UNIVERSIDADE SALGADO DE OLIVEIRA - UNIVERSO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA

ESTRESSORES AMBIENTAIS, NATUREZA DO CONTRATO DE TRABALHO E REAÇÕES PSICOLÓGICAS AO ESTRESSE

ANA PAULA CORRÊA E SILVA

NITERÓI
AGOSTO DE 2008

Livros Grátis

http://www.livrosgratis.com.br

Milhares de livros grátis para download.

UNIVERSIDADE SALGADO DE OLIVEIRA - UNIVERSO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA

ESTRESSORES AMBIENTAIS, NATUREZA DO CONTRATO DE TRABALHO E REAÇÕES PSICOLÓGICAS AO ESTRESSE

ANA PAULA CORRÊA E SILVA

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado do programa de Pós Graduação em Psicologia da Universidade Salgado de Oliveira – UNIVERSO, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Orientador: Profª. Drª. Maria Cristina Ferreira

NITERÓI
AGOSTO DE 2008

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Universo
Campus Niterói

S586e Silva, Ana Paula Corrêa e
Estressores ambientais, natureza do contrato de trabalho e reações psicológicas ao estresse./Ana Paula Corrêa e Silva. - Niterói, 2008.
99p.

Dissertação apresentada para obtenção do Grau de Mestre em Psicologia - Universidade Salgado de Oliveira, 2008.
Orientador: Dsc. Maria Cristina Ferreira.
1.Estresse Psicológico. 2. Saúde Ocupacional. 3. Satisfação no Emprego. 4. Doenças Profissionais Psicologia). 5.Psicologia Social. I. Título.

CDD 155.9042

Bibliotecária: Ana Marta Toledo Piza Viana - CRB7/2224

Aos meus pais, ao meu marido, aos meus sogros, sem vocês nada disso seria possível. Obrigada por existirem e me apoiarem em todas as horas.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida.

À minha orientadora, em segundo lugar, pela paciência que teve comigo, pelos ensinamentos e pelo grande exemplo de sabedoria, profissionalismo e ética em todos os momentos. Uma pessoa agraciada por Deus em intelectualidade e humildade.

Aos meus amigos Helenita e Stanley, que me acompanharam nesta trajetória, e foram duas pessoas imprescindíveis para que eu chegasse até aqui.

Às professoras do mestrado, em especial à Luciana Mourão e Eveline Assmar, que participaram da minha banca de qualificação, com sugestões de melhoria. Também à professora Luciene Naiff, com as suas aulas maravilhosas, e à professora Márcia Simão, com seus sábios conselhos e dicas.

Aos meus amigos do mestrado, Cristiany, Alcides, Débora, Monique, Sonia, Célia, Vilma, que partilharam comigo ansiedades e conflitos, mas também alegrias e comemorações. Em especial à Léia, Shirley, Gisele, Jesiane e à minha super amiga Letícia, que desde a prova de seleção divide comigo as emoções do mestrado.

Aos amigos Marcelo e Márcia, por tudo que fizeram, pela paciência, atenção e competência profissional.

Aos amigos do grupo de pesquisa, Jorge, Cleide, Dani, Vivi, Áurea, Jaquel ine e Alney, por transformarem as tardes de quinta-feira em momentos agradáveis.

À minha família, pela compreensão em relação às minhas ausências na maioria das festividades da família, por estar em casa estudando.

Aos meus primos Flavoc, Nelice e Letíci a, pela grande ajuda nas pesquisas.

A todas as pessoas que me ajudaram distribuindo as pesquisas: meus queridos alunos, que se interessaram e quiseram saber sobre elas, minha grande e amada amiga Cris, o

querido Luís Flavio, minha colega guerreira Marina Su, minhas afilhadas, Aliene e Arielle, que iluminam a minha vida, a dedicada Marilza, a super Euda, a estimada Luluzinha, a fofa Henriete e aos meus amigos do coração, Edi e Wilma, pela ajuda com a amostra paulista.

Às amigas Renata, Rose e Cris, pela "terapia de grupo" e pelos momentos de desabafo. Também aos amigos Ivan e Carol, os primeiros sujeitos da minha pesquisa.

Às amigas Taty e Mônica, pela ajuda na aquisição dos artigos estrangeiros. A ajuda de vocês foi imprescindível. E em especial à Taty, não só pela ajuda com os artigos, mas também pelos conselhos que vem me dando desde o início, acompanhando esse trabalho.

Ao amigo Pio, com os incansáveis bate-papos sobre estatística, sempre me incentivando com suas palavras gentis e alegres. Obrigada pelos esclarecimentos.

À turma da Biblioteca da UNIVERSO, sempre solícita e disposta a ajudar, mesmo quando eu ainda não era aluna da casa. Muito obrigada por tudo.

À minha psicóloga Mariana, que além de me ouvir e me ajudar, distribuiu vários questionários para me auxiliar na pesquisa.

Seria injusto também não citar os meus amigos do trabalho. Sei que posso estar cometendo injustiça com alguns, mas gostaria de agradecer, em especial, ao meu gerente Bruno, que teve muita paciência, trocando meus horários de trabalho, para que eu pudesse assistir às aulas do mestrado e não faltar às orientações. Aos meus amigos da Akta, Marcello, Gui, Margareth, ao amigo Ricardo da RM, pela ajuda e compreensão, e a todos os meus amigos do trabalho, que ajudaram na pesquisa.

Obrigada, por fim, a todos os que participaram da pesquisa e geraram os resultados para o presente trabalho.

“O que mais me surpreende na vida são os homens (...) Porque perdem a saúde para juntar dinheiro, depois perdem dinheiro para recuperar a saúde. E por pensarem ansiosamente no futuro, esquecem do presente de tal forma que acabam por não viver nem o presente nem o futuro. E vivem como se nunca fossem morrer e morrem como se nunca tivessem vivido.”

Dalai Lama

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 Modelo Quadrifásico de Lipp 16

FIGURA 2 Adaptação do modelo de Stress e Coping de Lazarus e Folkman 18

FIGURA 3 Representação esquemática do Modelo de Michigan 22

FIGURA 4 Modelo Demanda Controle (Karasek) 24

FIGURA 5 Modelo Dinâmico de Estresse..... 28

FIGURA 6 Modelo de satisfação no trabalho de Hackman e Oldhan . 32

FIGURA 7 Teoria dos dois fatores de Hezberg 32

FIGURA 8 Modelo de pesquisa 51

FIGURA 9 Teste gráfico..... 61

FIGURA 10 Modelo final de regressão para a satisfação no trabalho 68

FIGURA 11 Modelo final de regressão para os afetos positivos no trabalho 70

FIGURA 12 Modelo final de regressão para os afetos negativos no trabalho 72

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 Dados descritivos dos participantes do estudo..... 57

TABELA 2 Cargas fatoriais e comunalidades da escala de Satisfação no Trabalho 62

TABELA 3 Estatísticas descritivas, desvios-padrão e coeficientes de precisão das escalas do estudo 62

TABELA 4 Matriz de correlações entre as escalas do estudo..... 64

TABELA 5 Regressão múltipla linear hierárquica da Satisfação no trabalho nas fontes de estresse 66

TABELA 6 Regressão múltipla linear hierárquica dos afetos positivos no trabalho nas fontes de estresse 69

TABELA 7 Regressão múltipla linear hierárquica dos afetos negativos nas fontes de estresse 71

RESUMO

Adotando como referencial teórico o modelo de Cooper (2001), a presente dissertação teve como objetivo investigar o impacto de sete fontes ambientais de estresse (conflito de papéis, sobrecarga de trabalho, dificuldades interpessoais, conflito trabalho -família, instabilidade laboral, pressão da responsabilidade e falta de autonomia) e da natureza do contrato de trabalho (permanente e flexível) em três reações psicológicas ao estresse ocupacional (satisfação no trabalho, afetos positivos e afetos negativos , dirigidos ao contexto do trabalho). Participaram da pesquisa 305 trabalhadores do Rio de Janeiro e São Paulo, de ambos os sexos, com idades variando entre 1 7 e 72 anos (média 34,6 e desvio padrão 12,3), distribuídos entre trabalhadores permanentes e flexíveis. Foram utilizados, além de um questionário para a coleta de dados sócio-demográficos, três instrumentos de medida: Escala de Fontes de Estresse no Ambiente Organizacional, Escala de Satisfação no Trabalho, e Escala de Afetos Positivos e Negativos no Trabalho. A análise de regressão múltipla linear hierárquica evidenciou que resultados obtidos evidenciaram que: (1) o conflito de papéis e a sobrecarga de trabalho impactaram negativamente a satisfação no trabalho; (2) o conflito de papéis interferiu negativamente nos afetos positivos dirigidos ao trabalho, enquanto a pressão da responsabilidade interferiu positivamente; (3) a sobrecarga de trabalho interferiu positivamente nos afetos negativos dirigidos ao trabalho, enquanto a pressão da responsabilidade interferiu negativamente, (4) as mulheres, quando comparadas aos homens, demonstraram maior grau de afetos positivos dirigidos ao trabalho. Tais resultados são discutidos à luz das teorias e estudos empíricos que deram suporte ao trabalho e, à guisa de conclusão, são apresentadas sugestões de estudos capazes de contribuir para o prosseguimento desta linha de investigação.

ABSTRACT

Adopting as theoretical reference the model of Cooper (2001), this dissertation aimed to investigate the impact of seven environmental sources of stress (conflict of roles, work overload, interpersonal difficulties, work-family conflict, work instability, pressure of responsibility and lack of autonomy) and the nature of the employment contract (permanent and flexible) in three psychological reactions to occupational stress (satisfaction at work, positive affects and negative affects addressed to the context of work). 305 workers from Rio de Janeiro and São Paulo participated in this research, of both sexes, with ages ranging between 17 and 72 years old (M= 34.6 and SD= 12.3), distributed between permanent and flexible workers. It was used a questionnaire to collect socio-demographic data and three instruments of measure: Scale of sources of stress in the organizational environment, scale of satisfaction at work and scale of positive and negative affects at work. The results showed that: (1) The conflict of roles and work overload had a negative impact in the satisfaction at work. (2) The conflict of roles had a negative impact in the positive affects directed to work, while the pressure of responsibility interfered positively. (3) The work overload interfered positively to the negative affects directed to work, while the pressure of responsability interfered negatively. (4) Women when compared to men, showed greater degree positive affections directed to work. These results are discussed in the light of theories and empirical studies that have given support to this study and by way of conclusion, presented suggestions of studies capable of contribute to the continuation of this line of research.

SUMÁRIO

Introdução..... 01

Capítulo I: O trabalho permanente e o trabalho flexível 04

Capítulo II: Estresse..... 10

2.1 O conceito de estresse..... 10

2.2 Abordagens tradicionais ao estudo do estresse..... 13

Capítulo III: Estresse ocupacional..... 19

3.1 Conceituando o estresse ocupacional..... 19

3.2 Principais modelos de estresse ocupacional..... 20

3.2.1 Modelo de Michigan..... 20

3.2.2 Modelo de ajuste pessoa-ambiente..... 22

3.2.3 Modelo demanda-controle..... 23

3.3 Fontes ambientais e reações de estresse ocupacional..... 24

3.3.1 Fontes ambientais de estresse ocupacional 24

3.3.2 Reações ao estresse 28

3.3.3 A satisfação no trabalho como reação psicológica ao estresse . 30

3.3.4. Os afetos positivos e negativos como reação psicológica ao estresse ocupacional..... 32

Capítulo IV: Fontes ambientais de estresse, natureza do contrato de trabalho e reações psicológicas ao estresse: Estudos empíricos 35

Capítulo V: Discussão da literatura, objetivos, modelo de pesquisa e hipóteses..... 47

Capítulo VI: Variáveis e definições..... 52

6.1 Estressores ambientais..... 52

6.2 Natureza do contrato de trabalho..... 53

6.3 Reações psicológicas ao estresse ocupacional 53

Capítulo VII: Método 55

7.1 Participantes..... 55

7.2 Instrumentos..... 56

7.2.1 Escala de Fontes de Estresse no Ambiente Organizacional..... 56

7.2.2 Escala de Satisfação no Trabalho..... 57

7.2.3 Escala de Afetos Positivos e Negativos no Trabalho 57

.....
7.3 Procedimentos..... 57
Capítulo VIII: Resultados..... 59
8.1 Análise preliminar dos dados 59
8.2 Validação da Escala de Satisfação no Trabalho..... 59
8.3 Estatísticas descritivas, coeficientes de precisão das escalas e correlações 61
8.4 Análise dos pressupostos para a análise de regressão múltipla 64
8.5 Análise de regressão múltipla linear 64
Capítulo IX:Discussão 72
Capítulo X: Conclusões e sugestões..... 78
Referências Bibliográficas..... 81
Anexos..... 90

INTRODUÇÃO

Vivemos, na atualidade, um momento de transição nas relações de trabalho, caracterizado pelo fato de as pessoas estarem sendo levadas a modificar hábitos adquiridos no trabalho cotidiano, a fim de se adaptarem aos novos modelos de integração do mercado. Exemplos dessa nova realidade podem ser observados, segundo Cooper (2006), na tecnologia dos computadores e das máquinas, que vêm ditando novas realidades sobre o desenvolvimento de tarefas; nas fusões de empresas, que vêm alterando rotinas, e na globalização, que vem promovendo viagens constantes e até mesmo mudanças de residência, além de facilitar a comunicação e o conseqüente aumento das relações comerciais.

