

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
PÓS-GRADUAÇÃO EM AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

MANOEL JONAS FREIRE

**GRUPOS TERAPÊUTICOS COMPORTAMENTAIS COMO ESTRATÉGIA DE
TRATAMENTO PARA PACIENTES COM SINTOMAS DE ESTRESSE**

NATAL/RN
2012

MANOEL JONAS FREIRE

**GRUPOS TERAPÊUTICOS COMPORTAMENTAIS COMO ESTRATÉGIA DE
TRATAMENTO PARA PACIENTES COM SINTOMAS DE ESTRESSE**

Monografia apresentada como requisito
para obtenção do título de Especialista
em Avaliação Psicológica do Centro
Universitário do Rio Grande do Norte –
UNI-RN.

Orientadora: Prof^a Geórgia F. Martins
Saldanha Baeta Neves (Esp.)

NATAL/RN
2012

Catálogo na Publicação – Biblioteca do UNI-RN
Setor de Processos Técnicos

Freire, Manoel Jonas.

Grupos terapêuticos comportamentais como estratégia de tratamento para pacientes com sintomas de estresse / Manoel Jonas Freire. – Natal, 2012.
49 f.

Orientador: Geórgia F. Martins S. Baeta Neves (Esp.)

Monografia (Esp. em Avaliação Psicológica) – Centro Universitário do Rio Grande do Norte.

1. Grupo comportamental – Monografia. 2. Estresse Ocupacional – Monografia. 3. Tratamento – Monografia. I. Neves, Geórgia F. Martins S. Baeta. II. Título.

RN/UNIRN/BC

CDU 159.9

MANOEL JONAS FREIRE

**GRUPOS TERAPÊUTICOS COMPORTAMENTAIS COMO ESTRATÉGIA DE
TRATAMENTO PARA PACIENTES COM SINTOMAS DE ESTRESSE**

Monografia apresentada à Pós-
Graduação em Avaliação Psicológica do
Centro Universitário do Rio Grande do
Norte.

APROVADO EM: ____ / ____ / ____

BANCA EXAMINADORA:

Orientadora: Prof^a. Geórgia F. Martins Saldanha Baeta Neves (Esp.)

A minha família.

Aos que torcem por mim.

A minha mãe com todo carinho.

AGRADECIMENTOS

Aos professores pelos ensinamentos.

Aos funcionários da biblioteca da UNI-RN pela atenção.

Aos meus colegas de turma pelo companheirismo.

RESUMO

Os desafios do mundo corporativo são imensos em um ambiente socioeconômico globalizado, pois as empresas tentam adaptar-se de forma a oferecer o melhor para os seus clientes, por um preço competitivo e manter os melhores colaboradores, as melhores equipes com alto grau de satisfação e fiéis à empresa. No entanto, o ambiente de trabalho nem sempre é o melhor lugar para a convivência das pessoas e, assim surgem os problemas de relacionamento entre elas. O estresse ocupacional decorre da dificuldade ou incapacidade em adaptar-se ao ambiente ou de encontrar o equilíbrio frente às situações cotidianas do trabalho. A Inteligência Emocional é a capacidade do indivíduo em lidar com suas emoções e com as emoções dos outros no seu dia a dia desenvolvendo o acometimento do estresse em alguns indivíduos. Deste modo a necessidade das organizações desenvolverem grupos terapêuticos comportamentais como estratégia de tratamento para pacientes com sintomas de estresse é de grande relevância, essa capacidade é muito bem vinda às organizações onde o estresse dá mostras que as consequências podem incorrer em doenças com predominância de sintomas psicológicos e sintomas físicos nesse grupo de trabalhadores, que se tornam, por vezes, sérios problemas de absenteísmo no clima organizacional, trazendo prejuízos financeiros e sociais às organizações. O referido trabalho monográfico teve como método o descritivo e bibliográfico baseado em autores da área em comento, apresentando estudos mostrando a importância do tratamento cognitivo baseado no modelo trifásico desenvolvido por Selye (ISSL), realizados pelos autores: Aguiar (2007); Rossetti *et al.*, (2008); Armondes *et al.*, (2009); Camelo; Angerami (2004). Tendo tido como conclusão que o desenvolvimento de grupos terapêuticos comportamentais como estratégia de tratamento para pacientes com sintomas de estresse após um processo de avaliação psicológica envolvendo a utilização de técnicas de investigação com entrevistas clínicas, testes e observações com objetivos de classificação, predição, seleção, aconselhamento e intervenção nos casos são importantes e necessários para desenvolver programas de prevenção a essas síndromes que prejudicam a saúde do trabalhador, acarretando sérios problemas aos mesmos e as organizações.

Palavras-chave: Grupo Comportamental. Estresse. Saúde da Família.

ABSTRACT

The challenges of the corporate world are immense in a globalized economic environment, as companies try to adapt in order to offer the best to its customers, for a competitive price and keeping the best employees, the best teams with a high degree of satisfaction and loyal to the company. However, the work environment is not always the best place for the coexistence of people and thus the relationship problems between them. The occupational stress arises from the difficulty or inability to adapt to the environment or to find the balance forward to everyday situations. Emotional intelligence is the ability of the individual in dealing with their emotions and the emotions of others in your day to day developing the involvement of stress in some individuals. In this way the need of therapeutic groups as organizations develop behavioral treatment strategy for patients with symptoms of stress is of great relevance, this ability is very welcome to organizations where the stress shows that the consequences may incur diseases with predominance of psychological symptoms and physical symptoms in this group of workers, who sometimes become, serious problems of absenteeism in the organizational climate, bringing financial losses and social organizations. This monographic work had as method of the bibliographic and descriptive of the authors based on comment, showing area studies showing the importance of cognitive treatment based on three-phase model developed by Selye (ISSL), performed by the authors: Aaron (2007); Rossetti et al., (2008); -Draper et al. (2009); Camel; Angerami (2004). Having as a conclusion that the development of therapeutic groups as behavioral treatment strategy for patients with stress symptoms after a psychological evaluation process involving the use of investigative techniques with clinical interviews, tests and observations with goals of classification, prediction, selection, counseling and intervention in cases are important and necessary to develop programs for the prevention of these syndromes that affect worker health, causing serious problems for themselves and the organizations.

Key-words: Behavioral Group. Stress. Health of the family.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Burnout, Inteligencia Emocional y Factores Psicosciales de Riesgo Laboral según Sexo.....	33
Tabela 2: O que estressa os Homens e as Mulheres.....	35

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	09
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA.....	10
1.2 METODOLOGIA DE PESQUISA.....	11
1.2.1 Instrumento Utilizado para Coleta de Dados.....	11
1.3 JUSTIFICATIVA.....	11
1.4 OBJETIVO GERAL.....	12
1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
1.6 DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	12
2 PROGRAMA DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF).....	13
2.1 AS RELAÇÕES PESSOAIS NO MUNDO CORPORATIVO.....	14
2.2 NOVAS CONCEPÇÕES SOBRE GESTÃO DE PESSOAS.....	16
2.3 AS MULHERES E AS EMOÇÕES.....	17
3 O ESTRESSE OCUPACIONAL.....	21
3.1 DEFINIÇÃO DE ESTRESSE OCUPACIONAL.....	21
3.2 O PESO DAS EMOÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	23
3.3 O ESTRESSE OCUPACIONAL EM <i>CALL CENTERS</i>	27
3.4 DEFINIÇÕES E PREVALÊNCIAS DA SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	30
4 TRATAMENTO COGNITVO.....	37
4.1 INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE STRESS PARA ADULTOS DE LIPP (ISSL).....	39
5 CONCLUSÃO.....	44
REFERÊNCIAS.....	46

1 INTRODUÇÃO

Especialistas anteviam que o século XXI seria um tempo de aceleradores de agentes estressores e que a área da saúde teria muito trabalho para lidar com altos índices de pessoas que padeceriam desse mal, pois os desafios do mundo corporativo são imensos em um ambiente socioeconômico globalizado e as empresas passam a exigir mais de seus trabalhadores para oferecer o que há de melhor para os seus clientes a preço competitivo.

As fontes estressoras pelas quais o estresse é mensurado são muito variadas, mas preponderam os conflitos gerados nos relacionamentos humanos em profissões que exigem o contato constante com pessoas. Dessa forma, as vítimas de estresse, depressão e conseqüente absenteísmo e necessidade de tratamentos específicos, incluindo terapias surgem entre as diversas categorias de trabalho: policiais, seguranças, bombeiros, professores, bancários, motoristas de ônibus urbanos, motoboys, controladores de vôo, executivos, operadores de centrais de *call center*, estudantes de medicina, odontologia e profissionais da saúde em geral e, curiosamente, entre profissionais das próprias unidades familiares de saúde.

Neste contexto, tornaram-se muito importantes os métodos de mensuração de estresse e, dentre eles, destacamos nesta pesquisa, o Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp (ISSL), que se tornou referência nesta área. O Programa de “Estratégia Saúde Família” possui características específicas e é importante destacar a presença de equipes multidisciplinares para atuar junto à população no sentido de atender as diversas necessidades da saúde pública.

O mundo corporativo gera suas vítimas, mas por outro lado há um percentual bastante relevante de prevalência de estresse que merece a atenção dos pesquisadores no sentido de mensurar sua dimensão para propor programas de prevenção e de tratamento para essas vítimas do mundo corporativo, principalmente.

A Globalização e o processo contínuo de desenvolvimento das tecnologias da comunicação e da informação provocaram profundas mudanças em todos os setores da sociedade, afetando de forma particular a economia, a área social e das organizações.

Dentre as características da nova realidade do século XXI, Cunha e Silva (2010) destacam as “alterações estratégicas outrora nunca vistas com dimensão tão

grande e com tanta intensidade: avanço da ciência, abertura de mercados, ligação entre países e empresas, blocos econômicos, novas profissões, oportunidades de negócios e desenvolvimento autossustentável”.

Todos esses fatos marcaram novos parâmetros no mundo corporativo, tais como a instabilidade, a estrutura horizontal e flexível das organizações, a responsabilidade social, o empreendedorismo, o capital intelectual, a valorização das pessoas e a importância da Gestão dos Recursos Humanos, expressão hoje substituída, com mais adequação, por Gestão de Pessoas. Um aspecto-chave nesse processo de mudança implica na crença de que o desenvolvimento da pessoa é imprescindível para as empresas assegurarem a qualidade e a produtividade, garantindo a sua sobrevivência nesse mercado altamente competitivo (CUNHA; SILVA, 2010. p. 68).

Cunha e Silva (2010) defendem a tese de que deve haver na estrutura da moderna organização, ocupando todas as posições-chave, em todos os níveis da hierarquia, profissionais multifuncionais possuidores de uma visão sistêmica e com conhecimento estratégico de todo o processo organizacional.

“Os profissionais com esse perfil são formadores de opinião e fonte de informações atualizadas que qualificam outros colaboradores, habilitando-os a produzirem com eficácia, atendendo as exigências do mercado globalizado, no qual a empresa está inserida” (STONER; FREEMAN *apud* CUNHA; SILVA. 2010. p. 68). Assim, nestas relações interpessoais, o líder aparece como uma figura ímpar para o aumento da produtividade e harmonia empresarial.

Esse trabalho é um estudo sobre grupos terapêuticos comportamentais como estratégia de tratamento para pacientes com sintomas de estresse que muitas vezes decorre do ambiente das organizações que devem procurar melhorar o ambiente organizacional, procurando compreender quais as causas do estresse ocupacional, procurando formas de preveni-lo e erradicá-lo de suas empresas.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Qual a contribuição da utilização do Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp (ISSL) para avaliar os níveis de estresse de pacientes submetidas a sessões de Grupoterapias?

1.2 METODOLOGIA DE PESQUISA

O método utilizado foi uma pesquisa bibliográfica e descritiva, baseada em autores da área, sendo um estudo descritivo bibliográfico, foi desenvolvida e realizada uma pesquisa bibliográfica que fundamentou a construção e análise da estratégia de tratamento para pacientes com sintomas de estresse com grupos terapêuticos comportamentais.

Segundo Gil se caracteriza como pesquisa descritiva (1999, p. 46):

A pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a situação das características de determinada população ou fenômeno ou, então o estabelecimento das relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de suas técnicas padronizadas de coleta de dados.

