

ESTRESSE E ESTRATÉGIAS DE COPING: UM ESTUDO DE CASO EM UMA PRESTADORA DE SERVIÇOS¹

Edna Maria Querido de Oliveira Chamon²

Rejane Guimarães Ponte³

Nancy Julieta Innocente⁴

Resumo

Este trabalho tem como finalidade caracterizar o estresse e as estratégias de coping (enfrentamento) dos profissionais de uma empresa prestadora de serviços do Vale do Paraíba, São Paulo. O estresse será avaliado em termos globais e a partir de quatro dimensões: manifestações físicas, psicológicas, psico-fisiológicas e temporalidade. As estratégias de enfrentamento serão avaliadas em termos de controle, apoio social, recusa e isolamento. A pesquisa é caracterizada como quantitativa. Os dados são obtidos por meio de questionário que implementa a Escala Toulousaine de Estresse (ETS), com 30 questões, e a Escala Toulousaine de Coping (ETC), com 54 questões. A partir desses dados primários são construídas as dimensões do estresse e do coping. As questões são fechadas do tipo Likert. A amostra estudada é composta por 80 funcionários de uma prestadora de serviços, ligados à área de vendas. A codificação e tratamento estatístico dos dados foram feitos com o software SPHINX. Os resultados apontam para um estresse médio do grupo estudado muito acima dos valores típicos para a população brasileira, em todas as dimensões do estresse analisadas. Para as estratégias de enfrentamento, notou-se que as estratégias positivas - controle e apoio social - são pouco usadas pelos sujeitos das pesquisas (médias inferiores aos valores da população brasileira). Já as estratégias negativas - recusa e isolamento - têm média superior. Isso aponta para uma situação crítica dentro do grupo de sujeitos, tendo vista altos níveis de estresse juntamente com estratégias negativas para combatê-lo.

Palavras-chave: Estresse; Estratégias de enfrentamento; Escala Toulousaine.

STRESS AND COPING STRATEGIES: A CASE STUDY IN A SERVICE PROVIDER COMPANY

Abstract

This study aims to describe the stress and coping strategies developed by the employees of a service provider company working in the Vale do Paraíba, Sao Paulo, Brazil. One evaluate the individuals global stress as well as four specific stress dimensions: physical, psychological, psycho-physiological and temporal manifestations. Coping strategies are evaluate as control, social support, refuse and isolation. Data was gathered using a questionnaire that implements the Toulousaine Stress Scale (ETS), with 30 questions, and the Toulousaine Coping Scale (ETC), with 54 questions. The sample is composed by 80 sellers of a service provider company. Coding and data analyses was done by the software SPHINX. Results point to a average stress level for this group well above the typical values of Brazilian population, in all stress dimensions. Concerning coping strategies, one can note that positive strategies, like control and social support, are underdeveloped by individuals (with averages bellow the Brazilian levels). By other hand, negative strategies (refuse and isolation) has a average level above the Brazilian levels. This points to a critical situation, with high stress levels and negative coping strategies for the group.

Key-words: Stress; Coping; Toulousaine scale.

¹ Contribuição técnica ao 62º Congresso Anual da ABM – Internacional, 23 a 27 de julho de 2007, Vitória – ES, Brasil.

² Professor Assistente Doutor, Programa de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional, Universidade de Taubaté - UNITAU

³ Especialista, Programa de MBA em Gerência Empresarial, Universidade de Taubaté - UNITAU

⁴ Professor Assistente Doutor, Programa de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional, Universidade de Taubaté - UNITAU

1 INTRODUÇÃO

Atualmente profissionais de diversas áreas exercem suas funções preocupados com os possíveis resultados que possam afetar a permanência da empresa no mercado. Trabalham inseguros e tensos para atingir bons resultados e satisfação dos clientes. Muitas empresas dizem se preocupar com a qualidade de vida de seus funcionários e chegam a adotar estratégias para compensar o desgaste que a organização do trabalho impõe. Ao mesmo tempo, exigem a eficiência no serviço prestado e na geração de lucros através de metas inatingíveis em curto prazo. Essa cobrança exige que o profissional faça o melhor, indo, às vezes, além de seus limites.

