Conforme Inocente (2007), o termo estresse é utilizado amplamente de formas diferentes, não havendo uma definição unânime para todos os pesquisadores. A maioria das definições contempla o estresse ou como estímulo - quando provoca uma reação de estresse - ou como resposta - quando produz mudanças fisiológicas, emocionais e comportamentais - ou como resposta-estímulo - quando há interação entre os estímulos ambientais e a resposta particular do indivíduo.

De acordo com Lipp (1996 apud WALCZAK, 2005), qualquer fator que exija alguma adaptação pode ser chamado de estressor. Eles são classificados em interno e externos. O primeiro é determinado pelo próprio indivíduo, por meio de

sua personalidade. O segundo é determinado por eventos externos que afetam o organismo e independem do mundo interno da pessoa.

Conforme Balassiano (2005), qualquer intervenção em relação ao estresse necessita identificar corretamente os agentes estressores pois o sucesso de qualquer esforço para minimizar o estresse depende deste diagnóstico.

### Estresse Ocupacional

O estresse ocupacional vem sendo reconhecido como um dos principais riscos ao bem estar psicossocial do indivíduo. Rossi et al (2007) afirmam que o estresse ocupacional põe em risco a saúde dos trabalhadores nas organizações e que conforme pesquisas já realizadas, cerca de 50 a 80% de todas as doenças estão relacionadas ao nível de estresse.

Robbins (2002) identificou três categorias de fatores que agem como fontes potenciais de estresse: fatores ambientais, fatores organizacionais e fatores individuais.

*Fatores Ambientais:* a incerteza econômica, política e tecnológica influenciam tanto a estrutura organizacional como os níveis de estresse dos funcionários da organização. As inovações podem tornar as habilidades dos trabalhadores obsoletas em um período muito curto de tempo, o que podem significar uma ameaça para muitas pessoas e conseqüentemente causar o estresse.

*Fatores Organizacionais:* no local de trabalho o estresse origina-se em muitas fontes, podendo resultar de exigências altas ou baixas demais, de conflitos, um chefe demandante e insensível e colegas desagradáveis.

*Fatores Individuais:* os fatores da vida pessoal dos funcionários podem ter efeitos sobre o trabalho, isto é, problemas familiares, econômicos e características de personalidade. Algumas pessoas parecem ter uma tendência inerente em acentuar os aspectos negativos da vida.

Conforme Farnè (2003) um indivíduo estressado pode manifestar qualquer tipo de doença psicossomática e adquirir depressão, transtorno, ansiedade e fobias. Portanto, diante de situações que provocam o estresse os indivíduos podem utilizar-se de estratégias de enfrentamento.

### Estratégias de Enfrentamento

As estratégias de enfrentamento ao estresse de cada indivíduo são chamadas de *coping*.

Segundo França e Rodrigues (2007) o *coping* é um conjunto de esforços desenvolvidos por uma pessoa com o objetivo de manejar ou lidar com as solicitações internas ou externas, que são avaliadas por elas como excessivas.

Para Lipp (2004) *coping* são habilidades desenvolvidas para o domínio das situações de estresse e adaptação a elas.

Já para Lazarus e Folkman (1984 apud PINHEIRO et al, 2003) o *coping* representa as formas como as pessoas reagem ao estresse, determinadas por fatores pessoais, exigências situacionais e recursos disponíveis.

Percebe-se que os objetivos das estratégias de enfrentamento constituem-se na intenção de uma resposta de *coping*, orientada para reduzir o estresse. Diante das situações consideradas estressoras, os indivíduos realizam uma avaliação do que está ocorrendo, para que o organismo responda adequadamente ao estressor, solucionando-o ou amenizando-o (SANTOS, 2007).

Conforme Pizzato (2007) é possível observar predominantemente em estudos realizados sobre *coping*, duas categorias principais: os estilos de *coping* e as estratégias de *coping*. A primeira está associada a características de personalidade ou a resultados de *coping*, vinculadas aos fatores disposicionais do indivíduo enquanto que a segunda refere-se à atividades cognitivas e a ações ou comportamentos adotados durante um episódio de estresse.

Essas estratégias dizem respeito ao que o indivíduo realmente pensa e sente, o que faz ou faria em determinadas condições. Esse processo não é estático e pode modificar-se conforme a pessoa avalia e reavalia a situação estressante, à medida que vai desenvolvendo-se (PONTE, 2006).