Tais mudanças nas relações de trabalho ensejaram uma flexibilização das normas que regem esses processos, o que facilitou a contratação de trabalhadores sem os ônus tradicionalmente associados à legislação que, ao longo das últimas décadas, havia consolidado direitos e garantias mínimas, como 13º salário, férias, FGTS, entre outros. Nesse sentido, observações assistemáticas da presente autora, na área de consultoria de Recursos Humanos, revelaram que algumas empresas, ao solicitarem o serviço de seleção, encaminham, antecipadamente, a informação de que a contratação do colaborador será efetivada apenas nas modalidades de prestação de serviços (o que implica que a pessoa, ao ser contratada, precisará ter uma empresa que emita uma nota fiscal de serviço), de autônomo (prestação de serviços com emissão de recibo por trabalhador autônomo devidamente registrado no INSS) ou por meio de cooperativas de trabalho, já que elas não prevêem a manutenção de vínculo empregatício com seus colaboradores.

O movimento ascendente de contratação de trabalhadores flexíveis (sem vínculo ou com vínculo por prazo determinado) vem sendo visto como uma precarização das relações de trabalho, por implicar mudanças na realização do mesmo e acarretar forte segmentação do mercado (Mayhew, 2002). Assim, categorias profissionais que se pensavam estáveis e permanentes têm sido ameaçadas de extinção, em virtude de outras formas de contratação estarem cada vez mais substituindo o emprego formal, regulamentado e relativamente estável.

Segundo Schumpeter (1997), algumas pessoas não se queixam desse modelo de prestação de serviços, porque nele encontram possibilidades de maior remuneração, ao administrarem as possibilidades de perda dos benefícios da carteira assinada por meio de uma atuação mais empreendedora. Na maioria dos casos, porém, não existem muitas vantagens na vinculação à forma flexível de prestação de serviços, embora muitos aceitem abrir mão do trabalho regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT (deixando de lado o direito às férias, ao recolhimento ao INSS e ao pagamento do 13º salário, dentre outros benefícios), devido à falta de opções e às dificuldades de se conseguir um trabalho formal. Em outras palavras, o trabalho flexível costuma estar associado à maior instabilidade e insegurança dos trabalhadores (Barbosa & Silva, 2002).

Uma das prováveis conseqüências da instabilidade e insegurança provocadas por essas novas formas de contratos de trabalho é o estresse ocupacional, fenômeno que se caracteriza por uma relação particular entre o indivíduo e seu ambiente de trabalho, capaz de produzir uma variedade de reações fisiológicas, psicológicas e comportamentais negativas (Schaufeli & Kompier, 2001). Além da natureza do contrato de trabalho, a literatura sobre estresse ocupacional vem há tempos apontando que as

características do ambiente de trabalho exercem, também, considerável impacto na saúde e bem-estar do trabalhador.

No Brasil, entretanto, ainda se nota uma deficiência de estudos nesta área, o que justifica a realização de investigações adicionais sobre o tema, potencialmente capazes de oferecer contribuições valiosas aos estudiosos do comportamento humano nas organizações. Em face dessas considerações, a presente dissertação teve como objetivo investigar o impacto de sete fontes de estresse (conflito de papéis, sobrecarga de trabalho, dificuldades interpessoais, conflito trabalho-família, instabilidade laboral, falta de autonomia e pressão da responsabilidade) e da natureza do contrato de trabalho (permanente ou flexível) em três reações psicológicas ao estresse ocupacional (satisfação no trabalho, afetos positivos e afetos negativos dirigidos ao contexto do trabalho).

No primeiro capítulo há uma contextualização histórica do trabalho e uma caracterização do trabalho permanente e flexível. No segundo, há uma discussão sobre o conceito e os modelos de estresse em geral, e no terceiro, uma abordagem sobre o estresse ocupacional, sua conceituação, modelos mais freqüentes e fontes e reações de estresse. O quarto capítulo revê os estudos empíricos sob os efeitos das fontes de estresse e da natureza do contrato de trabalho nas reações ao estresse. Os capítulos seguintes abordam, sucessivamente, o objetivo, modelo e hipóteses da pesquisa; as variáveis investigadas e suas definições e a metodologia adotada, no que tange aos participantes, instrumentos e procedimentos. No capítulo oito, são descritos os resultados da pesquisa. No nono, eles são discutidos e, por fim, são apresentadas as conclusões ensejadas pelo estudo.

CAPÍTULO UM
O TRABALHO PERMANENTE E O TRABALHO FLEXÍVEL

De acordo com Mises (1995), o trabalho consiste na utilização de funções fisiológicas e de potencialidades humanas para atingir objetivos externos, isto é, o homem trabalha ao usar forças e habilidades para diminuir seu desconforto e satisfazer suas necessidades. De forma semelhante, Santos (1962) define o trabalho como uma atividade consciente e voluntária, que tende para um objeto específico e que exige uma soma de esforços, sendo assim, um ato fisiológico e psicológico.

Ao longo do tempo, o trabalho passou por vários processos. No Taylorismo, por exemplo, a aplicação de conhecimentos científicos à indústria, como forma de obtenção de rentabilidade, possibilitou a organização e a racionalização dos meios de produção, mas mecanizou o trabalho e fatigou o trabalhador. Mais tarde, com o movimento de humanização do trabalho, o homem passou a ser visto não mais como uma máquina ou motor, mas sim como uma pessoa. "A Técnica, como a Economia, serve m ao homem e não o homem serve à Economia e à Técnica" (Santos, 1962, p. 208).

Com a evolução da sociedade, portanto, o trabalho vai progressivamente adquirindo maior importância e significado, até se tornar objeto de estudo e ponto de referência do sujeito, em função de defini-lo social e subjetivamente, ou seja, a atividade profissional do indivíduo passa a inseri-lo no espaço social. Tal noção de trabalho como fornecedor de significado social é uma construção típica da modernidade e tem relação com a organização social que se configurou nas sociedades ocidentais modernas a partir do final do século XVIII, com o surgimento do capitalismo (Santos, 1962). Datam dessa época as considerações de Lutero sobre o conceito de vocação, que confere ao trabalho uma conotação religiosa, na medida em que ele passa a ser visto como um dom divino. O trabalho, nessa perspectiva, é considerado, então, como uma virtude, uma devoção, a

verdadeira forma de viver aceita por Deus. O ditado popular “O trabalho dignifica o homem” expressa claramente tal posição que concebe o trabalho como uma forma de dignidade humana (Weber, 1985).

As formas de pensar o trabalho produzidas pelas correntes religiosas foram acompanhadas por um movimento de reestruturação social do espaço urbano, por uma proposta de higienização e pela adaptação do homem ao modo de produção capitalista ou, segundo as palavras de Donzelot (1984), pelo confronto de uma minoria burguesa civilizada com um povo bárbaro, o que contribuiu para a emergência de um novo perfil social em que o trabalho e a disciplina são incluídos como valores. O conceito de trabalho, na perspectiva do capitalismo, surge, portanto, a partir das concepções religiosas do protestantismo e do sucesso do empreendimento mercantil.

Desde então, o trabalho passa a ser difundido, em nossa sociedade, como a forma de ganhar a vida e ascender socialmente. O contrário do trabalho é a ociosidade, que não é bem vista pela sociedade e se diferencia do lazer, que é o descanso merecido do trabalhador. Segundo Mises (1995), o homem renuncia ao prazer do ócio por algumas razões: para fortalecer e agilizar sua mente e corpo, para servir a Deus, para fugir de pensamentos depressivos e, finalmente, para conseguir o produto que é capaz de obter com seu esforço, ao abdicar do ócio. Nesse último caso, portanto, ele vende o seu trabalho para obter uma satisfação mediata, isto é, o trabalho é uma mercadoria comprada e vendida no mercado. Logo, de modo semelhante aos preços dos materiais de produção, seu valor só pode ser determinado e contratado pelo mercado (Mises,1995).

Tais relações de trabalho vêm, entretanto, sofrendo profundas alterações nas últimas décadas (Cooper, 2006). A década de sessenta foi a época da introdução de novas tecnologias que transformaram a vida dos trabalhadores na era do ócio, com uma semana de vinte horas de trabalho. Os anos setenta caracterizaram-se como o período

das lutas, conflitos e supressão industrial, no qual o local de trabalho tornou-se um campo de batalha entre empregadores e trabalhadores. Nos países mais desenvolvidos, os anos oitenta podem ser descritos como a década da cultura do empreendedorismo, em que as pessoas trabalharam principalmente para atingir o sucesso individual e recompensas materiais. Nesse período, a globalização, as privatizações, a reengenharia, as fusões e aquisições de empresas, as alianças estratégicas e as *joinventures* transformaram o local de trabalho em um ambiente de livre mercado (Cooper, 2006).

Ao final dos anos oitenta e início dos anos noventa, começa a surgir a maior reestruturação do trabalho ocorrida desde a Revolução Industrial. Os efeitos da recessão e os esforços para dela se recuperar dominaram o início de tal década. Com o passar do tempo, porém, as novas tecnologias trouxeram uma sobrecarga de informações e exigiram que, para se ter sucesso no mercado, as pessoas e as empresas sofressem mudanças fundamentais. Nesse sentido, espera-se hoje que os trabalhadores identifiquem suas habilidades, saibam onde adquirir treinamento apropriado para suprir carências em suas competências e sejam capazes de formar uma rede de contatos que os permita cuidarem de sua empregabilidade (Cooper, 2006). Assim é que, nos dias atuais, as organizações estão a cada dia com menos pessoas, que fazem mais e se sentem cada vez mais inseguras.

Em outras palavras, a revolução das novas tecnologias de informação e comunicação fez com que o conhecimento se transformasse na nova fonte de competitividade, mudando o paradigma de trabalho. Nas palavras de Drucker (2003), o conhecimento e, conseqüentemente, as competências, são os únicos recursos que fazem sentido nos tempos atuais. O paternalismo das relações de trabalho, que caracterizava a burocracia, deu lugar à responsabilidade compartilhada, implícita no paradigma técnico-econômico, em que as pessoas tomam mais cuidados com as próprias carreiras,

atualizando-se a cada nova tecnologia e tornando-se empresárias de si mesmas (Schumpeter, 1997).

Uma das conseqüências desse novo cenário é que, atualmente, as empresas precisam possuir recursos disponíveis para atender as rápidas mudanças do mercado, o que as tem levado a optar por manter poucas pessoas trabalhando internamente, ao mesmo tempo em que dispõem de uma força de trabalho eventual que as possa atender quando necessário. As mudanças no mundo do trabalho contribuíram, assim, para o declínio do trabalho com vínculo empregatício e para o aumento do que vem sendo chamado de força de trabalho flexível, definida por Mayhew (2002), como qualquer trabalho que não pode ser considerado padrão. Nesse sentido, os estudiosos vêm mais recentemente direcionando sua atenção para a análise de três categorias de trabalho: permanente ou com vínculo empregatício, flexível e informal.