Em consequência, ele se sente incapaz de trabalhar a contento o que gera um sentimento de impotência emocional, ou seja, o estresse.

Prestar serviços de um modo geral exige do indivíduo muitas vezes um esforço considerável de adaptação às exigências na função exercida. A necessidade financeira atualmente faz com que os indivíduos ultrapassem seus próprios limites para atingir os objetivos propostos. Em busca do benefício e sobrevivência, na correria do dia-a-dia o indivíduo pode adquirir o estresse.

Se o organismo não está preparado para as manifestações de estresse os sintomas vão aos poucos aparecendo e prejudicando a saúde física e mental do ser humano.

São estes sintomas e os conflitos gerados por eles que se pretende identificar nessa pesquisa. Busca-se identificar o nível de estresse que afeta os profissionais na rotina de trabalho de uma empresa prestadora de serviços e suas estratégias de enfrentamento (formas de *coping*) empregadas para a sobrevivência ao estresse.

O presente trabalho organiza-se da seguinte forma. A seção seguinte discute sucintamente as teorias de estresse e estratégias de enfrentamento que servem como base para a análise proposta. Na seção 3 apresenta-se a metodologia empregado no estudo, indicando a seleção dos sujeitos e os instrumentos de pesquisa utilizados. A seção 4 apresenta e discute os resultados obtidos. As considerações finais do trabalho são apresentadas na seção 5.

2 ESTRESSE E ENFRENTAMENTO

2.1 Os Modelos de Estresse

Nos estudos sobre o estresse, pelo menos três visões ou abordagens do problema são possíveis, construídas em função das relações do indivíduo e seu ambiente externo.⁽¹⁾

A primeira concepção apresenta o estresse como a reação, a resposta do indivíduo a um evento estressante (o estressor). Os pesquisadores se interessam, então, à identificação de reações fisiológicas intervenientes na situação de estresse.

A segunda concepção focaliza-se sobre o ambiente e descreve o estresse como estímulo. Esses estímulos são as fontes externas de perturbação, podendo ser físicos, emocionais ou sensoriais.

A terceira concepção, o chamado modelo transacional, descreve o estresse como um processo complexo, implicando a análise das interações entre o organismo e o ambiente.

As duas primeiras abordagens apresentadas são fortemente influenciadas por uma postura mecanicista, privilegiando o ambiente ou os componentes fisiológicos do estresse, enquanto a terceira supõe a existência de interações e transações contínuas entre o indivíduo e seu ambiente.

2.1.1 O modelo transacional

Com a evolução das pesquisas, o estresse perdeu seu status de resposta a um evento crítico ou catastrófico para adquirir uma conotação de conjunto de percepções de impotência e de mal-estar que invadem o indivíduo diante de eventos difíceis de controlar.

Atualmente, o estresse é visto muito mais como uma relação transacional que implica a percepção e a interpretação da situação vivida, uma vez que, diante de uma situação passível de se tornar estressante, a avaliação subjetiva que o indivíduo faz da situação é mais importantes que os fatos objetivos da mesma.⁽²⁾

A avaliação do estresse sob a orientação desse modelo, exige instrumentos capazes de dar conta da multidimensionalidade do fenômeno. A Escala Toulousaine de Estresse e a Escala Toulousaine de Coping foram adotadas nesse estudo por serem compatíveis com essa orientação.

2.2 O Enfrentamento

A teoria atual do enfrentamento teve suas origens nos anos 1970, a partir dos estudos de vários pesquisadores. Dentre esses estudos, o mais conhecido é provavelmente o trabalho de Lazarus e Folkman⁽³⁾ que propõem um modelo cognitivo para o enfrentamento.