### Metodologia

A pesquisa utilizada foi a bibliográfica. Procurou analisar e comparar a ocorrência de estresse e as diferentes estratégias de enfrentamento em pesquisas já realizadas. Ocorreu por meio de um levantamento de pesquisas da Universidade de Taubaté que utilizaram as escalas Toulousaine de Estresse e de *Coping* como instrumento.

Para que haja entendimento quanto à abordagem dos resultados, faz-se necessário conhecimento sobre a escala Toulousaine.

A Escala Toulousaine de Stress (ETS) e a escala Toulousaine de *Coping* (ETC) foram desenvolvidas por um grupo de pesquisadores da equipe de Psicologia Social e desenvolvimento da saúde da Universidade Toulouse II - Le Mirail, França. A escala ETS avalia quatro dimensões: manifestações físicas, psicológicas, psicofisiológicas e temporalidade.

Já a ETC é constituída por quatro estratégias de enfrentamento: o controle, o apoio social, o isolamento e a recusa. Dessas, as duas primeiras representam formas positivas de combate ao estresse, enquanto as duas últimas representam

formas negativas de enfrentamento, ligadas à negação e fuga.

Conforme Santos (2007), a utilização dessas escalas no Brasil foi validada por Pizzato em 2001, cujos resultados foram obtidos com uma amostra de 431 indivíduos. Os resultados referente ao estresse estão demonstrados na Tabela 1 e os resultados de *coping* na Tabela 2.

Tabela 1 – Média Brasileira para o estresse

Global	Físicas	Psicológicas	Psicofisiológicas	Temporalidade
77,3	22,5	26,6	13,6	14,6

Fonte: Pizzato (2001, apud SANTOS 2007).

Tabela 2 – Média Brasileira para as estratégias de enfrentamento

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

Fonte: Pizzato (2001, apud SANTOS 2007).

## Resultados

Abaixo apresenta-se as pesquisas selecionadas para as análises de acordo com o setor de trabalho.

*Pesquisa 1:* Estresse e estratégias de enfrentamento: Um estudo de caso no setor sócioprodutivo. Categoria: Profissionais da produção de uma empresa do ramo de fundição de metal e alumínio. Nível: Mestrado, 2007.

*Pesquisa 2:* Estresse e formas de *coping*: um estudo de caso em profissionais de tecnologia da informação. Categoria: Profissionais da área de TI de uma empresa. Nível: MBA, 2005.

*Pesquisa 3:* Um estudo sobre estresse e estratégias de enfrentamento em ambiente hospitalar. Categoria: Enfermeiros e técnicos de enfermagem em um hospital. Nível: MBA, 2006.

*Pesquisa 4:* Estresse e as formas de *coping*: um estudo de caso em prestadora de serviços. Categoria: Diferentes atividades funcionais, porém interligados à prestadora de serviços por meio da área de vendas. Nível: MBA, 2006.

*Pesquisa 5:* O trabalho bancário, o estresse e as estratégias de enfrentamento. Categoria: Diferentes atividades no setor bancário (gerentes, caixas, chefes e escriturários). Nível: MBA, 2006.

A demonstração dos níveis de estresse apurados pelos autores dos trabalhos pesquisados, listados na Tabela 3, comparados com a média nacional, podem permitir um melhor entendimento das diferenças apresentadas nas cinco atividades pesquisadas, como apresentado na seqüência.

Tabela 3 – Média dos resultados encontrados nas pesquisas selecionadas das manifestações percebidas para o estresse global

	Global	Físicas	Psicológicas	Psicofisiológicas	Temporalidade
P1	68,03	19,50	24,49	11,14	12,87
P2	63,58	16,22	22,77	11,48	13,19
P3	60,58	18,21	21,51	10,11	11,03
P4	91,97	25,49	32,74	16,75	17,00
P5	79,80	22,50	27,50	13,80	16,10

Nota: P = Pesquisa; Fonte: Elaborado pelos autores

Também há que se avaliar os níveis de estratégias de enfrentamento, demonstrados na Tabela 4, apurados pelos autores dos trabalhos pesquisados, com o intuito de entender como se comportam os trabalhadores na aplicação dessas estratégias frente as situações estressantes.