A pesquisa bibliográfica que de acordo com Gil (1991, p.48), se caracterizam respectivamente, pelo levantamento de dados a partir de material já publicado acerca do tema como: livros, artigos, periódicos. O método utilizado buscou explicitar o tema em estudo, e analisá-lo comparativamente ao contexto que se procurou evidenciar.

1.2.1 Instrumento Utilizado para Coleta de Dados

Nessa pesquisa, o instrumento que foi utilizado na coleta de dados e informações, foi o levantamento bibliográfico, com identificação das obras, livros, artigos e conhecimento empírico.

1.3 JUSTIFICATIVA

As organizações têm mudado sua visão sobre as pessoas que deixaram de ser vistas como máquinas para serem concebidas como seres humanos dotados de emoções, mas a própria organização deve empenhar-se para deixar de ser um ambiente burocrático para tornar-se um ambiente colaborativo, altamente preocupado com a qualidade de vida dos colaboradores. Esses têm no Setor de Recursos Humanos não mais pessoas que medem suas capacidades pelo QI, mas

pela sua capacidade de relacionar, de colaborar, de conhecer suas emoções para contribuir harmoniosamente para o desenvolvimento da empresa. Assim, decidiu-se pesquisar sobre a prevalência do estresse ocupacional bem como de um método de avaliação dos níveis e etapas em que se encontram os sujeitos acometidos por esse mal do mundo moderno que deve encontrar melhores formas de gerir pessoas em ambientes altamente competitivos.

1.4 OBJETIVO GERAL

Evidenciar a importância dos procedimentos/técnicas comportamentais aplicados a Grupo Terapêutico proporcionando alterações nos escores do Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp (ISSL).

1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) traçar um panorama do estresse ocupacional, que muitas vezes manifesta-se pela Síndrome de *Burnout*;
- b) mostrar o peso das emoções nas relações de trabalho e a importância de mantê-las sob controle;
- c) demonstrar a aplicabilidade do Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp (ISSL) e a importância dessa avaliação ser realizada por um profissional da área de psicologia.

1.6 DELIMITAÇÃO DO TEMA

O ISSL é uma forma mais recente de mensurar o grau e a etapa de estresse dos indivíduos, podendo ser utilizado *a priori* e *a posteriori* de sessões de Grupoterapia em indivíduos acometidos por doenças como a Síndrome de *Burnout*.

2 PROGRAMA DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)

Segundo Camelo e Angerami (2004), o Programa de Estratégia de Saúde da Família (ESF) instituído pelo Ministério da Saúde em 1994 nasceu com o intuito de reorganizar a atenção básica à saúde, que é um dos princípios constitucionais. O ESF apresenta como seu objetivo geral o seguinte:

Melhorar o estado de saúde da população, mediante a construção de um modelo assistencial de atenção baseado na promoção, proteção, diagnóstico precoce, tratamento e recuperação da saúde, em conformidade com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) e dirigidos aos indivíduos, à família e à comunidade (CAMELO; ANGERAMI, 2004. p. 15).

E explica:

O Ministério da Saúde propõe a estruturação de equipes multiprofissionais, às quais se adscvem um dado número de usuários. Cada uma dessas equipes deve se responsabilizar por um conjunto de problemas muito bem delimitados, com planejamento e execução de ações capazes de resolvê-los, o que ocorreria por meio de "vinculação de cada equipe a um certo número de usuários previamente inscritos. Portanto, esse novo modelo de assistência supõe que deva haver envolvimento dos trabalhadores das equipes com a população de seu território de abrangência (CAMELO; ANGERAMI, 2004. p. 15).

Foram, então, impostos modelos de assistência à saúde que compreende propiciar o acesso ao serviço com resolutividade do trabalho da equipe multiprofissional para estimular o autocuidado, questionando e informando sobre estilos de vida com qualidade aos indivíduos e suas famílias. Há um real envolvimento dos profissionais que prestam contribuições às pessoas e sentem-se corresponsáveis pela constante busca por soluções aos problemas apresentados pelos usuários; além disso, é requerido aos profissionais, que na medida do possível, compartilhem experiências e participem da tomada de decisões junto às associações e grupos comunitários da comunidade (CAMELO; ANGERAMI, 2004. p. 15).

O trabalho tão próximo da comunidade exige dos profissionais da equipe multidisciplinar bastante maturidade que exige desenvolvimento pessoal e profissional mesmo frente ao enfrentamento de realidades diversas e, normalmente, com comunidades bastante carentes socioeconomicamente, com o compromisso de promover e reabilitar a saúde dos componentes dessas famílias.

O conhecimento dos aspectos teóricos e práticos de Unidades de Saúde da Família tem nos levado a refletir sobre possíveis situações enfrentadas pelas equipes e pela população, frente a essa nova forma de assistência. Observamos que algumas situações na relação trabalhador-usuário demandam um certo gasto de energia e adaptação, como o contato direto com a realidade e/ou sofrimento do próximo, elementos próprios do tipo de trabalho, como uma certa identificação e os laços afetivos que, muitas vezes, se estabelecem entre o profissional e o usuário. Essas situações, somadas às características individuais de cada trabalhador, podem desencadear o processo de estresse (CAMELO; ANGERAMI, 2004. p. 15).

O Behaviorismo ou Comportamentalismo refere-se, segundo Lopes (2008), a *behaviour* que é um termo da língua inglesa que significa comportamento; a teoria comportamental surgiu das idéias de John Watson que identificou inconsistências no estruturalismo e no funcionalismo, por entender que os “fatos da consciência não podiam ser testados e reproduzidos por todos os observadores treinados, pois dependiam das impressões e características de cada pessoa”.

Watson sentiu que os psicólogos deviam estudar o comportamento observável e adotar métodos objetivos. Em 1912, nasceu o behaviorismo e dominou a psicologia americana por trinta anos. Os psicólogos behavioristas estudavam os eventos ambientais (estímulos), o comportamento observável (respostas) e como a experiência influenciava o comportamento, as aptidões e os traços das pessoas mais do que a hereditariedade (LOPES, 2008. p. 120).

Skinner superou a teoria behaviorista de Watson para caminhar rumo ao behaviorismo radical que considera os eventos ambientais externos ao sujeito expresso pelos comportamentos observáveis (ações do indivíduo), mas somou a esses, os comportamentos internos ou privados em nível do pensar e do sentir (LOPES, 2008).

2.1 AS RELAÇÕES PESSOAIS NO MUNDO CORPORATIVO

Quanto ao mundo organizacional, onde surge boa parte dos fenômenos estressores entre os adultos, pode-se afirmar que:

Gerir pessoas não é mais um fator de uma visão mecanicista, sistemática, metódica, ou mesmo sinônimo de controle, tarefa e obediência. É sim discutir e entender o disparate entre as técnicas tidas como obsoletas e tradicionais, e as modernas, juntamente com a gestão da participação e do conhecimento (SOVIENSKI; STIGAR, 2008. p. 53).

O Departamento de Recursos Humanos teve que evoluir para o conceito de Gestão de Pessoas, pois passou a valorizar os profissionais como seres humanos, deixando para trás uma história ligada ao padrão de Recursos Humanos que privilegiava a técnica e a mecanicidade do profissional, concluem Soviensi; Stigar (2008). Mas o que é ideal, no âmbito da conceituação, tem que evoluir bastante na prática cotidiana de muitas organizações como será visto no decorrer do desenvolvimento deste trabalho.

Há uma intenção generalizada em promover a migração do modelo burocrático tradicional a um moderno modelo de gestão gerencial que promova “a introdução de novas técnicas orçamentárias, descentralização administrativa de alguns setores, redução de hierarquias e implementação de instrumentos de avaliação de desempenho organizacional” (SOVIENSKI; STIGAR, 2008. p. 53).

A real vantagem competitiva no mercado não está somente representada no financeiro ou nos altos investimentos em tecnologia, entre outros exemplos que poderíamos citar, mas sim nas pessoas que compõem a organização, que movimentam tudo isto no cotidiano. A partir da década de 90, com as profundas mudanças nos cenários nacional e internacional, como a globalização, houve a necessidade urgente de buscar novos paradigmas de gestão. Assim, é necessário quebrar os velhos paradigmas para entender a empresa e as pessoas como gestoras e colaboradoras bem como entender o novo conceito de gestão de pessoas (SOVIENSKI; STIGAR, 2008. p. 53).

O setor de Gestão de Pessoas assume a responsabilidade de formar os profissionais de acordo com o perfil que a instituição almeja, “objetivando o desenvolvimento e crescimento da instituição como o do próprio funcionário, tido como colaborador para adquirir os resultados esperados” (SOVIENSKI; STIGAR, 2008). O colaborador tem que se conscientizar que suas ações devem seguir as seguintes determinações:

Desenvolvimento responsável e ético de suas atividades; capacidade de atuação baseada nos princípios da gestão empreendedora; capacidade de realização de tarefas que incorporem inovações tecnológicas; capacidade de trabalhar em rede; capacidade de atuar de forma flexível; conhecimento da missão e dos objetivos institucionais das organizações em que atuam; dominar o conteúdo da área de negócio da organização; capacidade de atuar como consultor interno das organizações em que trabalham, entre outros (SOVIENSKI; STIGAR, 2008. p. 56).

Os Recursos Humanos vão pautar-se segundo os princípios e propósitos da organização, segundo sua Missão e Visão, onde estão expostos os seus valores expressos. É justamente por este detalhe que o departamento terá suas

peculiaridades que o distinguirão de outros concorrentes. Sobre esta vertente há teóricos do *Endomarketing* sustentando a ideia de que o primeiro cliente a ser ponderado pela empresa é seu público interno.

Em linhas gerais, uma organização não será capaz de demonstrar respeito por seus consumidores se não praticar esse mesmo princípio internamente, até porque são os recursos humanos da empresa que possuem contato direto com o público externo (SOVIENSKI; STIGAR, 2008. p. 56).

2.2 NOVAS CONCEPÇÕES SOBRE GESTÃO DE PESSOAS

Para Soviensi e Stigar (2008), a Gestão de Pessoas é caracterizada pela participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento do bem mais precioso de uma organização, o Capital Humano, que nada mais é do que as pessoas que a compõe. É uma área que tem como função principal humanizar as empresas e, no entanto, muitas organizações ainda não a adotaram na prática, permanecendo em nível do discurso.

Brandão (2010) defende que a área de Gestão de Pessoas dentro de uma organização é um dos setores mais importantes, porque é responsável por organizar as pessoas segundo seus potenciais, capacidades, talentos e extrair delas o máximo possível apenas com a motivação, propiciando que estejam felizes com o que fazem e satisfeitas com suas realizações.

Para Soviensi e Stigar (2008) o Departamento de Recursos Humanos é responsável por uma ampla gama de funções, dentre as quais destacam-se: “promover, planejar, coordenar e controlar as atividades desenvolvidas relacionadas à seleção, orientação, avaliação de desempenho funcional e comportamental, capacitação, qualificação”; enfim é um acompanhamento generalizado do pessoal que compõe a instituição, incluindo cuidados com a preservação da saúde, atenção aos quesitos de segurança no ambiente de trabalho.

Neste contexto, ao líder é reservada a função de gerar em seus subordinados uma grande vontade de superação dos obstáculos com persistência para todos atingirem as metas propostas, pois o ser humano possui grande habilidade na superação de barreiras, na adaptação aos novos ambientes, mas precisa de motivação para isso. O gestor engajado no espírito da empresa deve propiciar momentos de reflexão sobre “as efetivas práticas de gestão que evidenciem o valor

do trabalho e o aproveitamento de talentos e mostrem que o mundo corporativo pode estar atrelado à felicidade do ser humano em sua vida pessoal e profissional”. (BRANDÃO, 2010. p. 1)

Pequenas ações podem transformar-se em grandes resultados no mundo corporativo e os líderes podem ser o diferencial no momento que antevêm as grandes oportunidades devido à facilidade e o preparo que têm para visualizar novas perspectivas mesmo em meio a momentos de crise ou hipercompetitividade.

O Departamento de Recursos Humanos evoluiu ao ponto de ser o responsável por ações estratégicas capazes de motivar os colaboradores que tornam certas organizações exemplos de produtividade baseadas na melhoria da qualidade de vida e fidelidade à empresa.