As características desse modelo diferem substancialmente de um “modelo animal”, que reduz o enfrentamento ao papel de diminuição da excitação face a um evento crítico; e também de um “modelo da psicologia da personalidade”, que considera o enfrentamento a partir de mecanismos de defesa estáveis e inconscientes.

Para o modelo cognitivo, o enfrentamento não constitui um evento isolado, mas um processo dinâmico de avaliação contínua entre o indivíduo e seu ambiente. As mudanças nas relações indivíduo-ambiente são fruto de um esforço dirigido para a transformação do ambiente externo ou para a transformação do evento, aumentando sua compreensão ou alterando seu significado.⁽³⁾

Assim, nesse modelo, o enfrentamento adquire um status de processo dinâmico, cognitivo e consciente. O enfrentamento, portanto, deve ser avaliado no quadro preciso de uma situação, pois os indivíduos modificam suas respostas em função do tipo de problema ao qual eles são confrontados.⁽⁴⁾

2.2.1 As Estratégias de Enfrentamento

As estratégias de enfrentamento são ligadas a fatores situacionais. Isso significa que as estratégias de um indivíduo podem mudar em função do momento e do estado da situação vista como estressante. Assim, as estratégias de enfrentamento refletem as ações, os comportamentos ou os pensamentos utilizados na situação e na presença de um estressor.^(5,6)

A avaliação de modelos multidimensionais, dentro da perspectiva das estratégias de enfrentamento, é proposta e utilizada neste trabalho.

3 METODOLOGIA

Realizou-se um estudo de caso em uma empresa do ramo eletroeletrônico, buscando caracterizar os traços de liderança de três líderes a partir da percepção de seus subordinados.

3.1 Locus da Pesquisa

Realizou-se a pesquisa em uma empresa prestadora de serviços da cidade de São José dos Campos, SP, em um ambiente onde a satisfação e a fidelização dos clientes são as bases do negócio.

3.2 A Amostra da Pesquisa

A amostra envolveu 80 profissionais, de diferentes atividades funcionais, todos ligados diretamente à prestadora de serviços através da área de vendas. Os profissionais trabalham nos turnos matutino, vespertino e noturno, com carga de trabalho entre 8 e 10 horas diárias.

3.3 Instrumento da Pesquisa

A coleta de dados se fez por meio de um questionário que implementa as escalas Toulousaine de Estresse (ETS – *Echelle Toulousaine de Stress*) e de Enfrentamento (ETC – *Echelle Toulousaine de Coping*), desenvolvidas na Universidade de Toulouse – Le Mirail, França (7). As escalas consistem em afirmações que devem ser avaliadas em uma escala de Likert de cinco pontos.

3.3.1 A Escala de estresse

A escala ETS possui trinta itens distribuídos em quatro dimensões, de acordo com o campo considerado. Os campos referem-se às articulações físicas e psicológicas que se tornam ativas em situações de estresse: as manifestações físicas; as manifestações psicológicas, as manifestações psico-fisiológicas e de temporalidade. O Quadro 1 ilustra a distribuição das questões na escala.

Quadro 1 – Demonstrativo para identificação das manifestações do estresse

ESTRESSE			
MANIFESTAÇÕES			
Físicas	Psico-fisiológicas	Temporalidade e	Psicológicas
10 Itens	5 Itens	5 Itens	10 Itens

Fonte: (7).

As manifestações físicas surgem quando o indivíduo não consegue eliminar ou controlar o agente estressor. Após o organismo se manifestar aparecem as disfunções psicológicas, como a preocupação, falta de controle, depressão, entre outros. As chamadas manifestações psico-fisiológicas são representadas pela insônia ou excesso de sono, agitação, cansaço e falta de energia. O indivíduo também pode se tornar incapaz de planejar ou organizar o seu tempo, esquecer de compromissos e objetos, desta forma apresentando manifestações de temporalidade (7).

3.3.2 Escala de estratégias de enfrentamento

O instrumento usado para verificar as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos indivíduos da amostra foi a escala Toulousaine ETC. Esta escala é constituída por 54 afirmações. O indivíduo deve indicar, para cada afirmação, numa escala em cinco

pontos, se ele “nunca utiliza”, até se “utiliza sempre” as condutas propostas. O Quadro 2 demonstra as questões de identificação dessas estratégias.