O trabalho permanente ou com vínculo empregatício é caracterizado como aquele no qual existe um contrato legal de prestação de serviços, por tempo indeterminado, entre quem presta o serviço e quem o contrata, enquanto o trabalho flexível possui, em geral, um tempo de duração limitado. Tais formas de trabalho flexível ocorrem, por exemplo, sob a forma de consultorias, trabalhos por projetos ou contratos mediante agências de emprego (Virtanen, 2003), e podem ser vistas como uma nova possibilidade de atendimento às demandas de um mercado em constante transformação. No caso brasileiro, prevê-se a existência dos trabalhadores temporários, que podem trabalhar por cento e oitenta dias e são regidos pela lei, e também dos trabalhadores autônomos, ambos sendo regidos por legislação específica. A principal diferença, portanto, entre o trabalho permanente e o flexível é o nível de segurança e os benefícios sociais que são maiores na primeira do que na segunda modalidade de contrato.

O trabalho flexível vem sendo caracterizado de diferentes maneiras na literatura internacional. Nesse sentido, expressões como trabalho de tempo parcial (também conhecidos como trabalhadores de meio-expediente ou de meio período), sub-contratados (pessoas que prestam serviços para as empresas sem vínculo empregatício), microempresa (emprega até nove pessoas e prestam serviços regulares e sistemáticos a outras empresas, emitindo nota fiscal por tais serviços prestados), trabalho por prazo de tempo determinado, trabalho autônomo (emitem recibo de autônomo), trabalho contingencial, trabalho inseguro, trabalho temporário, trabalho temporário a prazo fixo, trabalho precário e trabalho feito em casa, têm sido adotadas pelos autores (Aronsson, Gustafsson & Dallner, 2002; Artazcoz, Benach, Borrell & Cortes, 2004; Benach, Benevides, Platt, Diez-Roux & Muntaner; 2000; Benevides, Benach, Diez-Roux & Roman, 2000; Bernhard-Oettel, Sverke & Witte 2005; Mayhew, 2002; Virtanen 2003), ao se referirem a essa modalidade de contrato de trabalho.

O trabalho informal, por sua vez, tem sido conceituado como aquele em que o trabalhador não possui nenhum tipo de contrato ou vínculo (Barbosa & Silva, 2002), uma atividade que não está legalmente constituída perante o Estado em função de não ser registrada na previdência, junta comercial ou outras competências governamentais (Santos, 2003). Ele se define, então, por relações de trabalho que ocorrem à margem da lei trabalhista vigente.

No Brasil, a análise dos impactos dessas diferentes categorias de trabalho sobre o trabalhador tem se concentrado no trabalho informal, ao passo que os estudos internacionais têm privilegiado o trabalho flexível. Em sintonia com esses últimos, a presente dissertação optou por estudar os trabalhadores flexíveis e os permanentes. Para tanto, foram considerados como trabalhadores permanentes aqueles que possuem registro em carteira de trabalho e, como flexíveis, os trabalhadores com prazo de

trabalho determinado, regido pela lei pertinente, ou seja, os que prestam serviços como autônomos, temporários, prestadores de serviço, como contratados ou consultores.

Em síntese, as configurações atuais do trabalho tiveram, como uma de suas conseqüências, a adoção de novos modelos de contrato que apenas mais recentemente começam a ser investigados, especialmente no que tange a suas repercussões para a saúde e bem-estar do trabalhador. Alinhada com essas preocupações, a presente dissertação adotou a natureza do contrato de trabalho como uma de suas variáveis independentes, juntamente com as fontes de estresse laboral, tema a ser aprofundado em capítulo subseqüente, após uma análise inicial do estresse em geral.

.

CAPÍTULO DOIS

ESTRESSE

O presente capítulo trata do estresse com o qual as pessoas vêm convivendo em seu dia-a-dia, percorrendo, assim, a sua conceituação e os principais modelos teóricos utilizados na literatura. Os modelos aqui abordados serão o modelo de Michigan, modelo de ajuste pessoa-ambiente e o modelo demanda-controle.

2.1 Conceito de Estresse

A palavra estresse é bem antiga e veio adquirindo, ao longo do tempo, diversos significados. Na língua inglesa, o *Oxford English Dictionary* (1978) menciona que, em 1655, o estresse significava uma força ou pressão exercida sobre uma pessoa, com o fim de compelir ou extorquir; em 1690, um exercício extenuante ou grande esforço; em 1704, sofrimento, adversidade ou aflição; em 1756, uma insistência excepcional ou ênfase e, em 1843, uma solicitação excessiva de um órgão corporal ou da mente. No francês antigo, o termo estresse, oriundo do latim *strictus*, particípio passado do verbo *stringo, ere*, tinha o significado de estreitar, apertar ou comprimir (Rezende, 2002). Já na Física, era entendido como o grau de deformidade que uma estrutura pode sofrer ou suportar antes de se romper (Limongi-França, 2002).

Na área médica, o fenômeno do estresse começou a ser pesquisado pelo fisiologista francês Claude Bernard, ao observar que o equilíbrio químico do corpo podia ser controlado pelo sistema nervoso e que a composição química do fluido corporal no qual as células viviam, era, em geral, bastante estável, variando apenas dentro de uma faixa limitada (Rezende, 2002). Tais estudos irão, assim, destacar a capacidade dos seres vivos de manter a constância de seu bem-estar e equilíbrio.

Continuando as investigações de Bernard, o fisiologista americano Walter Cannon irá demonstrar que o sistema nervoso autônomo regulava o meio interno do corpo, além de criar as expressões “lutar ou fugir”, ou seja, preparar-se para a situação de emergência, para designar a função simpática, e as expressões “repousar e digerir”, características do repouso fisiológico, para denominar a função parassimpática (Paula , 2003). Suas investigações vão culminar na publicação do livro “A Sabedoria do Corpo”, em 1938, no qual deu o nome de homeostase às reações fisiológicas coordenadas, próprias do organismo vivo, que mantêm constantes a maioria dos estados do corpo. Foi somente em 1936, porém, que Hans Selye, médico e pesquisador austríaco que trabalhava no Canadá, empregou pela primeira vez a palavra estresse, na obra “*Physiology and Pathology of Exposure to Stress”* .

Desde então, os estudos sobre estresse receberam considerável impulso, muito embora ainda não exista um consenso acerca da definição e operacionalização de tal fenômeno. Nesse sentido, Van Dijkhuizen (1980, citado por Buunk, Jonge,Ybema & Wolff, 1998), em revisão sobre o termo, encontrou mais de quarenta definições de estresse, que apresentavam particularidades em função de estarem inseridas na área de biologia, psicologia, sociologia ou epidemiologia. No entanto, em que pesem tais discrepâncias, a maioria dos autores atuais concorda com o fato de que as conceituações para o estresse podem ser alocadas em três perspectivas, baseadas no estímulo, na resposta ou no processo.

As definições baseadas no estímulo vêem o estresse como uma variável independente, isto é, como uma força exercida pelo estímulo que leva o organismo a romper com seu nível de tolerância, o que irá ocasionar danos permanentes ou temporários ao indivíduo (Cooper & Payne, 1988). Para Limongi-França (2002), tal forma de compreender o estresse tem origem nas definições de estresse oriundas da Física e da Engenharia, segundo as quais tal fenômeno associa-se ao grau de

deformidade que uma estrutura apresenta após ser submetida a um esforço.

As definições baseadas na resposta caracterizam o estresse como uma variável dependente, isto é, como uma resposta a um estímulo perturbador (Hespanhol, 2005). Nesse sentido, Selye (1936) ressalta que o estresse consiste em um conjunto de reações que ocorrem em um organismo, quando ele é submetido a um esforço de adaptação, podendo ser assim entendido como uma reação inespecífica, de natureza adaptativa, a qualquer demanda que contribui para a sobrevivência, o rendimento e o desempenho eficaz das pessoas, tornando-se nocivo apenas quando é excessivo, isto é, quando a pessoa não consegue mais exercer controle sobre ele. Para designar o estresse positivo ou força poderosa que acrescenta excitação e desafio à vida da pessoa, produzindo estimulação e ativação adequadas para que ela alcance resultados satisfatórios, o autor usa o termo "eustresse". Já o estresse negativo, caracterizado por situações de tensão não aliviada que geram efeitos negativos à saúde e o bem estar, é denominado "distresse".

Adotando também uma definição baseada na resposta, Lipp (2005) considera o estresse como uma reação complexa e global do organismo, que envolve componentes físicos, psicológicos, mentais e hormonais. Ainda segundo a autora, as manifestações do estresse podem ocorrer em qualquer pessoa, já que todo ser humano está sujeito a vivenciar situações estressantes que ultrapassam sua capacidade de resistência física e emocional. De modo semelhante, Limongi-França (2002) também entende o estresse como um estado do organismo que se segue a um esforço de adaptação e é capaz de produzir alterações nas respostas do indivíduo em nível mental, físico e compor tamental.

As definições baseadas no processo, por fim, detêm-se no aspecto cognitivo dos estímulos estressantes e, conseqüentemente não levam em conta a situação ou a resposta ao estímulo, mas sim a percepção do indivíduo sobre a situação. Nesse sentido, McGrath

(1987, citado por Jones & Bright, 1988) afirma que o estresse consiste na percepção do desequilíbrio entre as demandas do ambiente e a capacidade de resposta do indivíduo às mesmas. Na mesma linha de argumentação, Cox (1978, citado por Cooper & Banglioni, 1988) define o estresse como um estado psicológico que reflete um desequilíbrio na interação do indivíduo com o meio e decorre da consciência de que determinados estímulos estão colocando seu bem-estar em risco.

Similarmente, Edwards (1993) assinala que o estresse caracteriza-se por uma relação entre a pessoa e o ambiente, percebida como uma situação de ameaça, por conter exigências que vão além de seus recursos e que podem, com isso, prejudicar seu bem-estar. Lazarus (1993), do mesmo modo, enfatiza que o estresse consiste em uma relação particular entre a pessoa e o ambiente, na qual ela avalia se seus recursos estão colocando em risco seu bem-estar.

A evolução das investigações sobre o estresse levou não apenas ao surgimento de muitas tentativas de conceituação do mesmo, como discutido na presente seção, mas também ao desenvolvimento de diferentes modelos voltados à sua explicação, os quais serão apresentados a seguir.

2.2 Abordagens tradicionais ao estudo do estresse

Um dos primeiros modelos propostos para a explicação do estresse foi o de Selye (1936), que se deteve na análise de sintomas de estresse como perda de peso, alterações de apetite e dores em geral, aos quais denominou inicialmente de “Síndrome do estar doente” e, posteriormente, de “Síndrome Geral de Adaptação” – SGA, tendo concebido o modelo trifásico para descrevê-los. De acordo com o referido modelo, a SGA compõe-se de três etapas sucessivas: alarme, resistência ou fuga, e exaustão ou esgotamento.

A fase de alarme ocorre quando o indivíduo entra em contato com o agente estressor e o reconhece, o que leva seu corpo a perder o equilíbrio e a ativar o sistema

neuroendócrino, produzindo, por meio das glândulas supra-renais, os hormônios típicos do estresse. Alguns sintomas comuns nessa fase são o aumento da freqüência cardíaca, o aumento da pressão arterial, o aumento da concentração de glóbulos vermelhos, o aumento da concentração de açúcar no sangue, a redistribuição do sangue, o aumento da freqüência respiratória, a dilatação dos brônquios, a dilatação da pupila, o aumento da concentração de glóbulos brancos e a ansiedade.

Na fase seguinte - resistência ou fuga -, o corpo tenta voltar ao equilíbrio, mediante a adaptação do organismo ao problema ou sua eliminação. Sintomas comuns nessa fase são as dificuldades de memória, o mal-estar generalizado, as mudanças de humor, a insônia, a irritabilidade e o interesse sexual diminuído, entre outros.

Na fase de exaustão ou esgotamento, surgem diversos comprometimentos físicos, sob a forma de doenças ocasionadas por falhas do sistema de adaptação. Desse modo, podem ocorrer o retorno parcial e breve à fase de alarme, o esgotamento por sobrecarga fisiológica e até mesmo a morte do organismo.

Apoiando-se no modelo de Selye e complementando-o, Lipp (2005) desenvolveu um modelo quadrifásico, no qual identificou uma quarta fase – quase exaustão -, localizada entre a resistência e a exaustão, que se caracteriza pelo início de um processo de adoecimento, isto é, por um enfraquecimento da pessoa que não está conseguindo se adaptar ou resistir ao estressor (Figura 1). Nessa fase, as doenças começam a surgir, porém, ainda não são tão graves como na fase de exaustão.