Sá (2011) está convicto de que o Departamento de Gestão de Pessoas deve atuar em circunstâncias extremamente adversas com muita criatividade para neutralizar as adversidades compostas pela competitividade externa na figura das empresas que atuam no mesmo ramo e as internas representadas pela desmotivação, pela discriminação de gênero, pelo exército de reserva¹.

Os gestores têm a grande missão de identificar os potenciais de cada um, distinguir as diferentes competências e gerir os talentos de forma a unificar o grupo para a consecução das metas da empresa. Quando os objetivos são alcançados superando todos os obstáculos e dificuldades pode-se admitir que o grande mérito se deva aos gestores que irá partilhá-lo com os colaboradores.

Nas empresas, as metas também precisam ser definidas com base em alicerces sólidos e firmeza de propósitos. [...] os profissionais de recursos humanos precisam visualizar oportunidades em cenários adversos, ocupar seus espaços na organização e não esmorecer diante dos problemas, incertezas e ameaças (BRANDÃO, 2010. p. 2).

2.3 AS MULHERES E AS EMOÇÕES

Cunha e Silva (2010) afirmam que o desafio das lideranças no mundo de hipercompetitividade² vivido atualmente é “criar condições propícias para que

¹ Exército de reserva é o termo cunhado por Marx para referir-se às pessoas que encontram-se fora do mercado de trabalho ansiando por uma vaga e, assim, pressionando os que se encontram empregados.

² “A globalização, assim como outras condicionantes da competição empresarial, faz com que elas atuem num regime de hipercompetitividade” (TEIXEIRA; SILVEIRA; BASTOS NETO *apud* CUNHA; SILVA, 2010).

colaboradores e parceiros desenvolvam competências para atingir o desenvolvimento almejado, a partir do alinhamento dos objetivos pessoais de cada um aos objetivos organizacionais”.

Segundo Hochschild (*apud* BONFIM, 2008) há diferenças marcantes entre a forma como homens e mulheres são requisitados para lidar com seus estados emocionais, pois enquanto a sociedade exige das mulheres um maior controle sobre sua raiva e sobre os comportamentos agressivos no ambiente de trabalho ou fora dele, ao homem exige-se um maior controle do medo e da insegurança; infere-se daí que há estereótipos da mulher equilibrada e simpática e de homem corajoso e seguro.

Das mulheres, espera-se estados afetivos positivos, que favorecem a manutenção das relações e o estabelecimento de um bom desfecho nas interações, envolvendo ternura e acolhimento (SIMPSON; STROH, 2003). Desta forma, o trabalho emocional, mais comumente realizado e que se espera das mulheres, está relacionado a proporcionar e aumentar o bem-estar do outro. Estudos evidenciaram que mesmo quando realizam as mesmas atividades, homens e mulheres demonstram padrões diferenciados de expressão afetiva (HOCHSCHILD, 1983, SIMPSON; STROH, 2003 *apud* BONFIM, 2008. p. 88).

Rafaeli (*apud* BONFIM, 2008, p. 89) apresenta um estudo com profissionais que atuavam como caixas de supermercado e os resultados da pesquisa evidenciaram “que as mulheres apresentaram mais estados afetivos positivos para os clientes em comparação aos trabalhadores homens”.

Ao tratar de cargos executivos ocupados por mulheres, Mileris (2009) explica que as mulheres ao exercer cargos de liderança têm que enfrentar diariamente a dura rotina de manter comportamentos impecáveis, demonstrar grande capacidade e potencial para desempenhar determinadas tarefas, pois elas estão sempre sob olhares muito atentos.

Vejo que as mulheres modernas se veem divididas entre a família e o trabalho e, conseqüentemente, estão insatisfeitas em ambas as áreas. Ampliando a autoconsciência para minimizar os efeitos dos preconceitos, o machismo reinante no ambiente corporativo e o complexo de inferioridade. Quando falo em autoconsciência quero destacar que as mulheres que desejam vencer no mundo corporativo devem desenvolver a capacidade de conhecer os próprios estados interiores, preferências, recursos e intuições (MILERIS, 2009. p. 1).

Tal capacitação não é exclusividade do sexo feminino, no entanto esta competência encontra-se atrelada a determinados aspetos elencados pelo autor:

Auto avaliação, autoconfiança e percepção emocional. A auto-avaliação significa conhecer os próprios pontos fortes e limitações, a autoconfiança representa a certeza do próprio valor e capacidade e a percepção emocional é o reconhecimento das próprias emoções (MILERIS, 2009. p. 1).

Argumenta também que a auto avaliação facilita a exibição de um senso de humor acerca de si própria e aumenta a disposição de aceitar críticas e abertura para aprender sobre áreas em que precisa melhorar. A autoconfiança é a admissão e confiança nas próprias habilidades.

A autoconfiança é sempre muito bem-vinda ao líder, pois demonstra segurança para encarar os desafios e os percalços, assumindo a posição que lhe é devida no interior do grupo. O controle das emoções é outro aspecto relevante que funciona como um canal para conduzir toda essa pulsão para algo útil e equilibrado. Naturalmente, surge ou mantém-se a competitividade entre os gêneros no seio da organização, onde os comportamentos vão ser determinados conforme o clima ambiental.

As mulheres encorajam a participação, a partilha do poder e da informação e tentam aumentar a auto-estima dos seguidores. Preferem liderar pela inclusão e recorrem a seu carisma, experiência, contatos e habilidades interpessoais para influenciar os outros. [...] Os homens tendem a adotar mais um estilo diretivo de comando e controle. Recorrem à autoridade formal de seu cargo como base para sua influência. [...] A tendência das líderes do sexo feminino, de serem mais democráticas que os do sexo masculino, diminui quando as mulheres ocupam cargos de dominância masculina. Ao que parece, as normas grupais e os estereótipos masculinos sobre os líderes anulam as preferências pessoais, de tal forma que as mulheres abandonam seus estilos femininos nesses cargos e atuam de modo mais autocrático (ROBBINS *apud* GOMES; MACHADO; BEUREN; VARELA, 2011).

Beyda e Casado (2011) traçam duras críticas ao mundo corporativo devido ao fato de ter sobrecarregado os funcionários com pesados encargos com a entrada das novas tecnologias de informação e com o crescimento da competitividade gerado pela globalização que obrigou a um enxugamento dos:

Custos e pelo aumento do valor acionário das empresas, bem como as novas técnicas gerenciais emergentes do compartilhamento de ideias por todo o planeta, erodiram os benefícios do velho 'relacionamento de longo-prazo' entre empregado e empregador (CAPELLI *apud* BEYDA; CASADO, 2011, p. 1067).

A qualidade do ambiente organizacional é garantida com um *pool* de aspetos concernentes aos gestores líderes e aos colaboradores onde o conhecimento é

amplamente disseminado por todos os setores da empresa para gerar um clima que una todos no espírito de gerar o desenvolvimento sustentável, propiciando inclusive maior empregabilidade de trabalhadores nacionais com formação especializada.

3 O ESTRESSE OCUPACIONAL

Há uma vasta literatura a respeito do estresse ocupacional, apontando para uma grande prevalência de doenças causadas em decorrência do ambiente ruim no trabalho no qual o indivíduo encontra dificuldades na adaptação e na interação, principalmente quando o exercício da profissão está condicionado ao contato com muitas pessoas, ou seja, quando estão em jogo as relações humanas.

As fontes estressoras pelas quais o estresse é mensurado são muito variadas, mas preponderam os conflitos gerados nos relacionamentos humanos em profissões que exigem o contato constante com pessoas.

De acordo com Murta, Laros e Troccoli (2005), o ano de 1999, conforme dados do Ministério da Saúde do Brasil, registrou no Brasil, a utilização de cerca de 12,5 bilhões de reais anuais pela iniciativa privada, principalmente com acidentes e doenças decorrentes do trabalho, enquanto o Estado despendeu através dos serviços de saúde mais de 20 bilhões de reais por ano em despesas desse gênero.

3.1 DEFINIÇÃO DE ESTRESSE OCUPACIONAL

Para Figueroa *et al.*, (2001. p. 652), o contexto de emprego, de trabalho nas empresas, pode ter um peso relevante para a saúde em diversos setores da população. “As doenças ocupacionais, mentais e físicas, refletem, em termos monetários, o custo oculto do estresse no trabalho, se não se procura criar o âmbito de trabalho propício para o bem-estar e para a produtividade”.

Miguel e Noronha (2009, p. 220) afirmam que:

No que diz respeito ao construto estresse, o endocrinologista Selye (1982) definiu o quadro na década de 1930 como um resultado não específico de qualquer demanda sobre o organismo, cujo efeito pode ser mental e/ou somático. O estabelecimento do estresse estaria, portanto, relacionado a uma transação difícil entre a pessoa e o ambiente (LEASE, 1999). Uma série de situações distintas foram propostas como geradoras de estresse, estando, entre elas, excitação emocional, esforço excessivo, fadiga, concentração, humilhação ou mesmo sucesso grande e inesperado.

As relações humanas no trabalho, normalmente não são muito amistosas e misturadas com a pressão das próprias tarefas, as sensações de frustração por

tarefas não realizadas, podem levar o indivíduo a desequilibrar-se emocionalmente, gerando doenças orgânicas de foro psíquico.

O estresse pode ser caracterizado como uma reação do organismo com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas e ocorre quando a pessoa se confronta com uma situação que a irrite, amedronte, excite ou mesmo que a faça feliz, ou seja, tudo aquilo que cause uma quebra da homeostase interna, que exige uma adaptação. Essas situações denominam-se eventos ou fontes estressoras. O estresse pode ser avaliado por meio de seus eventos estressores, das reações e aspectos cognitivo-emocionais, das medidas fisiológicas e endócrinas, e da presença de doenças (KOLTERMANN, 2005, p. 6).

Lazarus e Folkman (*apud* FIGUEROA, 2001) definem o estresse como decorrente de situações nas quais o indivíduo encontra-se frente a exigências do ambiente que superam sua capacidade de recursos potenciais.

O estresse é o resultante da percepção entre a discordância entre as exigências da tarefa e os recursos pessoais para cumprir ditas exigências. Uma pessoa pode sentir esta discordância como desafio e, em consequência, reagir dedicando-se à tarefa. Pelo contrário, se a discordância é percebida como ameaçadora, então o trabalhador enfrentar-se-á a uma situação estressante negativa, que pode conduzi-lo a evitar a tarefa. (SEEGER; VAN ELDEREN *apud* FIGUEROA, 2001, p. 654).

Um estudo realizado por Marçal; Rocha; Chagas (2011) que teve como objetivo geral “avaliar a prevalência do nível de estresse em motoboys” e como objetivos específicos: “procurar identificar os possíveis fatores de risco para o estresse associados a esta atividade; estudar a correlação entre o tipo de personalidade e o nível de estresse dos motoboys” entrevistou 65 motoboys (sexo masculino), entre 19 e 52 anos, profissionais que atuam em empresa da cidade de Belo Horizonte, com mais de um ano no exercício dessa profissão. Tais profissionais trabalhavam com carteira assinada e eram comissionados pelas 30 entregas diárias em média, durante 8 horas de trabalho. Notou-se que há muita pressão para não haver atrasos nas entregas e “um controle informal do tempo de cada entrega”, observaram os autores. Os dados observados foram:

- a) 79,49% dos motoboys apresentaram algum nível de estresse, nenhum participante obteve nível alto de estresse;
 - b) 20,4% apresentaram nível médio de estresse;
 - c) 59,2% apresentaram nível baixo de estresse;
 - d) 20,4% apresentaram ausência de estresse.
- [...] o estresse é uma realidade na atividade de motoboy. Eles relataram cobrança de rapidez e urgência nas entregas, presença de dores musculares devido à falta de apoio anatômico nas costas, medo de ser

assaltado, a percepção de que a profissão é desvalorizada, desejo de mudar de profissão. A presença de estresse também tem sido relatado em outros estudos em atividades como motoristas de ônibus.

[...] o indivíduo percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador as suas necessidades de realização pessoal e profissional. Além das fontes externas que podem gerar estresse, devem-se levar em conta aspectos internos do sujeito. Um deles, a personalidade, pode ser entendida como conjunto de termos descritivos usados para caracterizar o indivíduo. Sua influência no grau com que o indivíduo se estressa se deve ao fato de ser ela geradora de modos de pensar, sentir e comportar, que podem se constituir em estressores internos desse sujeito (MARÇAL; ROCHA; CHAGAS, 2011, p. 6).