Quadro 2 – Demonstrativo das questões para identificação do *coping*.

ENFRENTAMENTO (COPING)			
RELACIONADOS AO			
Controle	Isolamento	Apoio Social	Recusa
15 Itens	14 Itens	10 Itens	15 Itens

Fonte: (7)

Nesta escala são identificadas quatro estratégias de enfrentamento: o controle, o apoio social, o isolamento e a recusa. O *controle* se caracteriza pela tentativa de dominar a situação, evitando decisões precipitadas, planejando e controlando o medo/pânico. O *isolamento* consiste em se fechar em si mesmo, rompendo as interações com o outro. O indivíduo foge da situação e do problema. O *apoio social* traduz a demanda, a solicitação e a procura de ajuda, além da busca em cooperar com outros em atividades coletivas. Finalmente, a *recusa* traduz a incapacidade em aceitar a realidade e o problema.

As formas de *coping* podem ser positivas ou negativas. O enfrentamento positivo associa-se a aspectos do apoio social e do controle. Já o negativo implica na relação entre fuga e isolamento, e na dificuldade de gerir suas próprias emoções (8).

4 RESULTADOS

Este trabalho objetivou identificar nos profissionais de uma empresa prestadora de serviços do Vale do Paraíba, o estresse e as estratégias de enfrentamento adquiridas por eles. Serão apresentados a seguir os resultados para estresse e estratégias de enfrentamento.

4.1 Resultados Relativos ao Estresse

A análise para o estresse global está indicada na Figura 1. Nesse caso são consideradas as 30 questões relativas ao estresse, gerando uma distribuição entre um mínimo de 30 pontos (todas as respostas igual a 1) e um máximo de 150 pontos (todas as respostas igual a 5), com valor médio em 90 pontos.

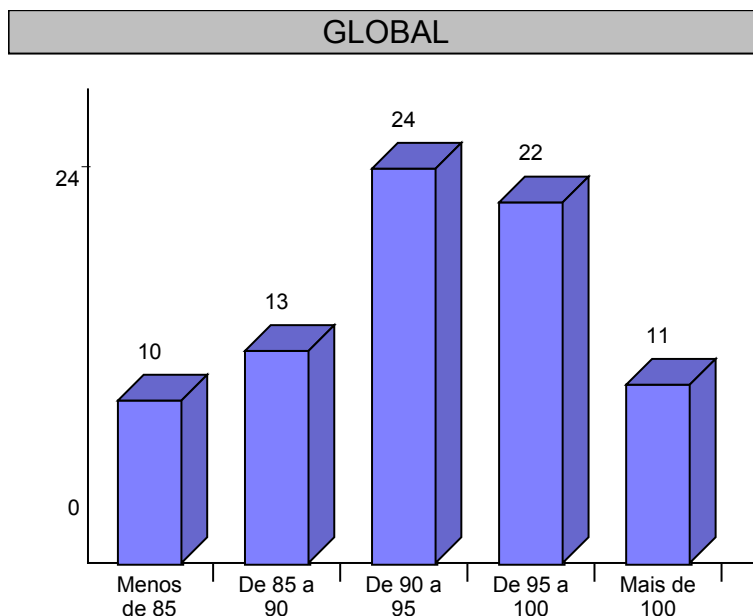


Figura 1 – Representação gráfica do estresse global

Nesse caso 57 indivíduos (71% da amostra) encontram-se acima do valor médio absoluto da escala, caracterizando um alto grau de estresse do grupo. Para as dimensões específicas do estresse, a Tabela 1 indica os valores médios do grupo.

Tabela 1– Característica da amostra para as manifestações de estresse

	Global	Físicas	Psicológicas	Psico-fisiológicas	Temporalidade
Média	91,97	25,49	32,74	16,75	17

Para fins de comparação, usou-se os valores obtidos por Pizzato e Chamon (7) para as diversas manifestações do estresse na população brasileira em geral. Esses valores estão indicados na Tabela 2.