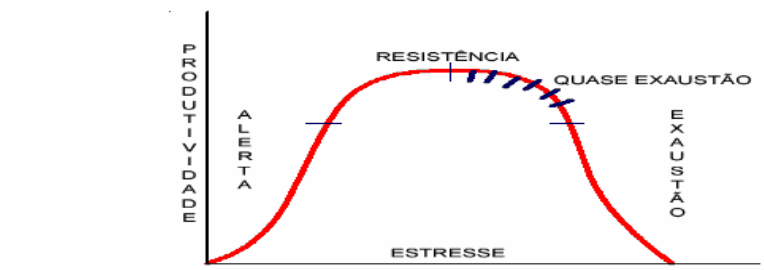

Figura 1. Modelo Quadrifásico de Lipp (Retirado de Pafaro, 2004)

Adotando uma perspectiva transacional, Lazarus (1993) preconiza que o estresse apresenta uma fase biológica, caracterizada por alterações orgânicas, e uma fase associada à percepção do indivíduo sobre tais alterações (na qual entram em jogo funções cognitivas, emocionais e comportamentais). O autor enfatiza, portanto, o caráter transacional da relação entre a pessoa e o ambiente, ao considerar que cada ser humano, diante de um estressor, pensa, sente e age de forma diferenciada. Para ele, então, os estressores consistem em transações entre um indivíduo e contextos ambientais particulares, nas quais o mesmo desempenha um papel ativo, na medida em que detém o controle dos eventos que vivencia.

O referido modelo (Figura 2) identifica duas fases de avaliação - primária e secundária –, concebendo-as como mediadoras da relação pessoa-ambiente (Perrewe & Zellars, 1999). Na fase de avaliação primária, o indivíduo identifica o significado de um encontro ou transação específica, isto é, percebe se ele é irrelevante (não tem significado pessoal), se é um desafio (positivo e desejável) ou se coloca em risco seu bem-estar, por ser estressante (Guido, 2003). No caso de o evento ser classificado como estressante, ele poderá ser avaliado como um dano/perda já assumido pela pessoa, como uma ameaça (maneira de antecipar os possíveis danos/perdas) ou como um desafio, isto é, como um acontecimento passível de aprendizado ou ganho (Limongi-França, 2002). Quando a avaliação primária é de ameaça ou desafio, costumam ocorrer as reações de estresse e a passagem à fase de avaliação secundária, na qual o indivíduo irá adotar formas de enfrentar a situação (estratégias de *coping),* desenvolvendo assim esforços comportamentais ou cognitivos para fazer frente ao evento estressante que excedeu seus recursos habituais (Cooper, Dewe, & O´Driscoll 2001).

As estratégias de *coping* podem ser focadas no problema ou na emoção. As primeiras caracterizam-se por uma análise racional da situação, na qual o indivíduo percebe que detém algum controle da situação negativa e que algo pode ser feito para alterá-la. Já as estratégias focadas na emoção costumam ser adotadas quando a pessoa não tem possibilidades de mudar uma situação, em virtude de não ter recursos eficientes, o que a obriga a aceitar o agressor e a enfrentá-lo mediante o uso de estratégias emocionais (Pámela, 1999). Se o *coping* for efetivo, a pessoa resolve ou diminui o problema, porém, em caso contrário, instala-se a crise e o processo de estresse continua, tornando-se necessária uma reavaliação da situação, tomando-se por base novas informações oriundas da pessoa ou do ambiente (Limongi-França, 2002).

Em estudos mais recentes, Lazarus (1993) passou a dar maior ênfase ao papel das emoções no processo de estresse e *coping*, tendo concebido-as como reações psicofisiológicas que interferem nas avaliações cognitivas, nos impulsos para a ação e nas reações somáticas. Nesse sentido, adverte que o conceito de estresse deve sempre envolver as emoções, sejam elas negativas ou positivas, visto que é por meio delas que determinamos nossa forma de pensar e agir, isto é, elas atuam como mediadoras da relação entre situações ameaçadoras e reações de estresse.

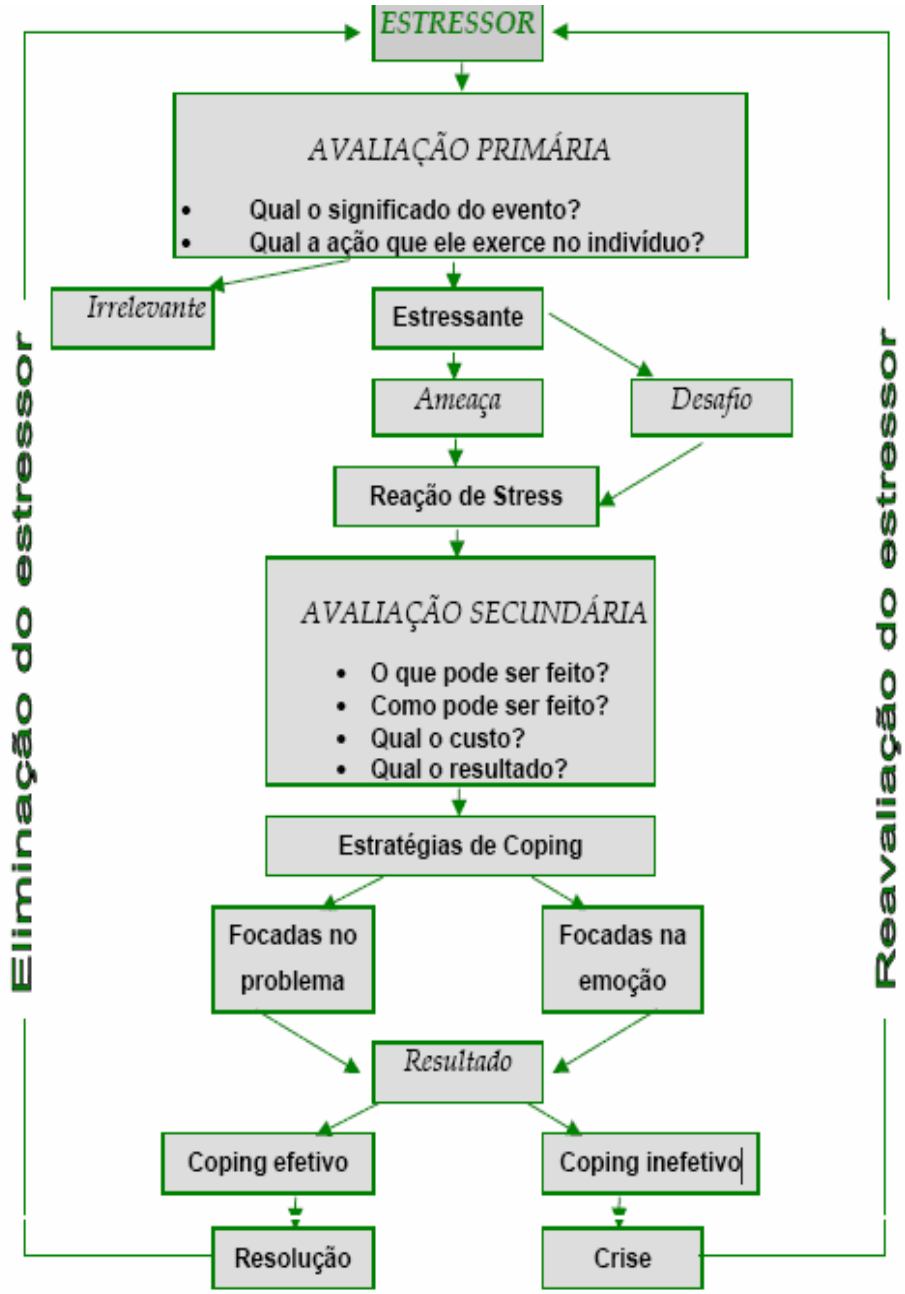

Figura 2. Adaptação do modelo de *stress e coping* de Lazarus e Folkman (Retirado de Guido, 2003)

Os modelos interacionistas como o de Lazarus, focalizam-se na interação entre o estímulo e a resposta ao estresse, considerando que o estresse poderá causar diferentes respostas emocionais em indivíduos distintos, ao passo que os modelos lineares, como os

de Selye (1936) e Lipp (2005), descrevem apenas um dos componentes desse processo, isto é, a resposta do indivíduo à situação. Em todos eles, porém, encontra-se subjacente a idéia de que a sensibilidade pessoal ao enfrentamento de problemas varia de indivíduo para indivíduo, o que explica o fato de as pessoas diferirem na forma como que lidam com as situações desafiadoras, decidindo enfrentá-las ou evitá-las. Tais situações podem ocorrer não apenas no dia-a-dia, mas também no ambiente de trabalho, o que irá configurar o estresse ocupacional, tema a ser abordado no próximo capítulo.

CAPÍTULO TRÊS

ESTRESSE OCUPACIONAL

Como já apontado no capítulo anterior, o estresse pode ser provocado por inúmeros fatores, entre os quais, o contexto do trabalho, que poderá exercer um efeito nocivo sobre a capacidade de a pessoa produzir de modo competente e contínuo.

3.1 Conceituando o estresse ocupacional

O estresse ocupacional, segundo Cooper e cols. (2001), pode ser caracterizado como uma conseqüência da falta de habilidade do indivíduo em enfrentar as fontes de pressão no trabalho, enquanto Schurman e Israel (1996) descrevem tal fenômeno como um processo complexo e dinâmico, resultante do fato de a pessoa perceber que determinadas situações de seu ambiente laboral são constantes em sua vida e nocivas, o que acaba por afetar sua saúde em longo prazo.

Kalimo e Mejman (1987), por outro lado, definem o estresse ocupacional como uma incongruência entre as demandas do trabalho e as habilidades do trabalhador, dando assim destaque às aspirações frustradas e aos descontentamentos decorrentes da incapacidade de se atingir os objetivos traçados. Adotando a mesma linha de argumentação, Karasek (1979, citado por Danna & Griffin, 1999) assinala que o estresse laboral decorre da falta de ajuste entre as necessidades, as demandas individuais e as exigências do ambiente de trabalho, acarretando prejuízos ao bem-estar físico e psicológico do trabalhador.

Em síntese, uma pessoa, ao perceber que existe uma discordância entre as exigências de determinada tarefa e suas possibilidades para a execução da mesma, poderá considerar tal situação como um desafio e a ela se dedicar, ou enfrentá-la de

forma inadequada, procurando evitá-la, o que irá configurar o estresse no trabalho (Israel, Baker, Goldenhar, Heaney & Schurman, 1996).

3.2 Principais modelos de estresse ocupacional

Ao longo do tempo, o estresse ocupacional vem sendo explicado por meio de diferentes modelos que buscam compreender a relação do indivíduo com o seu ambiente de trabalho. Dentre eles, merecem destaque o modelo de Michigan (ou do ambiente social), o modelo de ajuste pessoa-ambiente (*P-E fit)* e o modelo de demanda-controle.

3.2.1 Modelo de Michigan

O modelo do ambiente social (Figura 3), desenvolvido pelos pesquisadores French e Kahn (1981, citados por Buunk & cols, 1998), do Instituto de Pesquisa Social da Universidade de Michigan (razão pela qual ficou também conhecido como modelo de Michigan ou modelo ISR), pressupõe a existência de um ambiente objetivo e de um ambiente subjetivo. Características organizacionais como o tamanho da empresa, a estrutura hierárquica, as descrições de cargos, etc., que independem da percepção do trabalhador sobre as mesmas, são consideradas como aspectos do ambiente objetivo. Tais aspectos podem ser percebidos de diferentes maneiras pelo trabalhador, dando, assim, origem ao ambiente subjetivo ou psicológico.

Quando as características objetivas do ambiente suscitam percepções negativas, o ambiente subjetivo irá se configurar como estressante e provocar reações ao estresse de natureza afetiva, psicológica e/ou comportamental (como, por exemplo, insatisfação no trabalho, pressão alta, taquicardia, fumo, etc.). Em longo prazo, o referido processo traz ainda conseqüências negativas para a organização (absenteísmo, *turnover* e aposentadoria precoce) e para o indivíduo (doenças físicas e mentais, *burnout,*

depressão, doenças cardiovasculares e úlcera gástrica). O modelo inclui, ainda, como moderadores das relações entre as fontes e reações ao estresse, as características individuais e o suporte social advindo dos relacionamentos no trabalho (com supervisores e colegas) e em casa (com o cônjuge e a família).