A causa principal de estresse apontada neste estudo pelos próprios profissionais foi “O medo de sofrer acidentes devido ao trânsito intenso também foi observado em 77% dos trabalhadores entrevistados”, segundo Marçal; Rocha; Chagas (2011).

3.2 O PESO DAS EMOÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO

Um estudo realizado por Robyn (2005) tomou uma população de 368 gestores do Banco Itaú para serem avaliados de acordo com seus perfis psicológicos para mensurar o grau de confiança que os colaboradores depositam neles. Dentre estes, selecionou 48, ocupando cargos na gerência e na superintendência.

Lessa (2002) afirma que as pessoas reagem ao mundo, preferencialmente, de acordo com sua herança genética, de acordo com suas influências familiares e pela soma das experiências que foi acumulando no decorrer de sua vida. As atitudes foram classificadas por Jung em dois grupos distintos: “a pessoa que prefere focar a sua atenção no mundo externo de fatos e pessoas (extroversão), e/ou no mundo interno de representações e impressões psíquicas (introversão)” (LESSA, 2002, p. 98). No processo de extroversão, sua energia flui naturalmente em direção ao mundo exterior, manifestando-se pela “impulsividade, sociabilidade, expansividade e facilidade de expressão oral”. Enquanto na introversão, o movimento da energia se manifesta exatamente no sentido oposto, ou seja, direcionada ao mundo interno, manifestando-se por meio de uma postura reservada, pela retenção das emoções, que acabam por exprimir-se por uma habilidade no campo da escrita.

Confiança, desconfiança, não-confiança ou não-desconfiança no líder são, então, projetadas para a empresa como um todo, regrando o sentimento do confiar – ou de suas negações – nessa instituição. A partir daí criam-se sentimentos, emoções, valores, atitudes ou julgamentos relacionados a tudo o que tange a empresa, as relações dentro dela e o trabalho em si – a produtividade. Assim, é fundamental à empresa que o líder seja confiável, – ou, pelo menos, não-desconfiável – aos olhos de seu liderado (ROBYN, 2005, p. 4).

Robyn (2005, p. 9) desenvolveu um estudo para tentar comprovar, segundo a teoria younguiana da classificação dos Tipos Psicológicos, que o Tipo Psicológico de cada líder pode influenciar no grau de confiança que o liderado deposita nele. A autora tenta estabelecer “algum tipo de relação entre o Tipo Psicológico do líder e o grau de confiança que seus subordinados têm nele” e se há conformidade entre as características encontradas na personalidade do líder e o grau de confiança que os subordinados têm nele, procurando estabelecer elos entre personalidade e confiança.

Para que as análises fossem mais ricas, a população amostral possui três gestores de cada um dos 16 Tipos Psicológicos. Os gestores foram escolhidos de forma aleatória, desconsiderando-se informações adicionais como tempo de casa, tempo em que ocupa posições gerenciais ou área de procedência. As pesquisas foram realizadas em um período de dez dias, nos prédios da administração central do Banco Itaú em São Paulo – Centro Empresarial Itaúsa (CEIC), em horário comercial, durante o expediente dos colaboradores (ROBYN, 2005, p. 10).

Robyn (2005, p. 6) define confiança como “uma expectativa positiva de que a outra pessoa não irá reagir de maneira oportunista – seja por palavras, ações, comportamentos ou decisões”. Assim, a confiança interpessoal é vista como a crença de cada um na “sinceridade, benevolência e fidedignidade do outro. Decorrente disso, tem-se que os dois elementos mais importantes implícitos da confiança são os sentimentos de familiaridade e risco”.

A autora apresenta o objetivo do seu trabalho como a tentativa de correlacionar o tipo psicológico do gestor com a confiança nele depositada pelos seus subordinados.

Esse trabalho é um esforço em comprovar que o Tipo Psicológico do líder influi no nível de confiança do liderado. Possui, de tal modo, como maior objetivo, estabelecer algum Tipo de relação entre o Tipo Psicológico do líder e o grau de confiança que seus subordinados têm nele. Além disso, busca identificar se há – e, neste caso, de que tipo – conformidade entre as características de personalidade do líder e o grau de confiança nele. Dessa forma, caracteriza-se como um estudo conjugado acerca da personalidade e da confiança.

O maior entendimento do que compõe a confiança e quais aspectos podem influenciar, de forma positiva ou negativa, seu estabelecimento e alimentação numa relação interpessoal, pode ocasionar uma melhora dessas relações e a busca por uma combinação de fatores que influam positivamente nessa confiança, melhorando a produtividade e o clima geral do organismo (ROBYN, 2005, p.5).

Os resultados da pesquisa de Robyn (2005) apontam que os indivíduos direcionados pelo Tipo Psicológico “Sensação”, em quase 90% dos casos, possuem níveis mais elevados de confiança, sendo que “os indivíduos Sensação possuem como características que podem elevar o nível de confiança de outrem a orientação para o evento e para o prático e a inclinação, em adição, para o real, o concreto, o tangível”.

Os indivíduos Intuição, de outro lado, buscam modelos mentais para situações futuras, esquecendo-se, por vezes, do imediato – esse fundamental ao andamento de uma organização. Em relação à exceção representada pela dupla ISFJ e INFJ, devemos ponderar que o Tipo ISFJ possui um grande desvio padrão, com a presença de um gestor – 45 – com média de confiança bem inferior à média dos demais, fazendo a média geral do Tipo cair (ROBYN, 2005, p. 5).

Os indivíduos “Pensamento” direcionam-se às coisas lógicas e conceituais, enquanto os indivíduos “Sentimento” direcionam-se à essência das coisas, ao seu valor intrínseco, e procuram harmonizar o ambiente. Com relação ao nível de confiança demonstrado por ambos os tipos estão no mesmo patamar.

Por fim, temos a última dimensão de avaliação pelo MBTI³: a postura do indivíduo frente ao mundo, podendo ser essa de Julgamento ou de Percepção. Os indivíduos Julgamento tendem a trabalhar melhor com planos pré-estabelecidos, com a orientação feita por prazos e cronogramas, conseguindo decidir rapidamente quando sob pressão. Os indivíduos Percepção são facilmente adaptáveis às situações, preferindo colher muitas informações antes de tomar decisões, vez que são avessos ao risco e às incertezas. Como era esperado, dadas as características dos sujeitos de cada um dos Tipos, os gestores guiados pelo Julgamento apresentaram médias de confiança superiores a seus pares Percepção em mais de 70% dos casos observados, com exceção das duplas ISFJ ISFP e INFJ e INFP (ROBYN, 2005, p. 15).

No órgão público, apenas uma correlação negativa baixa foi encontrada entre Ao fim do estudo, Robyn (2005) considerou que as características dos Tipos Psicológicos parecem ter, efetivamente, grande relação – ou correlação – com o

³ Myers-Briggs “*Type Indicator*” (MBTI). O MBTI foi criado com o intuito de estabelecer as preferências individuais das pessoas e, dessa forma, promover um uso mais construtivo das diferenças individuais. Atualmente, o MBTI é um dos instrumentos psicométricos mais utilizados (ROBYN, 2005).

nível de confiança que os liderados despejam sobre seus líderes, independente das demais variáveis que formam a confiança interpessoal – e a mantém.

O estudo de Miguel e Noronha (2009, p. 55) investigou sobre estresse ocupacional com 108 sujeitos com idades entre os 21 a e os 67 anos, dentre os quais 80 eram mulheres; os ambientes de trabalho eram: 1 órgão público estadual e 1 hospital público municipal. Os resultados desse estudo foram os seguintes: “As correlações encontradas foram diferentes de acordo com o ambiente de trabalho, gerenciamento emocional e estresse. No hospital, foram encontradas correlações positivas entre compreensão das emoções e estresse”.

A definição de Inteligência Emocional foi dividida em quatro áreas para melhor expressar a sua abrangência. Segundo Cobêro; Primi; Muniz (2006, p. 346), na primeira área aparecem a percepção, a avaliação e a expressão da emoção, “que significa a precisão com a qual as pessoas conseguem identificar emoções em si e nos outros”.

Miguel; Noronha (2009) atribuem o construto da teoria da Inteligência Emocional aos autores Salovey e Mayer, que na década de 1990 reuniram uma série de pesquisas sobre inteligência e emoção, demonstrando qual a capacidade que as pessoas têm em raciocinar com emoções e distinguiram as seguintes capacidades:

a) Perceber adequadamente, avaliar e expressar as emoções. Segundo Mayer e Salovey *apud* Miguel e Noronha (2009, p. 219), “um indivíduo com percepção desenvolvida deveria ter capacidade de monitorar e identificar suas sensações, sejam elas de natureza física ou emocional”.

Deveria ser capaz, também, de identificar acuradamente emoções nas outras pessoas, por meio dos sentimentos e pensamentos que elas manifestam, assim como em desenhos, quadros, obras de arte, e de expressar suas emoções conforme o contexto (MIGUEL; NORONHA, 2009. p. 219).

b) Perceber ou gerar um estado de humor a fim de facilitar um pensamento e uma tarefa:

A segunda área trata da *emoção facilitando o ato de pensar* e se relaciona à forma como a emoção influi na inteligência. Em algumas situações, a emoção pode dar prioridade ao pensamento quando for necessária sua atenção para executar tarefas”. Afirmam ainda que “uma pessoa com inteligência emocional mais eficiente deveria ser capaz de perceber suas

alterações de humor e planejar sua vida de acordo com seu estado de espírito (MAYER *et al apud* MIGUEL; NORONHA, 2009, p. 220).

c) Entender a forma como as emoções se mesclam e transitam ao longo de tempo:

A terceira área, compreensão e análise de emoções, diz respeito a como o sujeito utiliza seu conhecimento emocional. Como ilustração, cita-se a nomeação dos sentimentos e o estabelecimento de relações entre eles, agrupando-os em conjuntos, de tal sorte que se pode compreender que certos sentimentos são combinações de outros”. Os autores acrescentam: “Ainda sob esta perspectiva, espanto costuma ser visto como mistura de medo e surpresa, e culpa como mistura de tristeza e aversão (PLUTCHIK, 2003). O sujeito poderia, também, raciocinar quanto a sequências ou transições de várias emoções, como quando a raiva se transforma em ódio e mais tarde em culpa (MAYER; SALOVEY *apud* MIGUEL; NORONHA, 2009, p. 220).

d) Gerenciar as emoções a fim de promover o crescimento, tanto emocional quanto intelectual.

A quarta e última área se refere ao *controle reflexivo de emoções para promover o crescimento emocional e intelectual*, na qual se afirma que uma pessoa deveria ser capaz de ser receptiva às emoções quando elas ocorrerem sejam agradáveis ou desagradáveis. A partir disso, o sujeito avaliaria e refletiria conscientemente sobre o sentimento despertado, ponderando sua importância, para então estabelecer uma estratégia de controle, retraindo as emoções negativas ou evitando as situações desprazerosas, e valorizando as positivas e agradáveis (BUENO; PRIMI, 2003; MAYER; SALOVEY, 1999 *apud* MIGUEL; NORONHA, 2009, p. 220).

3.3 O ESTRESSE OCUPACIONAL EM CALL CENTERS

Bonfim (2008) realizou um levantamento das bibliografias que correlacionavam as emoções e o ambiente de trabalho para analisar especificamente os profissionais que atuam em *call centers* como teleatendentes, entendendo que trata-se de um ambiente onde há muita cobrança por produção ou por equilíbrio no tratamento dispensado aos clientes. Há uma estrutura hierárquica, na qual o supervisor acompanha bem de perto os teleatendentes de forma incisiva porque também é cobrado pelos seus superiores. Dessa forma, o ambiente de trabalho é marcado por um nível alto e constante de estresse que merece a atenção de especialistas para a detecção de suas consequências e a formulação de estratégias que minimizem as suas causas.

As funções dos profissionais de teleatendimento estão condicionadas à necessidade “de autogerenciar seus estados afetivos nas interações contínuas com clientes, que envolve grande custo pessoal, devido à hostilidade freqüente destes e à monitoração contínua do desempenho” (BONFIM, 2008. p. 21). Sua permanência no emprego depende do tratamento que dispensa aos clientes, pois suas expressões de afetos têm que ser compatíveis com suas funções, que basicamente é a de prestar informações, esclarecimentos e ouvir as críticas que os clientes apresentam.