Tabela 2 – Manifestações do estresse na população brasileira

	Global	Físicas	Psicológicas	Psico-fisiológicas	Temporalidade
Média	77,3	22,5	26,6	13,6	14,6

Fonte: (7)

Nota-se que os níveis de estresse no grupo considerado são sistematicamente superiores aos valores médios da população brasileira, caracterizando uma clara situação de estresse para o grupo.

4.2 Resultados Relativos às Estratégias de Enfrentamento

Para a análise de estratégias de enfrentamento não existe um escore global, como no caso do estresse, visto que a escala contempla estratégias positivas e negativas. Assim, a Tabela 3 mostra diretamente as médias do grupo para cada uma das estratégias.

Tabela 3 – Características da amostra para as estratégias de enfrentamento

	Controle	Apoio Social	Isolamento	Recusa
Média	54,33	34,71	41,10	45,45

Novamente, para fins de comparação, usou-se os valores obtidos por Pizzato e Chamon (7) para as diversas estratégias de enfrentamento utilizadas pela população brasileira em geral. Esses valores estão indicados na Tabela 4.

Tabela 4 – Estratégias de enfrentamento na população brasileira

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

Fonte: Pizzato e Chamon⁽⁷⁾

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

Dessa forma, não apenas os níveis de estresse medidos na amostra de prestadores de serviço são maiores, como também as estratégias de enfrentamento utilizadas majoritariamente são negativas, ligadas a alguma forma de fuga e negação dos problemas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das distintas manifestações de estresse que o indivíduo pode ter, existem diferentes estratégias de enfrentamento que cada um utiliza na luta contra esse estresse. Essas estratégias de enfrentamento podem ser positivas e negativas e são utilizadas em função dos problemas a serem enfrentados.

Os sujeitos da empresa prestadora de serviços em questão apresentam um alto índice de estresse global. Nota-se, também, uma média geral de estresse, em todas as suas dimensões, superior à média da população brasileira.

No que diz respeito às estratégias de enfrentamento adotadas verificou-se que as estratégias de controle e apoio social são menos utilizadas pelos sujeitos da amostra, relativamente às demais estratégias (isolamento e recusa) que predominaram.

Essa associação entre altos índices de estresse e estratégias de enfrentamento negativas alerta para os cuidados que a organização deve ter na gestão de seu pessoal, sob o risco de uma diminuição no desempenho geral das equipes.

REFERÊNCIAS

- 1 SARAFINO, E. P. **Health Psychology**. New York: John Wiley; 1994.
- 2 DANTZER, R.; GOODALL, G. Psychobiologie du stress. In: BRUCHON-SCHWEITZER, M.; DANTZER, R. (eds.). **Introduction à la psychologie de la santé**. Paris: PUF; 1994. p. 155-182.
- 3 LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal, and coping**. New York: Springer; 1984.
- 4 BILLINGS, A. G.; MOOS, R. H. Coping, stress, and social resources among adults with unipolar depression. **J Pers Soc Psychol** 1984; 46(4): 877-891.
- 5 FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S.; GRUEN, R. J.; DeLONGIS, A. Appraisal, coping, health, status, and psychological symptoms. **J Pers Soc Psychol** 1986; 50(3): 571-579.
- 6 PAULHAN, I.; BOURGEOIS, M. **Stress et coping: les stratégies d'ajustement à l'adversité**. Paris: PUF; 1995.
- 7 PIZZATO, S. M. I. G.; CHAMON, E. M. Q. O. **Estresse e Estratégias de enfrentamento: uma abordagem psicossial**. Mimeo, 2005.
- 8 WALCZAK, V. S. **Estresse e formas de coping: um estudo de caso em profissionais de tecnologia da informação**. Monografia do curso de MBA Gerência Empresarial da Universidade de Taubaté. Taubaté – SP: 2005.