Tabela 4 – Média dos resultados encontrados nas pesquisas selecionadas para as estratégias de enfrentamento

	Controle	Apoio Social	Isolamento	Recusa
P1	59,12	34,67	34,23	40,88
P2	57,26	34,55	31,01	39,79
P3	61,00	34,34	32,22	43,90
P4	54,33	34,71	41,10	45,45
P5	50,10	32,40	35,90	42,20

Nota: P = Pesquisa; Fonte: Elaborado pelos autores

## Discussão

Em relação à análise dos dados quanto ao estresse global, percebeu-se que os profissionais dos setores de prestação de serviços e bancário possuem um nível de estresse mais elevado do que os demais, inclusive quando comparados à média nacional. O que se pode observar nessas atividades, com relação às estratégias de enfrentamento, é que em ambas predominam as negativas, isolamento e recusa, o que os impede de combater de maneira eficaz seus níveis de estresse. Isso indica uma gestão deficiente do problema estresse

No caso dos profissionais de enfermagem, observou-se que, apesar de ser uma atividade que apresenta uma probabilidade grande de estresse, em função da característica de seu cliente, que geralmente está invadido por dor, medo ou desespero, e até vindo à óbito, o nível de estresse global mostrou-se satisfatório, pois apresentou melhor nível de estratégia de controle entre os trabalhos pesquisados, embora pouco inferior à média nacional, o que os permite reduzir seu estresse global.

Com relação aos profissionais dos setores produtivo e de TI, os níveis de estresse apresentados, comparados à média nacional e com os demais pesquisados neste trabalho, foram considerados satisfatórios. Baseando-se nos resultados de *coping*, os profissionais de TI

demonstraram utilizar de forma predominante as estratégias positivas de enfrentamento.

### Conclusão

Os resultados encontrados neste estudo demonstram que em cada setor de trabalho o nível de estresse pode ser considerável, porém, por outro lado, as estratégias de enfrentamento positivas ajudam a minimizar esses níveis.

Este estudo atendeu ao seu propósito ao comparar os níveis de estresse de vários setores de trabalho, por meio de pesquisas já realizadas que utilizaram as escalas Toulousaine ETC e ETS como instrumento.

### Referências

- BALASSIANO, M.; RODRIGUES, E. T.; PIMENTA, R. C. Estresse Ocupacional na Administração Pública Brasileira: Uma Análise Baseada no Modelo de Relações Estruturais. In: XXIV Encontro da ANPAD, 2005, Brasília, DF. **Anais...** Brasília: ANPAD, 2005. 1 CD-ROM.

- FARNÉ, Mario. **O estresse**: às vezes é positivo, às vezes é negativo, mas pode ser transformado em um aliado. São Paulo: Paulinas: Edições Loyola, 2003.

- FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho**: Uma abordagem psicossomática. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

- GOELDI, C. A. N. R. **Um estudo sobre estresse e estratégias de enfrentamento em ambiente hospitalar**. Monografia do curso de MBA em Gestão de Recursos Humanos da Universidade de Taubaté. Taubaté, SP: 2006.

- 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. 146-179.

- LIPP, M. **O stress no Brasil**: Pesquisas Avançadas. Campinas, SP: Papirus, 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. 141-155.

- SANTOS, O. A. S. G. **Estresse e estratégias de enfrentamento**: Um estudo de caso no setor sócioprodutivo. Dissertação. Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional. Universidade de Taubaté. Taubaté, SP: 2007.

- SANTOS, F. S. E. **O Trabalho bancário, o estresse e as estratégias de enfrentamento**: Um estudo de caso. Monografia do curso de MBA em Gestão de Recursos Humanos da Universidade de Taubaté. Taubaté, SP: 2006.

- PINHEIRO, F. A.; TROCCOLI, B. T.; TAMAYO, M. R. Mensuração de *coping* no ambiente ocupacional. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 19, n. 2, 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-3772-003000200007&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-3772-003000200007&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 23 Jul. 2007.

- PONTE, R. G. **Estresse e as formas de coping**: um estudo de caso em prestadora de serviços. Monografia do curso de MBA em Gerência Empresarial da Universidade de Taubaté. Taubaté, SP: 2006.

- ROBBINS, S. P.; **Comportamento Organizacional**; 9 ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

- ROSSI, A. M. et al (Org.). **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2007.

- WAGNER III, J. A.; HOLLENBECK, J. A. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2003.

- WALCZAK, V. S. **Estresse e formas de coping**: um estudo de caso em profissionais de tecnologia da informação. 2005. Monografia do curso de MBA Gerência Empresarial da Universidade de Taubaté. Taubaté, SP: 2005.