Um estudo de Taylor; Bain (*apud* BONFIM, 2008, p. 21) tratou dos processos e das relações no ambiente de trabalho em *call centers* escoceses e do Reino Unido, que utilizavam determinadas medidas de monitoração, onde se destacam “a educação no atendimento (84,6%), duração das ligações (76,9%), obediência a procedimentos (73,1%), revisão das gravações (69,2%), obediência ao *script* de comunicação com clientes (65,4%), conteúdo das ligações (65,4%) e medidas de satisfação (57,7%)”. Todas essas atitudes são monitoradas pelo supervisor da sala, que mantém um grupo de profissionais sob sua observação e responsabilidade.

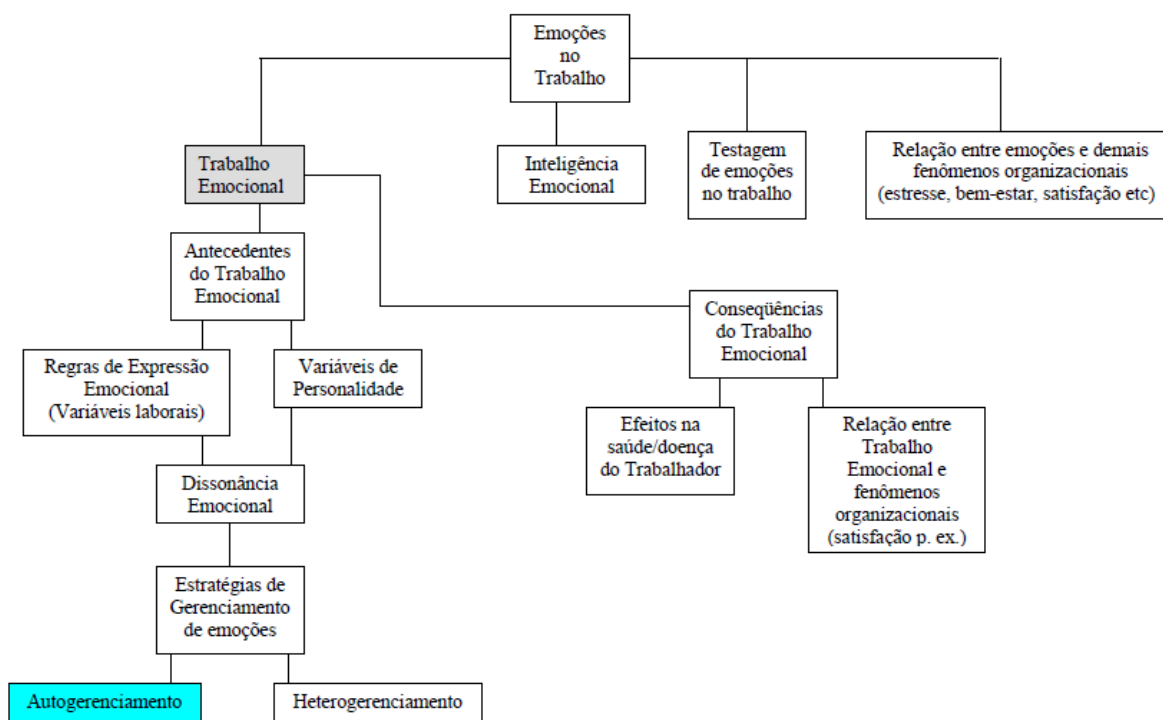


Figura 1: Mapeamento da Literatura de Emoções no Trabalho

Fonte: Bonfim (2008, p. 19).

O Mapeamento da Literatura de Emoções no Trabalho (Figura 1) realizado por Bonfim (2008) revela a predominância de estudos realizados por autores

estrangeiros que seguiram quatro linhas (escolas) de pesquisa sobre os afetos no ambiente de trabalho:

- a) trabalho emocional;
- b) inteligência emocional;
- c) testagem de emoções e afetos;
- d) relação entre estados afetivos e demais fenômenos organizacionais (satisfação, bem-estar, estresse), sendo que aquelas vinculadas à inteligência emocional e as que relacionam estados afetivos a demais fenômenos organizacionais são as mais frequentes (BONFIM, 2008. p. 18).

Com relação aos estudos e pesquisas realizadas por brasileiros ligados a instituições de ensino, Bonfim (2008) realizou uma revisão literária junto ao Portal CAPES em Julho de 2006 e encontrou 61 teses e dissertações brasileiras, que mencionavam ou tratavam diretamente de *call centers* e *teleatendimento*.

Os estudos mencionados, em sua maioria, tratavam das relações entre teleatendimento e estratégia empresarial, no entanto, apenas 4 realizavam uma abordagem sobre os aspectos subjetivos: o sentido do trabalho, a significância do trabalho, a identidade profissional e um sobre intersubjetividade realizado por um pesquisador da pós-graduação em psicologia. Do total de 28 pesquisas, 16 eram sobre a saúde do trabalhador na área de fonoaudiologia e ergonomia, 7 abordavam a comunicação, 3 foram desenvolvidos sobre as tecnologias empregadas nas centrais de teleatendimento e 3 sobre as condições de trabalho, demonstrando, segundo a autora, uma carência na área de Inteligência Emocional, especificamente ou mesmo sobre as emoções no ambiente de trabalho (BONFIM, 2008).

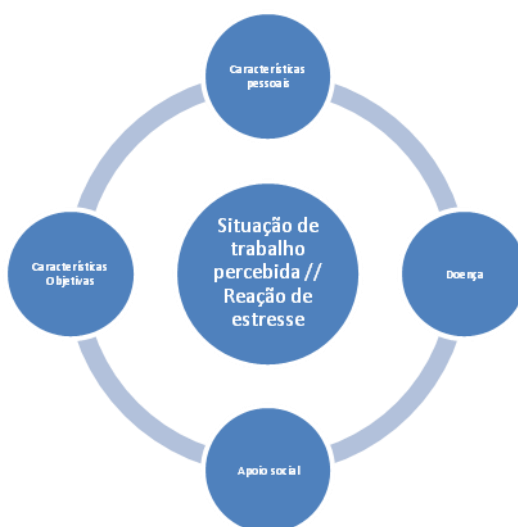


Figura 2: Modelo conceitual de Michigan
Fonte: Figueroa *et al* (2001, p. 654).

Torna-se muito importante a realização de pesquisas mais abrangentes sobre as causas e possibilidades de tratamento das síndromes decorrentes do ambiente laboral, mas ainda mais relevante é a prevenção, evitando que danos maiores ocorram à saúde do trabalhador e prejuízos decorrentes do absenteísmo, licenças médicas que oneram tanto as empresas e o Estado.

3.4 DEFINIÇÕES E PREVALÊNCIAS DA SÍNDROME DE *BURNOUT*

A Síndrome de *Burnout* é um tipo de doença provocada pelo estresse laboral, apesar de guardar determinadas diferenças deste como será visto mais adiante, e surge como resposta aos eventos estressores laborais crônicos, quando o indivíduo psicossomatiza, ou seja, problemas de ordem emocional e psíquica manifestam-se em doenças orgânicas.

A síndrome de *burnout*, ou síndrome do esgotamento profissional, é um distúrbio psíquico descrito em 1974 por Freudenberger, um médico americano. O transtorno está registrado no Grupo V da CID-10 (Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde). Sua principal característica é o estado de tensão emocional e estresse crônico provocado por condições de trabalho físicas, emocionais e psicológicas desgastantes. A síndrome se manifesta especialmente em pessoas cuja profissão exige envolvimento interpessoal direto e intenso (VARELLA, 2011, p. 1).

A expressão em inglês “*burnout*”, traduzida de modo literal significa queimar-se, sugerindo que quem sofre com a síndrome está sendo consumido pelo esgotamento. Na língua inglesa, a expressão designa “algo que deixou de funcionar por exaustão de energia”, porque *to burn* é o verbo “queimar” e *out* é uma preposição que significa “fora”, o que literalmente dá “fora do fogo” ou algo do gênero. Silveira (2005) informa que Maslach foi quem utilizou a expressão pela primeira vez, em 1997, tendo publicado uma matéria sobre o assunto no Congresso Anual da Associação Americana de Psicologia. A síndrome refere-se às características e sintomas associados aos fatores de exaustão e esgotamento que funcionam como resposta “aos estressores laborais crônicos”.

Essa mesma síndrome manifesta-se a partir de sintomas específicos e pode ser concebida com um construto que abrange três fatores, ou seja, a exaustão emocional, a despersonalização e sentimentos de reduzida realização profissional. Já para Pines & Aronson, a síndrome pode ser definida como um estado de exaustão emocional, física e mental causado por um envolvimento de longa duração em situações emocionalmente

exigentes. Jackson et al. entendem que esse estado emocional exaustivo é causado por uma exigência excessiva de caráter psicológico e emocional (MASLACH; JACKSON *apud* SILVEIRA, 2005, p. 160).

Segundo Silveira (2005), as profissões que expõem mais os indivíduos à Síndrome de *burnout* são as ligadas às seguintes áreas: educação, saúde, assistência social, recursos humanos (Psicólogos que trabalham em RH das organizações), à penitenciária (Agentes), corpo de bombeiros, polícia e as mulheres que exercem jornada dupla (serviço fora e dentro de casa).

Bonfim (2008) reconheceu a Síndrome de *Burnout* como a decorrência psicológica negativa mais recorrente na literatura referente às doenças dos profissionais dos *call centers*. A autora refere-se à existência de estados distintos nas manifestações dos sintomas e da Síndrome propriamente dita:

- a) o primeiro, em que o indivíduo sente-se emocionalmente exausto (exaustão emocional);
- b) o segundo, em que apresenta uma atitude desinteressada perante os outros (despersonalização);
- c) o terceiro, no qual vivencia baixo senso de eficácia no trabalho. Comumente, sugere-se que a frequência e a quantidade de interações com clientes/consumidores contribui para a ocorrência de Burnout (BONFIM, 2008, p. 80).

Segundo Bonfim (2008), determinados estudos tornam evidentes a relação entre trabalho emocional e a Síndrome de Burnout ao indicar a existência de associações com “exaustão emocional e despersonalização”.

[...] Burnout é muito real para aquele cujo trabalho é emocionalmente intenso e pode resultar em falta de perspectivas profissionais, desesperança e apatia. Além disso, tem-se encontrado relação consistente entre a Síndrome e consequências afetivas e fisiológicas, bem como consequências organizacionais: crescimento de rotatividade, de intenção de pedido de desligamento, de atitudes negativas no trabalho e de níveis reduzidos de desempenho. Na investigação de Brotheridge e Grandey (2002), o trabalho emocional estava relacionado à despersonalização (BONFIM, 2008, p. 80).

Bonfim (2008) considera que diversas pesquisas revelaram a relação entre trabalho emocional e consequências negativas expressas em doenças psicológicas, tais como a Síndrome de *Burnout*, o estresse ocupacional, exaustão emocional, além de problemas de identidade profissional: alguns pesquisadores que detectaram esses distúrbios foram Lewig e Dollard (2003); Van Maanen e Kunda (1989) *apud* Mann (1999), informa Bonfim (2008).

[...] Não obstante, outros autores (Rafaeli & Sutton, 1991) argumentam que o trabalhador é quem toma a iniciativa para o trabalho emocional, utilizando-o para seu próprio benefício e, dessa forma, ele é potencialmente positivo para os indivíduos. Ademais, autores que defendem esta perspectiva também sugerem que o conhecimento a respeito do trabalho emocional pode beneficiar tanto a organização quanto os seus trabalhadores (BONFIM, 2008, p. 81).

O equilíbrio das emoções no ambiente de trabalho é algo bastante desejado, mas nem sempre fácil de administrar, porque para o bem-estar e à saúde psíquica não é salutar sufocar as emoções são sufocadas porque esta atitude leva ao embotamento e frieza, mas quando as emoções fogem ao controle e se tornam extremadas e renitentes elas podem ser classificadas como patológicas, segundo Bonfim (2008. p. 83).

Exemplos dessas últimas atitudes são “a depressão paralisante, na ansiedade aniquiladora, na raiva demente e na agitação maníaca”, portanto, a receita nem sempre capaz de ser seguida é controlar as emoções para prover o bem-estar, pois atitudes extremadas com alto vigor e com grande durabilidade minam a estabilidade emocional, segundo Goleman (*apud* BONFIM, 2008).