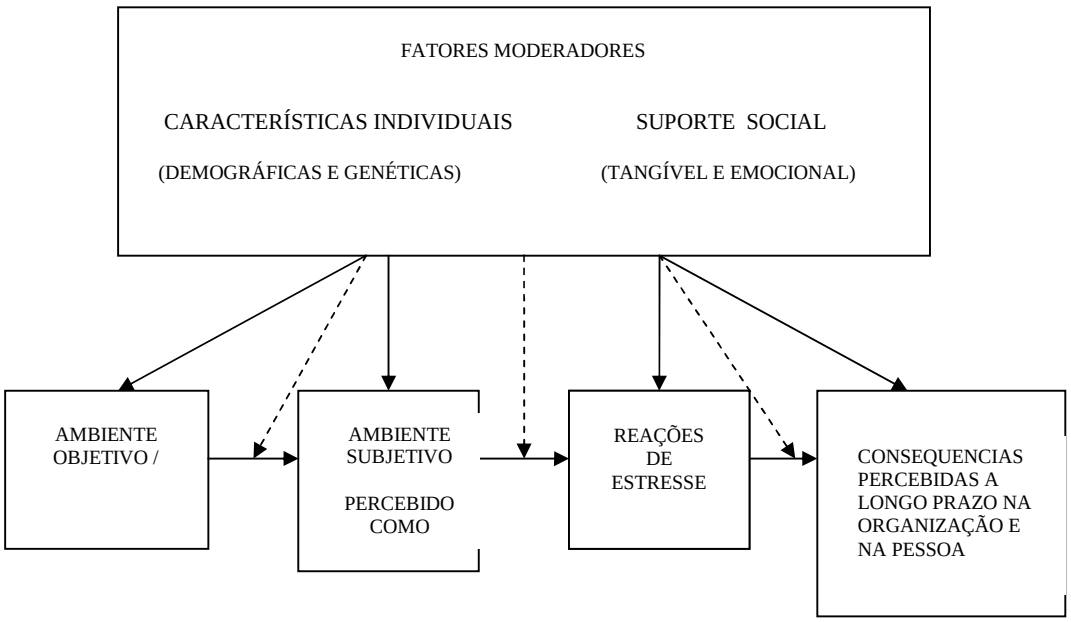

Figura 3. Representação esquemática do modelo de Michigan (Retirado de Baker, Israel & Schurman, 1998)

Na opinião de Buunk e cols. (1996), porém, o modelo pouco esclarece sobre a natureza das relações entre seus diferentes elementos, além de ignorar vários processos psicológicos e sociais que poderiam ter papel importante em tais relações, razão pela qual ele recebeu críticas de vários autores, apesar de ser um modelo facilmente operacionalizado.

3.2.2 Modelo de ajuste pessoa-ambiente

O modelo de ajuste pessoa-ambiente (*P-E fit* ou *Person/Environment fit*) foi desenvolvido por French, Caplan e Harrison (1982), também da Universidade de Michigan, e se baseia na visão de que o comportamento final é função tanto da pessoa quanto do ambiente. Nesse sentido, postula que o estresse surge da relação entre variáveis ambientais e características da pessoa.

O modelo faz distinção entre as modalidades subjetiva e objetiva de desajuste . O primeiro tipo de desajuste - subjetivo - refere-se à discrepância entre as percepções da pessoa acerca de si própria e do ambiente (pessoa subjetiva e ambiente subjetivo), como por exemplo, perceber que seus desejos de desenvolvimento de carreira não serão alcançados na organização. O segundo tipo de desajuste - objetivo - associa-se à discrepância entre o modo como a pessoa atua e as características objetivas de seu ambiente de trabalho (pessoa objetiva e ambiente objetivo), como, por exemplo, precisar de velocidade na tarefa e ser um funcionário lento (Buunk & cols, 1998). Por outro lado, tanto o desajuste positivo (aquele em que a pessoa tem mais capacidade do que lhe é pedido ou deseja menos do que aquilo que lhe dão) quanto o desajuste negativo (ter menos capacidade do que é requerido ou desejar mais do que lhe é dado) levam ao estresse.

Ainda segundo French e cols (1982), os mecanismos de defesa (como, por exemplo, a negação) reduzem o desajuste subjetivo sem, entretanto, afetarem o desajuste objetivo. Já as estratégias de *coping* reduzem o desajuste objetivo (como, por exemplo, aprender novas habilidades ou diminuir a carga de trabalho) , sem interferirem no desajuste subjetivo.

3.2.3 Modelo demanda-controle

O modelo teórico bidimensional proposto por Karasek (1979, citado por Araújo, 2003) apóia-se nas relações entre o grau de controle que o indivíduo tem sobre seu trabalho e a demanda psicológica daí advinda. O controle do trabalho ou latitude de decisão refere-se ao conjunto de conhecimentos e habilidades específicas necessárias ao desenvolvimento de determinadas tarefas, bem como à possibilidade de autonomia e de tomada de decisões sobre o próprio trabalho, sobre o grupo no qual ele encontra-se inserido e sobre a política da organização. Já a demanda psicológica diz respeito às exigências psicológicas com que o trabalhador se depara durante a realização de suas tarefas, como, por exemplo, a pressão do tempo, a interrupção das próprias atividades em função do trabalho de outras pessoas, etc.

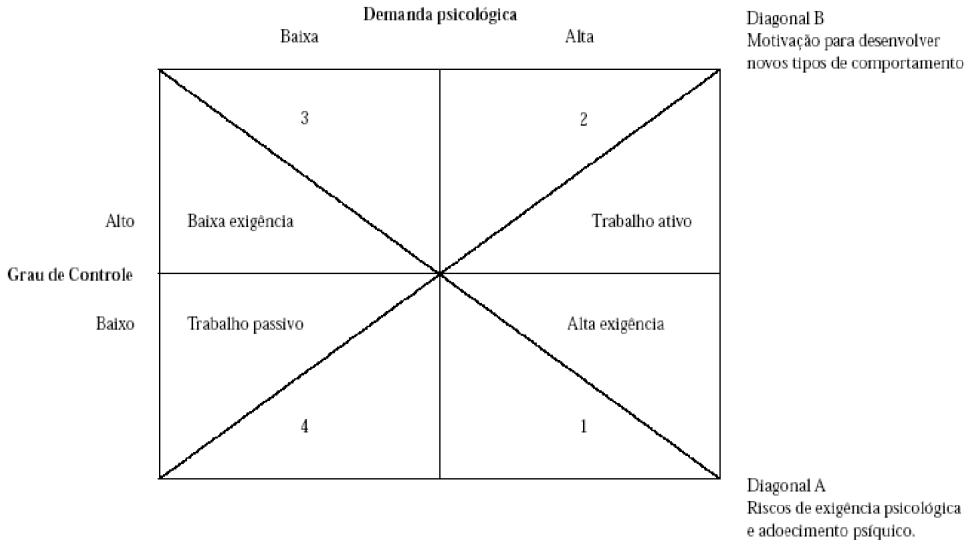

Figura 4. Modelo Demanda Controle (Retirado de Araújo, 2003)

Da combinação dos níveis "alto" e "baixo" dessas duas dimensões, surgem quatro tipos básicos de experiências no trabalho (Figura 4): alta exigência do trabalho (alta demanda e baixo controle), trabalho ativo (alta demanda e alto controle), trabalho

passivo (baixa demanda e baixo controle) e baixa exigência (baixa demanda e alto controle) (Araújo, 2003). Segundo o modelo, na situação de alta exigência do trabalho (baixa latitude de decisão e alta demanda), os funcionários experimentam maior nível de estresse, apresentando, assim, grandes chances de vivenciar o adoecimento psíquico e ter a saúde afetada. Por outro lado, quando ocorre a situação de trabalho ativo (as exigências do cargo são altas e o funcionário tem alto controle sobre o mesmo), os indivíduos se sentem motivados e criativos para desenvolverem novos tipos de comportamento.

Em refinamento posterior do modelo original, Karasek (1990) introduziu o conceito de suporte social, caracterizando-o como uma dimensão psicológica de natureza coletiva, manifesta na ajuda recebida dos colegas e superiores, a qual se mostra capaz de modificar a relação demanda-controle. Em estudos subseqüentes, o autor propôs também que a qualidade de vida no trabalho, expressa em oportunidades de participação democrática do empregado, constituir-se-á em fator moderador das respostas do estresse, ao verificar que o aumento da participação do funcionário diminuía as respostas ao estresse psicológico.

3.3 Fontes e reações de estresse ocupacional

As pesquisas sobre fontes e reações de estresse vêm sendo orientadas por diferentes modelos que buscam especificar as principais categorias de estressores, moderadores e respostas que caracterizam o processo de estresse.

3.3.1 Fontes ambientais de estresse ocupacional

No que tange às fontes ambientais de estresse, por vezes designadas estressores ambientais, Buunk e cols (1998) mencionam o fato de que diferentes autores propõem categorias distintas de estressores. Nesse sentido, Quick e Quick (1984) falam de quatro tipos de demanda (da tarefa, do papel, física e interpessoal). Ivancevich, Matteson,

Freedman e Phillips (1990) abordam também quatro categorias (ambiente físico, papel e carreira, grupo e organização), e Schuler (1982) identifica sete categorias (qualidade do trabalho, relacionamento, estrutura organizacional, qualidade do ambiente físico, desenvolvimento de carreira, mudanças e papéis organizacionais). Já Schaufeli e Peeters (2000), em revisão de literatura sobre o estresse em carcereiros, identificaram dez fatores de riscos psicossociais: a sobrecarga no trabalho (picos de trabalho, período curto de descanso, múltiplas tarefas) falta de autonomia, conhecimentos e habilidades não aproveitadas, tarefas monótonas e rotineiras, problemas de papéis (ocorridos quando as informações para desempenho da tarefa são inadequadas), demanda de contato social, incertezas em relação à carreira e ao trabalho, riscos à saúde e à segurança (confrontos violentos com presos e risco de contaminação de AIDS e de hepatite, entre outros), pagamento injusto, e baixo *status* social da profissão.

No entanto, um dos principais modelos utilizados no estudo das fontes e reações ambientais ao estresse é o de Cooper (2001), que identifica seis principais categorias de estressores ocupacionais de natureza ambiental: fatores intrínsecos ao trabalho; papéis organizacionais; relações com colegas de trabalho, supervisores e subordinados; desenvolvimento de carreira; características organizacionais; e relação entre trabalho e família (Figura 5). O referido modelo foi utilizado como referencial teórico para a abordagem do estresse na presente dissertação. Portanto, apenas as fontes e reações ao estresse nele previstas serão descritas a seguir.

Os fatores intrínsecos ao trabalho referem-se aos níveis de complexidade associados à performance nas tarefas, ao grau de controle que os indivíduos possuem sobre as suas atividades e ao ambiente físico no qual essas atividades ocorreram. Desse modo, características como ruídos, vibração, temperatura, carga de trabalho, horas de trabalho, novas tecnologias e exposição a riscos e perigos, por exemplo, exercem

impactos sobre o desempenho de papéis e podem interferir negativamente sobre ele. Em outras palavras, manter-se atualizado com novas tecnologias, trabalhar exposto a riscos ambientais e por muitas horas pode significar uma pressão adicional à rotina de trabalho e originar excessos que se refletem negativamente sobre o trabalhador, já que a introdução de um novo elemento no local de trabalho exige que as pessoas se adaptem a ambientes, sistemas e modos diferentes de operar (Cartwright & Cooper, 1997).