A exibição de comportamentos dissonantes por pouco tempo e que podem ser guiados por scripts (roteiros simples de conduta) não geram muito impacto negativo na saúde e bem-estar pessoal, tais como dar bom dia às pessoas no trabalho e ser agradável em uma conversa formal. Porém, se uma interação no trabalho envolve a mobilização de estados afetivos dissonantes e por um longo período de tempo, a repercussão é de outro nível (GONDIM *apud* BONFIM, 2008, p. 83).

Grandey (*apud* BONFIM, 2008) assevera que a apreensão de regras de expressão emocional podem ser oferecidas e explicitadas já na seleção dos candidatos aos cargos ou por meio de treinamentos ou até mesmo pela observação cotidiana dos comportamentos dos colegas de trabalho.

Os ambientes que propiciam estes tipos de apreensão das “regras de expressão emocional tácitas”, são, por exemplo, os escritórios de advogados, hospitais e centros médicos (profissionais médicos ou enfermeiros), as instituições de ensino (professores), além dos agentes sociais e dos profissionais que atuam como policiais, pois constantemente experimentam tensão entre o que estão sentindo e o que podem expressar, porque a todo o tempo têm que manter uma postura profissional mesmo em situações que não lhes propicia isto, portanto vivem sob contínuo estresse.

Assim, explica Bonfim (2008. p. 84):

Regras de expressão emocional voltadas para a interação com colegas, no trabalho, também são descritas na literatura de trabalho emocional. Exigem-se atitudes amistosas até com colegas dos quais não se gosta (Tschan et al., 2005). Entretanto, alguns autores defendem que as regras de expressão emocional costumam ser mais rígidas em relação aos clientes, em comparação com aquelas esperadas para interações entre colegas. Para interações com clientes, regras mais explícitas predominam (FINEMAN, 2001b; GRANDEY, 2000; MORRIS; FELDMAN, 1996; TSCHAN et al, 2005 *apud* BONFIM, 2008).

Um estudo realizado no Chile por Vera et al. (2007) procurou pesquisar uma população de funcionários que trabalham como fiscais de uma repartição pública chilena para observar a existência de associação das dimensões de Burnout, Inteligência Emocional e Fatores de Riscos Psicossociais Laborais.

Tabela 1: Burnout, Inteligencia Emocional y Factores Psicossociales de Riesgo Laboral según Sexo

	HOMBRE		MUJER		Sig.
	$\bar{X}$	d.e	$\bar{X}$	d.e	
Dimensiones Burnout					
Agotamiento Emocional	26,1	11,8	22,1	11,0	0,046
Despersonalización	8,9	6,1	6,5	6,1	0,025
Logro Personal	40,0	6,3	40,2	6,6	0,865
Inteligencia Emocional					
Atención a los Sentimientos	3,1	0,9	3,0	0,8	0,653
Claridad de los Sentimientos	3,8	0,7	3,8	0,8	0,644
Reparación de las Emociones	3,8	0,7	4,0	0,7	0,182
Factores Psicosociolaborales					
Exigencia Psicológica	13,6	3,9	11,7	4,0	0,007
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	26,7	6,0	25,5	5,1	0,234
Inseguridad	8,7	4,1	8,2	4,7	0,530
Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	28,9	6,5	30,1	6,1	0,274
Doble Presencia	5,7	3,3	8,6	3,6	0,000
Estima Desde Superiores u Otros	9,7	3,1	10,6	3,8	0,164

Fonte: Vera et al. (2007, p. 52)

Como resultados da pesquisa, os estudiosos concluíram que há associação entre a Inteligência Emocional, os Fatores de Riscos Psicossociais Laborais e a Síndrome de Burnout. Revelam Vera *et al*, (2007, p. 53):

A nivel de asociación, el Agotamiento Emocional se relaciona con Atención a los Sentimientos, Despersonalización a Reparación Emocional de modo inverso, y Logro Personal a Claridad Emocional y Reparación Emocional en un sentido positivo. Por otra parte, Agotamiento Emocional se asoció positivamente con Riesgos Psicossociales como Exigencias Psicológicas e Inseguridad, y de modo inverso a Apoyo Social y Estima Desde los Superiores. Despersonalización se relacionó del mismo modo con las mismas variables a excepción de la Estima Desde los Superiores. Estos hallazgos ratifican lo reportado en un estudio de Extremera (Extremera *et al*. 2004) en estudiantes universitarios, y en otro realizado por Durán *et al*. (2004) en profesionales cuidadores de personas con discapacidad mental.

Por meio da pesquisa com os fiscais, ficou patente a existência de um comportamento diferencial para o conjunto de variáveis para indicar os melhores preditores para cada um dos componentes de Burnout.

En el caso del Agotamiento Emocional los predictores fueron Exigencias Psicológicas, Inseguridad, Atención a los Sentimientos y Claridad Emocional. En cambio, para Despersonalización, los predictores fueron sólo Exigencias Psicológicas y Falta de Reparación Emocional (VERA *et al*, 2007, p. 53).

Para a Realização Pessoal, o único preditor foi o Apoio Social. Já o estudo realizado por Extremera (*apud* VERA *et al*, 2007) detectou que a única dimensão da Inteligência Emocional que predisse significativamente todas as variáveis avaliadas foi a Reparação Emocional. Isto vai em desacordo com os resultados do estudo de Vera *et al*, (2008) que observou que a Atenção aos Sentimentos e Clareza de Sentimentos resultou em Exaustão Emocional e não em Realização Pessoal, da mesma forma que a Reparação Emocional apareceu de forma negativa associada à Despersonalização.

Vera *et al*, (2008) observaram, enfim, por meio do estudo que os fatores psicossociais das Demandas Psicológicas próprias da natureza do trabalho aparecem associados de forma mais preponderante às dimensões de Exaustão Emocional e Despersonalização, enquanto que a dimensão da Realização Pessoal foi apenas associada ao Apoio Social e à Qualidade da Liderança.

Vera *et al*, (2008) propõem a teoria da Inteligência Emocional para desenvolver maiores intervenções focadas no manejo dos indivíduos que sofrem da

Síndrome de Burnout e sugerem também que outras populações sejam investigadas para conhecer as distintas realidades e intervir quando forem evidentes as manifestações da Síndrome de Burnout para encontrar estratégias de intervenção.

Outros grupos de trabalhadores propensos à síndrome são os que se atêm à proteção de pessoas ou bens (policiais, bombeiros e seguranças particulares), que sofrem de esgotamento profissional. Os motoristas de ônibus urbanos, devido ao caráter repetitivo do trabalho, à pressão dos horários e ao trânsito encontram-se em segundo lugar na lista dos expostos à síndrome. Em terceiro lugar, estão os bancários e os controladores de voo, “executivos, profissionais de saúde e funcionários de *call centers*”, respectivamente. “Por último, há uma categoria ampla: gente que é obrigada a trabalhar fora de sua área de atuação” (PRONIN, 2008, p. 1).

O sintoma mais típico da síndrome de *burnout*, segundo Varella (2011, 34)⁴:

É a sensação de esgotamento físico e emocional que se reflete em atitudes negativas, como ausências no trabalho, agressividade, isolamento, mudanças bruscas de humor, irritabilidade, dificuldade de concentração, lapsos de memória, ansiedade, depressão, pessimismo, baixa autoestima.

Pode-se dizer que o estresse e a síndrome de *burnout* são democráticos com relação ao gênero, pois as mulheres normalmente procuram ajuda antes dos homens, mas “um estudo realizado com 900 profissionais (metade de cada sexo), as fontes de esgotamento físico e mental no trabalho são as mesmas para eles e elas, só ocupam posições diferentes”, informa Pronin (2008).

Tabela 2: O que estressa os Homens e as Mulheres

Homens	Mulheres
1º) Incerteza	1º) Sobrecarga de trabalho
2º) Estresse interpessoal	2º) Incerteza
3º) Falta de controle	3º) Falta de controle
4º) Sobrecarga de trabalho	4º) Incapacidade de administrar o tempo
5º) Incapacidade de administrar o tempo	5º) Estresse interpessoal

Fonte: Pronin, 2008.

⁴ Diagnóstico: O diagnóstico leva em conta o levantamento da história do paciente e seu envolvimento e realização pessoal no trabalho. Respostas psicométricas a questionário baseado na Escala Likert também ajudam a estabelecer o diagnóstico.
Tratamento: O tratamento inclui o uso de antidepressivos e psicoterapia. Atividade física regular e exercícios de relaxamento também ajudam a controlar os sintomas (VARELLA, 2011)

Outros sintomas associados a ela são: “Dor de cabeça, enxaqueca, cansaço, sudorese, palpitação, pressão alta, dores musculares, insônia, crises de asma, distúrbios gastrintestinais são manifestações físicas” (VARELLA, 2011, p. 1).

O *burnout* é um estado de extremo esgotamento de recursos, resultante de uma exposição crônica ao estresse laboral. Sua ocorrência se vincula a processos de diminuição das funções individuais, mal-estar físico, depressão, ansiedade, dificuldade nas relações interpessoais, aumento no uso de drogas, déficit na performance do trabalho, aumento do absenteísmo, da rotação de funcionários, bem como intenção de desistir ou diminuição do comprometimento organizacional (FIGUEROA, 2001, p. 654).

Apesar de terem as mesmas causas, ou seja, serem originadas em ambiente laboral, a síndrome de *burnout* distingue-se “das reações clássicas de estresse” porque se manifesta como fadiga psicológica.

Para Lunardi (*apud* SILVEIRA, 2005, p. 160), a síndrome de *burnout* distingue-se do estresse por envolver “atitudes e condutas negativas com relação aos usuários, clientes, à organização e ao trabalho”, enquanto o estresse surge como uma experiência “particular entre uma pessoa e o seu ambiente”.

A síndrome é processual e a julgar que se mantenham as fontes de desgaste físico e emocional como “forte preditora de Exaustão Emocional” é expectada uma alta prevalência de síndrome de *burnout* e os autores recomendam a implementação de estratégias de combate à síndrome no âmbito das empresas juntamente com políticas públicas para prevenir sua ocorrência.

Pronin (2008) afirma que segundo Brian Oldenburg, da Universidade Monash (Austrália), as organizações são corresponsáveis por todo o processo e são igualmente prejudicadas, pois 60% das pessoas acometidas por ansiedade ou depressão permanecem nas atividades laborais com medo da perda do emprego, contudo, se o problema fosse percebido e contornado a tempo, seria melhor para todos.

[...] a prevenção do estresse e do “burnout” envolve uma mudança profunda nos ambientes de trabalho, com iniciativas que vão muito além dos programas antiestresse. “Não adianta abrir uma academia ou uma ‘sala de descompressão’ na empresa, se não houver abordagem individual e adaptada à cultura de cada organização (PRONIN, 2008, p. 2).

4 TRATAMENTO COGNITIVO

A abordagem cognitiva é uma construção ampla preocupada com o entendimento do como construímos o conhecimento, cientificamente fundamentada. O pressuposto básico desta psicologia é a epistemologia, ou seja, entende que as cognições, as interpretações, significados e crenças de uma pessoa sobre si mesma, o mundo, o passado, presente e futuro são muito importantes para a compreensão de suas emoções seus comportamentos e influenciam os aspectos somáticos. Esta hipótese que valoriza o conhecimento e a cultura do indivíduo (seus valores, suposições, significados atribuídos) distingue de outras abordagens psicológicas.

Portanto baseia-se no pressuposto de que os afetos e os comportamentos de um indivíduo são determinados em grande medida pelo seu modo de estruturar o mundo. A Terapia Cognitiva visa corrigir padrões distorcidos de pensamentos e comportamentos, fazendo com que os pacientes passem a questionar tais pensamentos e desafiá-los. Portanto o objetivo principal é detectar e alterar atitudes que restringem as atividades sociais, de lazer, melhorando assim a qualidade de vida (BECK, 1997).

Sendo Beck e Freeman (1993, p. 3) mostram que:

Terapeutas comportamentais (Linehan, 1987a, b; Linehan, Armstrong, Allmon, Suarez e Miller, 1988; Linehan, Armstrong, Suarez e Allmon, 1988) e cognitivo-comportamentais (Fleming, 1983, 1985; Fleming e Pretzer; Freeman, 1988a, b; Freeman e Leaf, 1989; Freeman, Pretzer, Fleming e Simons, 1990; Pretzer, 1983, 1985, 1988; Pretzer e Fleming, 1989; Young e Swift, 1988) começaram a conceitualizar e oferecer uma abordagem de tratamento cognitivo-comportamental. O livro de Millon (1981) é um dos poucos, na área dos transtornos de personalidade, a oferecer um enfoque sócio-comportamental. Inicialmente, as abordagens cognitivas basearam-se nas ideias da "psicanálise do ego", derivadas dos trabalhos de Adler, Horney, Sullivan e Frankl. Embora suas inovações terapêuticas fossem vistas como radicais pelos psicanalistas, suas primeiras terapias cognitivas eram, sob muitos aspectos, "terapias de *insight*", na medida em que faziam amplo uso de técnicas introspectivas destinadas a modificar a "personalidade" manifesta do paciente.

Frank (1973) *apud* Beck e Freeman (1993) aborda que o impacto terapêutico das técnicas cognitivas e comportamentais, não só sobre as estruturas do sintoma, como também sobre os "esquemas" cognitivos ou crenças controladoras. Os terapeutas cognitivos trabalham nos níveis duais, da

estrutura do sintoma (problemas manifestos) e esquema subjacente (estruturas inferidas). A maioria das análises da prática psicoterápica constatou que os pacientes usualmente apresentam-se com problemas centrais ou "nucleares" problemas que são centrais tanto para as cognições disfuncionais (por exemplo, autoconceito negativo), quanto para o comportamento problemático (por exemplo, comportamento dependente).

A integração da visão cognitiva à construtivista de que as emoções não são fruto apenas de pensamentos e crenças, mas resultam de processos corporais e de uma maneira inteligente do ser humano adaptar-se a natureza e ao seu contexto sócio-cultural, mostra-se muito mais curta e com maior eficácia em estudos científicos e na prática clínica, promovendo o desenvolvimento de habilidades, competências consigo próprio e com o social, atua sobre as Cognições ressignificando experiências, transformando o sistema de crenças e suposições, possibilitando mudanças nas emoções e comportamentos.

Beck e Alford (2000, p. 12):

A terapia cognitiva os indivíduos atribuem significado a acontecimentos, pessoas, sentimentos e demais aspectos de sua vida, com base nisso comportam-se de determinada maneira e constroem diferentes hipóteses sobre o futuro e sobre sua própria identidade. As pessoas reagem de formas variadas a uma situação específica podendo chegar a conclusões também variadas. Em alguns momentos a resposta habitual pode ser uma característica geral dos indivíduos dentro de determinada cultura, em outros momentos estas respostas podem ser idiossincráticas derivadas de experiências particulares e peculiares a um indivíduo. Em qualquer situação estas respostas seriam manifestações de organizações cognitivas ou estruturas. Uma estrutura cognitiva é um componente da organização cognitiva em contraste com os processos cognitivos que são passageiros.

Desenvolvimento cognitivo é o progresso gradativo da habilidade dos seres humanos no sentido de obter conhecimento e se aperfeiçoar intelectualmente. O estudo do desenvolvimento cognitivo é uma das áreas mais novas e mais significativas em psicologia. O desenvolvimento cognitivo apresenta existência de estágios os períodos semelhantes aos aspectos de desenvolvimento de uma criança, ou seja, o desenvolvimento físico e emocional e moral (BECK, 1997).

Piaget deu uma grande contribuição e compreensão ao desenvolvimento cognitivo, realizou pesquisas com crianças visando conhecer a infância com fins de aperfeiçoar métodos educacionais para a compreensão do homem, desenvolveu uma observação direta e sistemática, desenvolvendo uma teoria que revolucionou a

compreensão do desenvolvimento intelectual. A teoria explicou desenvolvimento mental do ser humano no campo do pensamento, da linguagem e da afetividade (BECK, 1997).

Assim, a teoria cognitiva tem como objeto de estudo principal a natureza e a função dos aspectos cognitivos, ou seja, o processamento de informação que é o ato de atribuir significado a algo. O objetivo da Teoria Cognitiva é descrever a natureza de conceitos (resultados de processos cognitivos) envolvidos em determinada psicopatologia de maneira que quando ativados dentro de contextos específicos podem caracterizar-se como mal adaptativos ou disfuncionais. O objetivo da terapia cognitiva seria, ainda, o de fornecer estratégias capazes de corrigir estes conceitos idiossincrásicos (BECK; ALFORD, 2000).

A Terapia Cognitiva Comportamental (TCC) vem, nos últimos anos, se destacando por apresentar uma abordagem psicoterápica comprovadamente eficaz para vários distúrbios psicológicos.

O programa de tratamento cognitivo comportamental baseia-se numa série de itens, que são utilizados numa ordem específica para cada paciente, levando em conta suas particularidades, além de prioridades. Ele se inicia sempre com uma coleta minuciosa de dados pessoais relevantes e uma avaliação destes dados na tentativa de se chegar a uma hipótese explicativa própria daquele paciente, bem como o estabelecimento dos objetivos do tratamento.

4.1 INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE STRESS PARA ADULTOS DE LIPP (ISSL)

O Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos (ISSL) padronizado por Lipp e Guevara (1994) baseou-se num modelo trifásico desenvolvido por Selye. No período da padronização do inventário, uma quarta fase foi identificada, denominada de quase-exaustão, por se encontrar entre a fase de resistência e a de exaustão. Nesta fase, as defesas do organismo começam a ceder e ele já não consegue resistir às tensões e restabelecer a homeostase (ROSSETTI *et al.*, 2008).

O Estresse caracteriza-se por um enfraquecimento da pessoa que não consegue mais se adaptar ou resistir ao estressor e, assim, as doenças começam a surgir, embora, não sejam tão graves, como na fase de exaustão (LIPP, 2003).

De acordo com Rossetti *et al* (2008, p.54)

Definem o estresse como toda reação do organismo, juntamente com os componentes psicológicos, físicos, mentais e hormonais que ocorre quando surge a necessidade de uma grande adaptação a um evento estressor, mas que será prejudicial se houver exposição prolongada ao evento ou uma predisposição do indivíduo a determinadas doenças.

Lipp (2003) aborda que para tornar claro o processo de desenvolvimento do estresse é necessário considerar que o quadro sintomatológico varia dependendo da fase em que se encontra. Esse dado foi observado na amostra de padronização do ISSL com 1853 pessoas, sendo 64% do sexo feminino e 36% do masculino, na faixa etária de 15 a 75 anos. Verificou-se que 44% dos indivíduos não possuíam sinais de stress, 53% encontravam-se entre a fase de resistência e 1% na fase de exaustão. A faixa de idade para o sexo feminino que permaneceu com níveis de estresse na fase de resistência, foi a de 15 a 24 anos. Enquanto que para o sexo masculino a fase de resistência permaneceu entre a faixa de 25 a 34 anos.

O Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos (ISSL), fornece uma medida objetiva da sintomatologia do estresse em jovens acima de 15 anos e adultos. Sua aplicação leva aproximadamente 10 minutos e pode ser realizada individualmente ou em grupos de até 20 pessoas. Não é necessário ser alfabetizado, pois os itens podem ser lidos para a pessoa. O Instrumento é formado por três quadros referentes às fases do estresse segundo Rossetti *et al* (2008):

- Quadro 1: composto de 15 itens refere-se aos sintomas físicos ou psicológicos que a pessoa tenha experimentado nas últimas 24 horas.
- Quadro 2: composto de dez sintomas físicos e cinco psicológicos, está relacionado aos sintomas experimentados na última semana. E o terceiro quadro, composto de 12 sintomas físicos e 11 psicológicos, refere-se a sintomas experimentados no último mês.
- Quadro 3: Alguns dos sintomas que aparecem no quadro 1 voltam a aparecer no quadro 3 mas com intensidade diferente.

No total, o ISSL apresenta 37 itens de natureza somática e 19 psicológicas, sendo os sintomas muitas vezes repetidos, diferindo somente em sua intensidade e

seriedade. A fase 3 (quase-exaustão) é diagnosticada na base da frequência dos itens assinalados na fase de resistência (ROSSETTI *et al*, 2008).

Para Aguiar (2007) o ISSL é uma ferramenta bastante eficiente na detecção (entre os adultos) e avaliação de sintomas de estresse quanto ao tipo de sintoma que predomina, se psicológico ou físico e consegue classificar os sujeitos quanto à fase em que se encontram: “alerta, resistência, quase exaustão e exaustão”.

O ISSL apresenta, assim, um modelo quadrifásico do estresse acerca das suas manifestações e é de fácil aplicação. Validado por Lipp e Guevara, em 1994 (LIPP; GUEVARA, 1994), o ISSL tem sido utilizado em pesquisas e trabalhos clínicos na área do estresse (CAMELO; ANGERAMI, 2004; CARDOSO; LOUREIRO; NELSON-FILHO, 2004). A administração do ISSL demora aproximadamente dez minutos, podendo ser feita por pessoas que não tenham treinamento em psicologia, de forma individual ou em grupos de até vinte pessoas, o que facilita sua utilização em pesquisa (LIPP, 2005). A análise, no entanto, deve ser sempre realizada por um psicólogo, em cumprimento às diretrizes do Conselho Federal de Psicologia em relação à utilização de testes (AGUIAR, 2007, p.12).

Vários foram os estudos realizados por autores da área, mostrando a importância do tratamento cognitivo baseado no modelo trifásico desenvolvido por Selye, ou seja, o Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos (ISSL) padronizado por Lipp e Guevara (1994). Vejamos:

Aguiar (2007) realizou um estudo sobre a saúde mental de profissionais da área da saúde, mais especificamente sobre estudantes de Medicina e de Odontologia devido ao maior risco desses indivíduos revelarem sofrimento psíquico e/ou transtornos mentais. Dentre outros, utilizou-se o método ISSL – Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp para identificar a prevalência de estresse; para identificar sintomas depressivos foi utilizado o Inventário de Depressão de Beck e a isso somou-se um questionário sociodemográfico. A população estudada consistiu de 200 estudantes de Medicina e 53 de Odontologia com média de idade de 21 anos, matriculados nos Ciclos Básico ou Clínico da UFC – Universidade Federal do Ceará.

A prevalência de sintomas de estresse nos acadêmicos de Medicina foi de 49,7%, possuindo os estudantes do início do Ciclo Clínico os níveis mais altos desses sintomas ($p=0,002$). As alunas de Medicina apresentaram níveis de sintomas de estresse maiores do que os estudantes do sexo masculino, representando 30,1% e 19,6%, respectivamente ($p_{0,001}$). A prevalência de sintomas depressivos entre os estudantes de Medicina e de Odontologia foi de 23,7% e 28,3%, respectivamente. Não houve diferença entre a prevalência desses sintomas entre os acadêmicos de Medicina e Odontologia ($p=0,738$). Não houve também diferença entre o Ciclo Básico e

Clínico no curso de Odontologia ($p=0,889$), porém, houve diferença no curso de Medicina ($p=0,013$). Quando foi realizada a análise bivariada, os resultados demonstraram que, individualmente, as variáveis estresse, sexo, renda familiar, história familiar de doença psiquiátrica e existência de doença psiquiátrica em parentes de 1º grau influenciaram a prevalência de sintomas depressivos nos acadêmicos de Medicina. Enquanto nos alunos de Odontologia, as variáveis estresse e atividade física aumentaram as chances da ocorrência de sintomas depressivos (AGUIAR, 2007, p. 2).

Rossetti *et al.*, (2008) realizaram um estudo aplicando o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp – ISSL cujo objetivo foi mensurar os níveis de estresse ocupacional bem como a manifestação da sintomatologia em 250 sujeitos pertencentes à Polícia Federal de São Paulo, com idades entre 20 e 64 anos (74,4% - sexo masculino e 24,4% - feminino). Os resultados do estudo apontaram que grande parte dos sujeitos permaneceu na fase da resistência; os sujeitos da pesquisa do sexo feminino obtiveram frequência de níveis de estresse de 59%, portanto, níveis superiores aos apresentados pelo sexo masculino. Os autores relevaram a importância da utilização do ISSL para avaliar de maneira consistente e precisa a prevalência de sintomas de estresse e escalonar seus níveis.