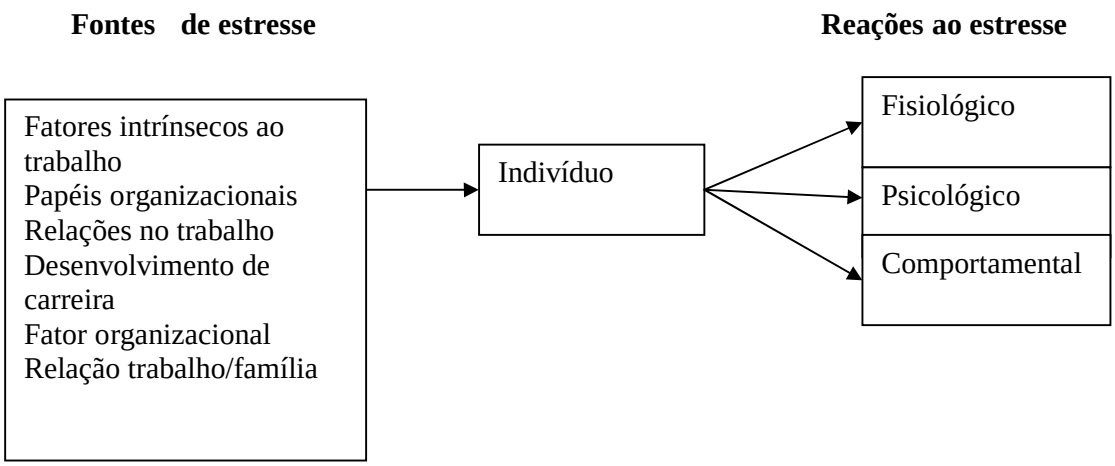

Figura 5. Modelo dinâmico de estresse (Adaptado de Cartwright &Cooper, 1997)

Os papéis organizacionais relacionam-se às performances individuais no trabalho e podem ser subdivididos em: ambigüidade de papéis, conflito de papéis, sobrecarga de papéis e responsabilidade de papéis. No caso da ambigüidade de papéis, o profissional recebe expectativas confusas ou pouco definidas. Já no conflito de papéis, ele tem que escolher entre exigências e expectativas, que se convertem em quatro tipos de conflito: intra-papel (a pessoa deve alcançar dois objetivos aparentemente conflitantes), extra-papel (quando duas ou mais pessoas dão, ao mesmo empregado, direções incompatíveis), inter-papel (quando dois diferentes papéis que uma pessoa ocupa são conflitantes) e pessoa-papel (quando um empregador espera que o funcionário tenha uma atitude conflitante com os seus valores básicos). Na sobrecarga de papéis, uma única pessoa precisa desempenhar diferentes tarefas dentro da mesma organização. A

responsabilidade também é identificada como um estressor em potencial no que se refere aos papéis, podendo ser subdividida em responsabilidade por coisas e responsabilidade por pessoas (Cooper & cols., 2001).

O relacionamento no trabalho ou suporte social diz respeito à ajuda e à coesão do grupo. O vínculo com outras pessoas pode se constituir em grande fonte de apoio no ambiente de trabalho, além de poder influenciar também na percepção que o indivíduo tem do estressor, aliviando, assim, as reações de estresse. Por outro lado, as faltas de apoio e de consideração contribuem para o aumento da sensação de pressão. Nesse sentido, Cartwright e Cooper (1997) fazem referência a uma citação de Hans Selye (1936), segundo a qual: "O bom relacionamento entre os membros de um grupo é o fator-chave para a saúde organizacional e individual"(p.4).

O desenvolvimento de carreira está intimamente ligado à rotina da vida profissional. A ameaça de se tornar ultrapassado, de ter pouca margem para alcançar objetivos (profissionais e financeiros), ou de perder a confiança dos superiores costumam tornar o indivíduo vulnerável. Desse modo, com o crescente número de fusões, de processos de reestruturação, de introdução de novas tecnologias e de recessão econômica em geral, a insegurança no trabalho vem surgindo como importante fonte de estresse agregada à questão da carreira.

As fontes ambientais de estresse relacionadas às características organizacionais vinculam-se ao clima da empresa, às políticas adotadas, à cultura organizacional e às demandas da tarefa. A estrutura da organização pode exercer um profundo efeito sobre o indivíduo e sua sensação de bem-estar. Pertencer a uma organização pode significar segurança, em função de a pessoa experimentar uma sensação de afiliação. Em contrapartida, toda mudança pressupõe perdas e, por mais desejáveis e necessárias, elas

costumam implicar a perda de elementos familiares ao trabalhador, tais como pessoas, lugares, modo de realizar a tarefa, apoio da organização, entre outros.

Cooper e cols (2001) também acrescentam que as relações entre trabalho e família devem ser levadas em consideração. Descrevem que os conflitos de papéis desempenhados em ambos e entre os dois, bem como a insatisfação com eles e na vida em geral, geram situações de pressão e necessitam desenvolver mais estratégias de enfrentamento. Em síntese, numerosos são os fatores presentes no ambiente organizacional que levam os empregados a vivenciarem o estresse e reagirem a ele de diversas formas.

3.3.2 Reações ao estresse

As reações ao estresse podem ser classificadas em fisiológicas, comportamentais e psicológicas. Entre as reações fisiológicas, segundo Cooper e cols. (2001), encontram-se os problemas cardiovasculares (pressão arterial, atividade cardíaca e colesterol), bioquímicos (catecolaminas, cortisona e ácido úrico) e gastrointestinais (úlceras pépticas). Elas englobam, ainda, de acordo com Koslowsky (1998), sintomas musculares (tensão muscular, dores de cabeça, dores nas costas, nos ombros e nuca), sensação de peso nas pernas e braços e sintomas vegetativos (diarréia, suores frios, sensação de calor e frio, mãos geladas, transpiração abundante, aumento do número de batimentos cardíacos, respiração ofegante e má digestão).

Os sintomas comportamentais, para Cooper e cols. (2001), incluem o uso de álcool, cigarro e drogas, os comportamentos destrutivos, os baixos níveis de performance, os erros na execução das tarefas, os acidentes, a desatenção (o empregado não se fixa no posto de trabalho), os comportamentos agressivos (vandalismo e roubo) e as atividades contraproducentes (fofocas). Outras alterações muito comuns são: a

mudança de certos hábitos de alimentação (como comer demais), a apatia (certa lentidão dos movimentos), o comprometimento da coordenação motora, e pequenos acidentes freqüentes (Kalimo & Mejman, 1987). Algumas pessoas podem também apresentar alterações da fala (falar rápido e em tom de voz mais alto), movimentos agitados e comportamentos incompatíveis com o local de trabalho. Tais sintomas são menos estudados, mas considerados importantes, por estarem diretamente ligados à performance, ao *turnover* e ao absenteísmo (Cooper & cols., 2001).

As reações psicológicas ao estresse tradicionalmente referidas na literatura são a depressão e a ansiedade. A depressão manifesta-se por meio de irritação e, em alguns casos, no fato de a pessoa ficar nervosa por qualquer motivo, explodir com facilidade e diminuir sua tolerância às situações (Danna & Griffin, 1999). A ansiedade diz respeito à expectativa de que algo de ruim vai acontecer e provoca perturbações de sono , podendo levar a ataques de pânico. A pessoa ansiosa começa a se sentir incapaz, inútil, podendo apresentar episódios de choro por qualquer motivo A memória também costuma ser afetada, levando a esquecimentos freqüentes, não apenas para fatos desagradáveis, mas também para fatos do cotidiano, como números de telefone, datas e compromissos (Danna & Griffin, 1999).

A reação ao estresse específica ao contexto do trabalho mais intensamente investigada é a satisfação no trabalho. Mais recentemente, porém, determinados autores (Daniels, Brough, Guppy, Peters-Bean & Weatherstone, 1997; Daniels & Guppy, 1997; Warr 1994) têm também considerado a possibilidade de os afetos dirigidos ao contexto do trabalho serem usados como indicadores psicológicos do estresse ocupacional. Por se constituírem em variáveis investigadas no presente trabalho, esses construtos serão tratados em sub-tópicos específicos a seguir.

3.3.3 A satisfação no trabalho como reação psicológica ao estresse ocupacional.

A satisfação no trabalho vem sendo conceituada como um estado emocional prazeroso decorrente de avaliações positivas acerca do mesmo (Locke, 1976, citado por Ferreira & Assmar, 2004). Em contrapartida, as avaliações negativas sobre o trabalho costumam provocar o estresse ocupacional e a insatisfação no trabalho. Segundo Cooper e cols. (2001), tal construto pode ser subdividido em seis subcategorias: satisfação geral, com o superior, com a atividade, com os colegas de trabalho, com o pagamento e com promoções.

Entre os principais modelos desenvolvidos para explicar a satisfação no trabalho destacam-se o de Hackman e Oldham (1975) e o de Herzberg, Mausner e Snyderman (1959). A teoria de Hackman e Oldhan (1975) enfatiza que a percepção dos requisitos da tarefa desperta, nos indivíduos, estados psicológicos positivos que levam à sensação de satisfação no trabalho. Em outras palavras, ela parte do pressuposto de que esta satisfação está intimamente associada às dimensões da tarefa e ao estado psicológico do trabalhador. No que tange às dimensões da tarefa, são identificados cinco atributos importantes para a satisfação no trabalho. Três deles - variedade de habilidades, identidade da tarefa e significado da tarefa - compõem a significância atribuída ao trabalho. Os outros dois associam-se à autonomia (responsabilidade percebida pelos resultados) e ao *Feedback* recebido (conhecimento desses resultados). Tais atributos encontram-se relacionados e quando presentes no contexto do trabalho irão resultar em alta motivação para a realização das tarefas, alta qualidade no desempenho, alta satisfação e baixo absenteísmo e rotatividade (Figura 6).

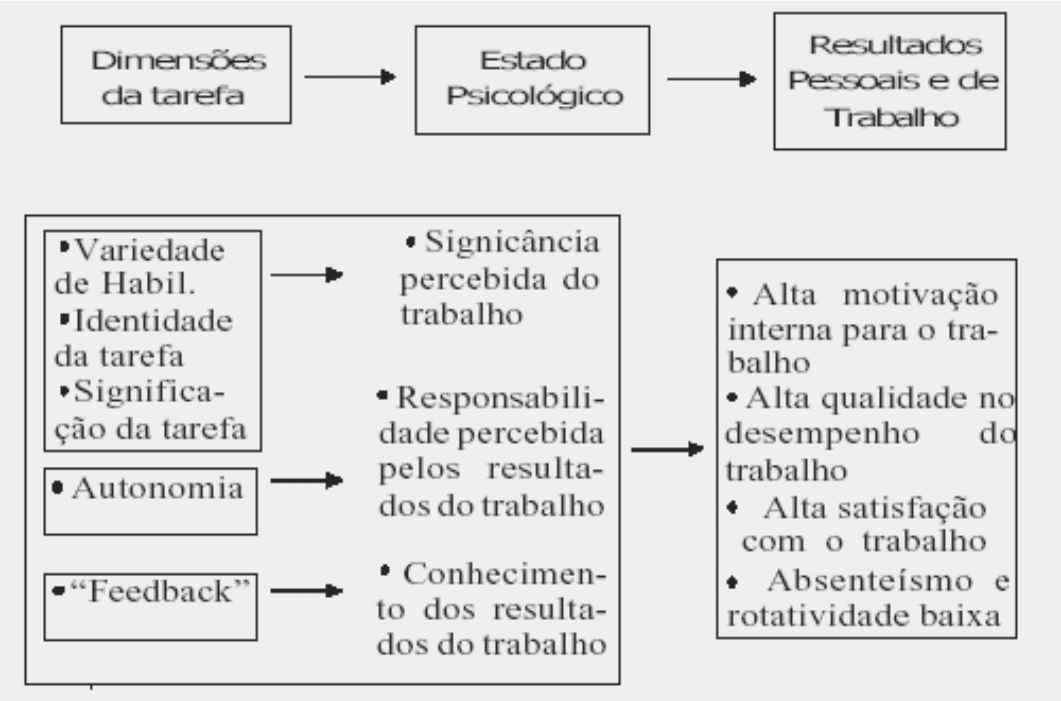

Figura 6: Modelo da de satisfação no trabalho de Hackman e Oldhan (Retirado de http://labinfo.cefetrs.edu.br/professores/gilberto/%23%20Gilbe rto/Conteudos/administracao/aulaii.ppt)

A teoria dos dois fatores de Herzberg e cols. (1959) pressupõe a existência de dois grupos de fatores que seriam responsáveis pela satisfação ou insatisfação no trabalho: os fatores motivacionais e os fatores higiê nicos (Figura 7). Os fatores motivacionais são intrínsecos à natureza do trabalho que o indivíduo executa e encontram-se sob seu controle, englobando sentimentos de auto-realização, crescimento individual, reconhecimento profissional, responsabilidade e de senvolvimento. O efeito desses fatores sobre o comportamento é mais profundo e estável estando associado à satisfação no trabalho.