Armondes *et al.* (2009) realizaram um estudo com o objetivo de avaliar o estresse ocupacional em 40 funcionários públicos do setor administrativo, utilizando o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL) como método de avaliação. Da amostra de sujeitos, com idade média de $45 \pm 5,574$ anos e maioria feminina (75%) obteve os seguintes resultados:

A maior parte da amostra (57,5%) encontrava-se com estresse e na fase de resistência (86,95%), havendo uma predominância do aspecto psicológico na determinação do mesmo. Sendo assim, pode-se constatar a presença de estresse em mais da metade dos participantes desta pesquisa (ARMONDES *et al.*, 2009, p. 92).

O estudo de Camelo; Angerami (2004) investigou, utilizando o ISSL, a prevalência de estresse em profissionais de 5 núcleos de saúde da família, da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (USP) e constataram “a presença de estresse em 62% dos trabalhadores, sendo que 83% deles estavam na fase de resistência, e 17%, na fase de quase-exaustão. Houve predominância de sintomas psicológicos em 48% dos sujeitos, de sintomas físicos, em 39%, e igualdade de sintomas, em 13% desse grupo de trabalhadores” (CAMELO; ANGERAMI, 2004).

Na população deste estudo, composta por 37 trabalhadores das equipes de cinco núcleos de Saúde da Família, 23 (62%) sujeitos apresentavam estresse, sendo que 19 sujeitos estavam na fase de resistência, e 4, na fase de quase-exaustão. A predominância dos sintomas de estresse ocorre na área psicológica (48%), seguida da área física (39%). Apenas 13% dos trabalhadores apresentaram igualdade quanto às áreas de distribuição dos sintomas (CAMELO; ANGERAMI, 2004, p. 20).

Ao considerar o estresse ocupacional nas empresas os estudos dos autores citados apresentados mostraram por meio do Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp (ISSL) a prevalência de estresse causando distúrbios psicológicos e físicos nos indivíduos estudados, afetando vários grupos de profissionais e que pode ser tratado por meio da Grupoterapia cognitivo-comportamental.

Desde modo vemos que a sociedade contemporânea tem demonstrado níveis altos de estresse e tipos diferentes de doenças associadas a ele. Entretanto o estresse ocorre também nos profissionais das equipes multiprofissionais das Unidades de Saúde da Família que fazem parte do Programa de Saúde Familiar criado pelo Governo Federal em 1994, os mesmos têm sido acometidos da enfermidade que eles próprios estão encarregados de combater junto às comunidades atendidas.

5 CONCLUSÃO

A globalização trouxe consigo grandes avanços no campo econômico e também transformações políticas, sociais, culturais, tecnológicas, que ao mesmo tempo em que garante o progresso provoca, paradoxalmente, grandes ondas de insegurança no mundo do trabalho.

Os trabalhadores convivem diariamente com a perda do seu trabalho pela introdução de novas tecnologias de comunicação e informação; frente à pressão imposta pelas organizações quanto à produtividade sem perder a qualidade; pela exigência de bom atendimento da clientela, pois os clientes sempre têm razão; pelo ambiente organizacional saudável. Todas essas mudanças e exigências, além das próprias relações sociais próprias entre as pessoas que compõem o capital humano das organizações, vão se acumulando no ambiente de trabalho como fontes estressoras que causam doenças relacionadas ao estresse, tais como Síndrome de *Burnout*, depressão.

As emoções são próprias do ser humano que não consegue dominá-las completamente. Assim, na prevalência de estresse detectado por meio do ISSL e outros métodos de avaliação, os profissionais terapeutas são chamados a intervir e, para tanto, podem lançar da Grupoterapia, que foi utilizada na presente pesquisa.

O indivíduo muitas vezes, deparam-se com dificuldades de relacionamento nas empresas, principalmente, quando alcançam cargos de destaque. Como executivos, os indivíduos têm que conhecer suas emoções para controlá-las e também as reações daqueles que as rodeiam. Nesses casos, a assertividade é um ingrediente que pode contribuir para possibilitar a expressão de suas idéias de forma a ser compreendida sem precisar ser agressiva ou ser impedida de expressar-se, dando oportunidade ao estresse.

O estresse é comum no ambiente de trabalho, mas quando não é detectado ou prevenido de forma adequada pode gerar grandes problemas ao trabalhador e às empresas, porque mais da metade dos trabalhadores não deixam de ir ao trabalho com receio do despedimento.

Há causas diversas, dependendo do ambiente e das tarefas realizadas. O estresse pode resultar da percepção entre a discrepância entre as capacidades exigidas para a realização da tarefa e os recursos pessoais para cumpri-las; no caso

dos policiais civis, notou-se que o desgaste emocional pode ser gerado da frustração de tarefa não cumprida; despersonalização do indivíduo.

Os sistemas de prevenção ao estresse de uma ou outra forma tem que ser normalmente no dia a dia, embora nem sempre os indivíduos tenham sucesso com seus esforços de enfrentamento a doença em comento, devido a falta de conhecimento da origem da mesma. Portanto é de suma importância o desenvolvimento de grupos terapêuticos comportamentais como estratégia de tratamento para pacientes com sintomas de estresse.

Assim os dados obtidos dos grupos em tratamento serão de grande relevância para os profissionais da saúde, aos gestores das organizações, as autoridades públicas para programar e implantar sistemas de prevenção a essas síndromes que prejudicam a saúde do trabalhador desequilibram sua vida psicológica e física, causando vários problemas ao mesmo e a empresa em que o trabalhador labora.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, S.M. **Prevalência de sintomas de estresse e de depressão nos estudantes de Medicina e Odontologia**. Mestrado em Saúde Coletiva. Fortaleza/CE: UNIFOR, 2007.
- ARMONDES, C.C.L. *et al.* Avaliação do Estresse Ocupacional em Funcionários Públicos. **Revista Eletrônica de Fisioterapia da FCT/UNESP**, v.1, n.1, 2009. p. 92-106.
- BECK, J. S. **Terapia cognitiva teoria e pratica**. Porto alegre: Artes Medicas, 1997.
- BECK, A. T.; ALFORD, B. A. **O poder integrador da terapia cognitiva**. Porto alegre: Artes Medicas, 2000.
- BECK, Aaron; FREEMAN, Arthur. **Terapia Cognitiva dos transtornos de personalidade**. Trad. Alceu Edir Fillman. Porto Alegre: Artes Médicas, 1993.
- BEYDA, T.T.; CASADO, R.U. **Relações de trabalho no mundo corporativo: possível antecedente do empreendedorismo?** Cad. EBAPE.BR. 2011, v. 9, n.4, p. 1066-1084.
- BONFIM, M.C. **Trabalho Emocional: um estudo com teleatendentes**. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Salvador: UFBA, 2008.
- BRANDÃO, M. S. À procura da felicidade. 2 ed. **Revista Liderança: Gestão, Pessoas & Atitudes**, 2010.
- CAMELO, S.H.H.; ANGERAMI, E.L.S. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. **Revista Latino Americana. Enfermagem**. 2004, v.12, n.1, p. 14-21.
- COBÊRO, C.; PRIMI, R.; MUNIZ, M. **Inteligência Emocional e Desempenho no Trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 E 16PF**. Paideia, 2006, 16(35), p. 337-348.
- CRUZ, Roberto Moraes; ALCHIERI, João Carlos; SARDÁ JÚNIOR, Jamir João. **Avaliação e Medidas Psicológicas**. Produção do conhecimento e da intervenção profissional. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

CUNHA, C. V. M.; SILVA, M. J. M. C. A. **Os desafios da liderança no mundo corporativo**. Anuário da Produção Acadêmica Docente. v. 4, n. 7, Ano 2010. p. 67-88.

FIGUEROA, N.L.; SCHUFER, M.; MARRO, C.; CORIA, E. A. **Um Instrumento para a Avaliação de Estressores Psicossociais no Contexto de Emprego**. Psicol. Reflex. Crit. Buenos Aires: UBACyT, 2001, v.14, n.3. p. 653-659.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, G.; MACHADO, D. G.; BEUREN, I. M.; VARELA, P. S. **Gênero e Estilo de Gestão: um estudo em organizações não governamentais (ONGS) brasileiras**. XIV SemeAd. Seminários de Administração. Outubro de 2011.

HABIGZANG, L.F. *et al.* **Grupoterapia cognitivo-comportamental para meninas vítimas de abuso sexual**: descrição de um modelo de intervenção. Psicologia Clínica. 2006, vol.18, n.2, pp. 163-182.

KOLTERMANN, I. T. A. **Prevalência do estresse ocupacional em trabalhadores bancários**. (Dissertação de Mestrado em Saúde e Comportamento). Universidade Católica de Pelotas, Rio Grande do Sul, 2005.

LAKATOS, E.M; MARCONI, M.A. **Metodologia Científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

LESSA, Elvina Maciel. **Cooperação e complementaridade em equipes de trabalho**: Estudo com Tipos Psicológicos de Jung. Tese (Doutorado). Rio de Janeiro. COPPE/UFRJ, 2002.

LIPP, M. E. N.; GUEVARA, A. J. H. Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress. **Estudos de Psicologia**, 11(3), 43-49, 1994.

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

LOPES, C.E. Atualidade das críticas ao Behaviorismo Radical: proposta de uma agenda de pesquisa. **Rev. bras. ter. comport. cogn.** 2008, vol.10, n.1, pp. 119-123.

MIGUEL, F.K.; NORONHA, A.P.P. **Estudo da relação entre inteligência emocional e estresse em ambientes de trabalho**. Aval. psicol. 2009, pp. 219-228.

MILERIS, W. Mulheres na Liderança. **HSM Online**. 24/08/2009. Disponível em: <<http://www.hsm.com.br/editorias/mulheres-na-lideranca>>. Acesso em: 4 Abr. 2012.

MURTA, S.G.; LAROS, J.A.; TROCCOLI, B.T. **Manejo de estresse ocupacional na perspectiva da área de avaliação de programas**. Estud. psicol. (Natal). 2005, vol.10, n.2. pp. 167-176.

PRIMI, R. **Inteligência: Avanços nos Modelos Teóricos e nos Instrumentos de Medida**. Avaliação Psicológic. Itatiba, SP: Universidade São Francisco, 2003,1, pp. 67-77.

ROBYN, Nathalie. **Diferenças Individuais e Gestão de Pessoas: um Enfoque na Confiança**. FEA – USP. Artigo Premiado, 2005.

ROSSETTI, M.O. *et al.* O inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL) em servidores da Polícia Federal de São Paulo. **Revista Brasileira de Terapia Cognitiva**. 2008, vol.4, n.2. pp. 108-120.

ROSSETTI, Milena Oliveira *et al.* **O inventário de sintomas de stress para adultos de LIPP (ISSL) em servidores da Polícia Federal de São Paulo**. Revista Brasileira de Terapias Cognitivas. Volume 4, Número 2, 2008. Disponível em: <www.rbtc.org.br/audiencia_pdf.asp?aid2=87&nomeArquivo..pdf>. Acesso em: 11 jun. 2012.

SILVEIRA, N. M.; VASCONCELLOS, S. J. L.; CRUZ, L. P.; KILES, R. F.; SILVA, T. P.; CASTILHOS, D. G.; GAUER, G. J. C. **Avaliação de Burnout em uma amostra de policiais civis**. Rev Psiquiatr RS maio/ago 2005; 27(2): p. 159-163.

SOVIENSKI, F.; STIGAR, R. Recursos Humanos X Gestão de Pessoas. **Gestão. Revista Científica de Administração**, v. 10, n. 10, jan./jun. 2008. pp. 51-61.

SPREA, J. **Inteligência emocional: o diferencial nas organizações educacionais competitivas**. Lisboa: ISCTE, 2009. 181p.

VALLE, P.B. **Inteligência Emocional no Trabalho: um Estudo Exploratório**. Rio de Janeiro: Faculdades Ibmecc. 2006. 48p.

VARELLA, D. **Síndrome de *burnout***. 2011. Disponível em: <<http://drauziovarella.com.br/doencas-e-sintomas/sindrome-de-burnout/>>. Acesso em: 04 Fev. 2012.

VERA, A. *et al.* **Síndrome de Burnout e Inteligência Emocional**: Un Análisis con Enfoque Psicosocial en una Agencia Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*. Abr-Jun; Año 9. Número 24. 2007. pp. 51/54.