Fatores **HIGIÊNICOS** que levam à insatisfação	Fatores **MOTIVACIONAIS** que levam à satisfação
Condições do ambiente de trabalho	Auto-realização
Relacionamento com outros funcionários	Crescimento individual
Política da organização	Reconhecimento profissional
Segurança	Responsabilidade
Salário	Desenvolvimento

Figura 7: A teoria dos dois fatores de Herzberg, Mausner e Snyderman (1959)

Já os fatores relacionados ao contexto do trabalho (fator extrínseco), também chamados de fatores higiênicos, localizam-se no ambiente que rodeia o indivíduo e vinculam-se às condições em que ele desempenha sua função e que estão fora de seu controle como, por exemplo, seus superiores, e colegas de trabalho, bem como as políticas da organização sobre segurança e salários. Herzberg e cols. (1959) assinalam, ainda, que os fatores higiênicos, quando adequados, apenas evitam a insatisfação nos empregados, já que eles não conseguem elevar a satisfação e, se, eventualmente a elevam, não conseguem sustentá-la em níveis elevados por muito tempo, visto que esses fatores deveriam ser obrigatórios em qualquer ambiente de trabalho.

3.3 Os afetos positivos e negativos como reações psicológicas ao estresse ocupacional

Apesar de a insatisfação no trabalho ter sido considerada, durante longo tempo, como um dos principais indicadores do estresse ocupacional, mais recentemente, estudiosos das organizações passaram a considerar a possibilidade de os afetos dirigidos ao contexto do trabalho também serem usados como indicadores de tal fenômeno (Warr, 1992). Tal linha de investigação foi influenciada, sobretudo, pelo modelo de bem-estar subjetivo de Diener (1984) e pelo modelo de bem-estar afetivo de Warr (1992).

De acordo com Diener (1984), os afetos positivos e negativos constituem um dos indicadores do bem-estar subjetivo ou felicidade, que se compõe ainda de uma outra dimensão: a satisfação com a vida. Os afetos positivos e negativos consistem em sentimentos transitórios e não cognitivos (não se associam a julgamentos) e caracterizam-se, respectivamente, por estados emocionais prazerosos e agradáveis ou desagradáveis e aflitivos. Tais estados constituem dimensões independentes, razão pela

qual as pessoas podem vivenciá-los ao mesmo tempo. Ainda de acordo com o autor, o bem-estar é um fenômeno subjetivo, isto é, faz parte da experiência individual, além de implicar não apenas a ausência de fatores negativos, mas também a presença de fatores positivos, e se relacionar a todos os aspectos da vida em geral.

No contexto do trabalho, os afetos desempenham papel central no modelo de bem-estar afetivo de Warr (1994), que se utiliza de três eixos para caracterizar tal construto: prazer *versus* desprazer (satisfação ou insatisfação no trabalho), ansiedade *versus* contentamento, e depressão *versus* entusiasmo. O modelo preconiza, ainda, a existência de uma outra dimensão, chamada de excitação, que, sozinha, não constitui um eixo representativo do bem-estar no trabalho, mas, em combinação com o primeiro eixo (prazer-desprazer), irá gerar os dois outros eixos do modelo. Dessa forma, o bem-estar afetivo do indivíduo pode ser definido por meio de sua localização relativa nessas duas dimensões, que representam o conteúdo de seus sentimentos (prazer e desprazer) e a intensidade dos mesmos (excitação), na medida em que um grau particular de prazer ou desprazer poderá se fazer acompanhado por alto ou baixo nível de excitação mental. Nesse sentido, a ansiedade consiste na combinação da alta excitação com o baixo prazer; o contentamento, na combinação da baixa excitação com o alto prazer; a depressão, na junção do baixo prazer com a excitação; e o entusiasmo, na associação do prazer com a excitação (Warr, 1994).

Outra proposta mais recente, desenvolvida com o objetivo de explicar o papel dos afetos no contexto do trabalho, é a Teoria dos Eventos Afetivos (AET), introduzida por Weiss e Cropanzano (1996, citados por Grandey, Tam & Brauburger, 2002). De acordo com a referida teoria, os estados afetivos ou emocionais constituem os elementos centrais de ligação entre o ambiente de trabalho e as atitudes e comportamentos nele, muito embora os estados emocionais intensos e rapidamente vividos sejam difíceis de

serem operacionalizados nas pesquisas. Segundo os autores, certas características do ambiente de trabalho predispõem à ocorrência de certos eventos que, por sua vez, conduzem à vivência de emoções específicas (reações afetivas), as quais, se acumuladas durante um tempo, acabarão por influenciar os sentimentos gerais, atitudes e comportamentos sobre o trabalho.

Em síntese, as fontes e reações psicológicas ao estresse vêm tendo importante destaque nos estudos relacionados à saúde do trabalhador, pois quando as reações emocionais são acumuladas durante um tempo, elas podem influenciar os sentimentos gerais tidos sobre o trabalho, incluindo-se aí seu grau de satisfação no trabalho. Nesse sentido, tal referencial tem orientado muitas pesquisas empíricas destinadas a confirmar seus pressupostos, conforme será visto no próximo capítulo.

CAPÍTULO QUATRO

FONTES AMBIENTAIS DE ESTRESSE, NATUREZA DO CONTRATO DE TRABALHO E REAÇÕES AO ESTRESSE: ESTUDOS EMPÍRICOS

Os efeitos de diferentes condições associados ao ambiente organizacional e laboral sobre o indivíduo têm sido investigados em uma série de estudos nacionais e estrangeiros, os quais têm utilizado diferentes critérios para a avaliação da saúde e bem-estar do indivíduo, enquanto indicadores de seus níveis de estresse. Alguns desses estudos têm se detido apenas na análise dos efeitos diretos de variadas fontes de estresse em reações por elas provocadas, conforme os estudos sintetizados a seguir.

Nesse sentido, Elovainio e cols. (2000), utilizando-se de amostras de trabalhadores finlandeses, examinaram o papel do grau de controle no trabalho, bem como da hostilidade e da ansiedade, na satisfação no trabalho. A análise dos resultados revelou que as variáveis organizacionais e individuais provocaram efeitos diversos na satisfação. Desse modo, a variância nos escores de satisfação foi explicada principalmente pelo grau de controle do trabalho, evidenciando, assim, que a satisfação no trabalho sofria maiores influências de fatores organizacionais que de fatores individuais.

Dobreva-Martinova, Villeneuve, Strickland e Matheson (2002), em estudo com militares canadenses, analisaram as relações entre cinco diferentes estressores (ambigüidade, conflito, sobrecarga, insuficiência e responsabilidade intrínseca aos papéis desempenhados na organização) e o grau de satisfação no trabalho. Os autores verificaram que o conflito, a insuficiência e a responsabilidade dos papéis exerceram forte efeito preditivo na satisfação com o trabalho.

Lopopolo (2002), em pesquisa realizada com 273 terapeutas de um hospital em reestruturação, investigou a relação de fontes de estresse ligadas à sobrecarga, conflito e ambigüidade de papéis, com a satisfação no trabalho, dentre outras variáveis. Os resultados demonstraram que todas as três fontes de estresse constituíram-se em preditoras negativas e significativas da satisfação no trabalho.

Tucker, Sinclair e Thomas (2005), em pesquisa realizada com 1489 soldados americanos, investigaram a relação de cinco estressores ocupacionais (número de horas trabalhadas, sobrecarga, grau de previsibilidade, conflito trabalho-família e conflito interpessoal), entre outras variáveis, com a satisfação no trabalho e com os índices de depressão. Foi observado que todas as variáveis, à exceção das horas de trabalho, atuaram como preditoras negativas e significativas de ambas as variáveis dependentes.

No Brasil, Laubert, Chaves e Moura (1999), no intuito de identificar o impacto de quatro fontes geradoras de estresse (gerenciamento de pessoal, sugestões críticas, conflito de funções e relacionamento interpessoal) em sintomas físicos dos mesmos (alterações imunitárias, alterações músculo-articulares, alterações cardiovasculares e alterações gastrintestinais), realizaram estudo com 207 enfermeiros porto-alegrenses. O cálculo dos coeficientes de correlação entre fontes e sintomas de estresse revelou que o gerenciamento de pessoal apresentou-se positiva e significativamente relacionado com os quatro sintomas, enquanto as situações críticas correlacionaram-se apenas com três desses sintomas (alterações imunitárias, alterações músculo-articulares, alterações cardiovasculares). Já o conflito de funções se correlacionou apenas com as alterações imunitárias e músculo-articulares, enquanto o relacionamento pessoal, por fim, só se apresentou correlacionado às alterações imunitárias.

Outro estudo nacional foi o de Bandeira, Ishara e Zuardi (2007), que trabalharam com uma amostra de 172 profissionais de saúde mental, pertencentes a seis serviços de

psiquiatria de uma cidade de porte médio de São Paulo, avaliando seus níveis de satisfação e sobrecarga e utilizando duas escalas para a avaliação da satisfação (SATIS-BR) e da sobrecarga no trabalho, respectivamente. Os autores constataram a presença de uma correlação negativa e significativa entre os dois construtos.

Já os resultados do estudo de Fairbrother e Warn (2002), em pesquisa com 100 oficiais navais que estavam se formando, indicaram que um modelo geral de estresse revelou-se inútil para identificar os preditores do estresse e satisfação no trabalho nesse contexto específico. No entanto, destacou-se no estudo a relação entre o conflito trabalho-família e a satisfação no trabalho, embora os autores enfatizem que a satisfação no trabalho sofre também influência de fatores não associados ao estresse.

Os estudos sobre fontes e reações ao estresse têm se detido não apenas na análise do impacto direto das fontes de estresse na saúde e bem-estar do trabalhador, mas também na análise dos efeitos moderadores e/ou mediadores que determinadas variáveis exercem nessa relação. Desse modo, Jex e Bliese (1999) procuraram averiguar, em 2.273 soldados americanos, o papel de três estressores (sobrecarga no trabalho, horas de trabalho e significância da tarefa) na satisfação no trabalho e em sintomas físicos e psicológicos de estresse (avaliados por meio de medidas a esse fim destinadas), bem como o papel moderador da auto-eficácia individual e coletiva em tais relações. A análise dos resultados evidenciou que tanto a auto-eficácia individual quanto a eficácia coletiva moderaram as relações entre as fontes e as reações de estresse. Verificou-se, assim, que os participantes com maior auto-eficácia reagiram menos negativamente, em termos psicológicos e físicos, a longas horas e à sobrecarga de trabalho quando comparados aos com menor grau de auto-eficácia.

Holman e Wall (2002) procuraram averiguar o tipo de associação (direta, mediadora ou moderadora) que melhor descrevia as inter-relações entre características

da tarefa (grau de controle e de exigências), crenças sobre competências associadas à tarefa (nível de utilização de habilidades e auto-eficácia) e sintomas de estresse (ansiedade e depressão). Fortes evidências acerca do papel mediador da utilização de habilidades na relação entre o grau de controle sobre a tarefa e a depressão foram obtidas, além de terem sido encontradas, também, evidências parciais sobre o papel mediador que a depressão desempenhou na relação entre o grau de controle e a utilização de habilidades. Com base nesses resultados, os autores sugerem a existência de um efeito positivo em espiral, associado ao fato de que o maior controle do empregado sobre suas tarefas permite-lhe desenvolver e utilizar maior leque de habilidades, que o ajuda a lidar mais eficazmente com as pressões e, conseqüentemente, reduzir a depressão. A redução da depressão, por sua vez, também irá capacitar o empregado a incrementar o uso de suas habilidades.

Alguns estudiosos vêm se preocupando também em conhecer o impacto que as novas modalidades de contrato de trabalho podem causar nos indicadores de saúde e bem-estar no trabalho, enquanto manifestações do estresse laboral. Nesse sentido, Feldman, Doerpinghaus e Turley (1995) examinaram o efeito de diferentes facetas do trabalho temporário em um conjunto de medidas atitudinais (motivação para o trabalho, comprometimento, satisfação geral com o trabalho, satisfação com aspectos do trabalho e satisfação com o trabalho temporário). A amostra foi composta por 186 trabalhadores temporários pertencentes a agências de emprego da área metropolitana dos Estados Unidos. Os resultados obtidos demonstraram que as pessoas que possuíam trabalhos temporários voluntários ou compatíveis com sua formação anterior apresentavam atitudes mais positivas em relação à maioria dos aspectos do seu trabalho, quando comparadas às que detinham situações opostas às anteriores. Por outro lado, as pessoas que estavam à procura de trabalho permanente demonstraram estar menos

comprometidas com seu trabalho e menos satisfeitas com seu salário e com a agência. Em contrapartida, aqueles que estavam usando as agências para conseguir empregos de tempo integral e que se encontravam em processo de transição de temporário para permanente possuíam atitudes mais positivas em relação ao trabalho, quando comparados a seus opostos.

Trabalhando com uma amostra de 174 trabalhadores temporários de uma empresa de prestação de serviços de Midwestern, nos Estados Unidos, Ellingson, Grys e Sackett (1998) investigaram, por meio de duas diferentes escalas, o grau em que as razões subjacentes à escolha do trabalho temporário de forma voluntária (a sensação de liberdade, horário flexível, variedade, menor tempo de trabalho) ou involuntária (perda de emprego, dificuldade de encontrar um emprego permanente, demissão e mercado de trabalho fechado), associavam-se à satisfação com o trabalho temporário. Os resultados das análises de regressão múltipla mostraram que o melhor preditor da satisfação foi a opção involuntária, que apresentou, entretanto, uma relação negativa com a variável critério, seguida da opção voluntária, que se correlacionou positivamente com a satisfação.

Em investigação semelhante, Benavides, Benach, DiexRoux e Roman (2000) usaram dados do Segundo *Survey* Europeu de Condições de Trabalho para analisar as associações entre a natureza do contrato de trabalho (permanente de tempo integral, permanente de tempo parcial, trabalho temporário de tempo integral, trabalho temporário de tempo parcial, trabalho por prazo determinado de tempo integral, trabalho por prazo determinado de tempo parcial, trabalho autônomo de tempo integral, trabalho autônomo de tempo parcial, trabalho de micros empresários que possuíam de 1 a 9 empregados) e seis indicadores de saúde (satisfação no trabalho, absenteísmo, estresse, fadiga, dores musculares e dores lombares). A amostra foi constituída por 15.146

trabalhadores pertencentes a 15 países europeus, e os construtos da pesquisa foram analisados por meio de um questionário composto de 41 ítens. As análises dos resultados demonstraram que, em geral, as pessoas com contratos de trabalho precários (todos os trabalhos temporários e por tempo determinado) apresentavam maiores índices de insatisfação no trabalho, de fadiga e de dores lombares e musculares, quando comparados às que possuíam contrato de trabalho permanente. Em contrapartida, os percentuais de absenteísmo e de estresse foram maiores entre os que tinham empregos permanentes. Os micro empresários reportaram altos níveis de estresse e fadiga, mas o absenteísmo entre eles foi relativamente baixo. Já os trabalhadores autônomos apresentaram altos índices em todos os indicadores de saúde, à exceção do absenteísmo que também foi baixo entre eles. Em todos os tipos de contratos, excetuando-se os temporários, os trabalhadores de período integral tenderam a reportar piores índices de saúde que os trabalhadores de tempo parcial.

Os dados acima foram confirmados em estudo posterior de Benanch, Gimeno, Benavides, Martinez e Torne (2004), ao trabalharem com dados do Segundo e Terceiro Survey Europeu de Condições de Trabalho, realizados, respectivamente, em 1995 e 2000, no intuito de analisar as mudanças ocorridas entre os dois *surveys*. Os autores verificaram que a distribuição dos indicadores de saúde por tipo de emprego era muito similar em ambos os levantamentos, sendo que todos os indicadores avaliados em 2000 apresentaram um pequeno aumento em relação a 1995.

O estudo de Isaksson e Bellagh (2002) objetivou verificar se o fato de os trabalhadores temporários estarem nessa condição, por livre escolha ou não, interfere em sua saúde. Para tanto, trabalharam com uma amostra composta por 227 trabalhadoras suecas que responderam a um questionário de saúde mental e a um de queixas psicossomáticas. Os resultados obtidos evidenciaram que os indivíduos cujos contratos

eram de livre escolha reportaram menos queixas psicossomáticas e menores índices de problemas mentais.

Com o objetivo de verificar o poder preditivo de um conjunto de razões para se engajar em um trabalho temporário sobre a satisfação no trabalho, Tan e Tan (2002) realizaram pesquisa em amostra de 141 empregados temporários de quatro agências de emprego de Singapura. As razões foram agrupadas em seis dimensões (familiar, econômica, auto-realização, preferência pessoal, meio de obter trabalho permanente e impossibilidade de obter trabalho permanente) e avaliadas segundo seu grau de importância por meio de um questionário, sendo que outro instrumento para a medida da satisfação no trabalho foi também utilizado na coleta de dados. As análises de regressão múltipla evidenciaram que a auto-realização e os motivos econômicos atuaram como preditores positivos significativos da satisfação no trabalho.

O objetivo da investigação de Aronsson, Gustafsso e Dallner (2002) foi comparar e analisar as diferenças nas condições de trabalho e saúde de 2767 trabalhadores suecos permanentes e temporários. Os empregados foram divididos em seis subgrupos (permanentes, substitutos, em período probatório, sazonais, por projeto e chamados de última hora) e responderam a questionários sobre suporte dos superiores e colegas e sobre condições de saúde. Os resultados das análises de regressão logística evidenciaram que os empregados pertencentes aos vários tipos de emprego não apresentaram diferenças quanto ao suporte e encorajamento recebido de seus superiores e colegas. Já no que tange aos problemas de saúde, verificou-se que os substitutos e os chamados de última hora tenderam a apresentar mais problemas (queixas estomacais, desconforto, fadiga, etc.) que os demais grupos temporários e os permanentes.

Em pesquisa destinada a analisar as relações dos índices de bem-estar individual com diferentes formas de contrato de trabalho (permanentes, temporários sazonais ou

casuais e temporários por tempo determinado), Bardasi e Francesconi (2003) utilizaram uma amostra composta por cerca de 7.000 trabalhadores de ambos os sexos do Reino Unido. O bem-estar foi avaliado por meio de quatro indicadores: saúde geral, saúde mental, satisfação geral com a vida e satisfação com o trabalho. Os resultados obtidos em diferentes modelos de regressão apontaram que nenhuma das formas de trabalho atípico (temporário sazonal e temporário por tempo determinado) associou-se a menores índices de saúde geral. No entanto, foi verificado que os indivíduos com trabalhos sazonais apresentavam maior probabilidade de experienciar piores índices de saúde mental. Foi observado, ainda, que os trabalhadores sazonais reportaram níveis significativamente menores de satisfação no trabalho, quando comparados com os trabalhadores permanentes.

Virtanen (2003) examinou, em cinco diferentes estudos, as relações da natureza do contrato de trabalho (flexível ou permanente) com determinados indicadores de saúde (auto-avaliação da saúde, capacidade de trabalho, doenças crônicas diagnosticadas e morbidade psiquiátrica menor), bem como com comportamentos relacionados à ela (fumo, consumo de álcool, estilo de vida sedentário e índice de massa corporal). Adicionalmente, foram investigados também os efeitos da natureza do contrato de trabalho na carga de trabalho: insegurança e insatisfação. Os estudos contaram com a participação de professores, enfermeiros, pessoal de manutenção e limpeza, pessoal de laboratório e raio-X, pessoal administrativo, fisioterapeutas e nutricionistas, pertencentes a dez hospitais públicos municipais de dez cidades Finlandesas. Quanto aos indicadores de saúde, verificou-se que o trabalho temporário mostrou-se associado a melhores índices de auto-avaliação, além dos trabalhadores reportarem maior capacidade de trabalho que os trabalhadores permanentes. Quanto aos comportamentos de saúde, não foram observadas diferenças significativas entre os dois grupos. Os trabalhadores

temporários reportaram ainda maior insegurança e insatisfação no trabalho. Por outro lado, eles afirmaram ser submetidos a menor carga de trabalho que os trabalhadores permanentes.

Na Espanha, Artazcoz, Benach, Barrell e Cortes (2005) investigaram o impacto de quatro tipos de contrato de trabalho (permanente, temporário com prazo determinado, temporário com prazo indeterminado e sem nenhum tipo de contrato) na saúde mental e no grau de satisfação com o trabalho. Participaram da pesquisa 1.474 homens e 998 mulheres, com idades entre 16 e 64 anos, que foram solicitados a responder o Questionário de Saúde Geral (QSG) de Goldberg e a uma única pergunta para mensurar a satisfação no trabalho. Os resultados evidenciaram que os contratos de trabalho temporários com prazo indeterminado e os sem nenhum contrato de trabalho associaram-se a piores níveis de saúde. Porém, nenhuma associação foi observada com os contratos de trabalho temporário por prazo determinado. Por outro lado, os efeitos dos contratos flexíveis, à exceção dos de prazo determinado, na saúde mental, foram maiores entre os grupos menos privilegiados (mulheres e trabalhadores braçais masculinos). Em consonância com os resultados para a saúde mental, os trabalhadores sem nenhum contrato, fossem homens ou mulheres, mostraram-se mais propensos a apresentar maior insatisfação no trabalho. Por outro lado, entre os homens, os trabalhadores de contrato de prazo determinado apresentaram nível mais elevado de insatisfação no trabalho. Nenhuma relação foi encontrada com os trabalhadores de contratos temporários com prazos determinados.

Estudando uma amostra de 1.532 farmacêuticos do Reino Unido, Guest, Oakley, Cinton e Budjanovcanin (2006) pesquisaram o impacto de diversos tipos de contrato de trabalho (mais de um trabalho permanente, trabalho permanente de tempo integral, trabalho permanente de meio expediente e trabalho temporário) em diferentes atitudes

dos trabalhadores (satisfação no trabalho, estresse, sobrecarga, conflito trabalho-famíla, grau de controle no trabalho e comprometimento organizacional). Os resultados das análises de regressão múltipla hierárquica demonstraram que a experiência de ter mais de um emprego não interferiu nas atitudes dos trabalhadores de meio-expediente, quando comparados aos permanentes em tempo integral. Já os de tempo parcial reportaram menores índices de estresse e de conflito trabalho-família, bem como maiores níveis de comprometimento organizacional, quando comparados aos de tempo integral. Os temporários, por sua vez, só diferiram dos permanentes por apresentarem níveis significativamente menores de sobrecarga de trabalho. Tais resultados levaram, portanto, à conclusão de que as formas atípicas de contrato de trabalho investigadas não se mostraram associadas a experiências e atitudes mais negativas sobre o trabalho.

No Brasil, Ludemir e Lewis (2005) estudaram a associação do trabalho informal com Transtornos Mentais Comuns (TMC), em uma amostra de 615 adultos acima de 15 anos, utilizando o SRQ-20 *(Self Reporting Questionnaire*) e um questionário socioeconômico. Os dados obtidos demonstraram que os trabalhadores formais apresentaram nível de saúde mental significativamente melhor que os informais, levando à conclusão que os baixos rendimentos, a falta de benefícios sociais e a ausência de proteção da legislação trabalhista podem ser os responsáveis pelo desenvolvimento da ansiedade e da depressão entre os trabalhadores informais.

O único estudo encontrado na literatura pesquisada envolvendo os efeitos de fontes de estresse e da natureza do contrato de trabalho sobre reações ao estresse foi o de Bernhard-Oettel, Sverke e Witte (2005), que investigou os efeitos diretos e interativos de diferentes formas de contrato de trabalho (permanente de tempo integral, permanente de tempo parcial, trabalhadores por prazo determinado e *free lance*) e da percepção de certas condições de trabalho (insegurança no trabalho, grau de controle e de demanda)

no bem-estar individual (saúde mental e grau de tensão no trabalho). O estudo foi desenvolvido em dois hospitais suecos e contou com a participação de 954 profissionais de saúde, que responderam a questionários destinados a avaliar as condições de trabalho e o bem-estar individual. As análises de regressão múltipla hierárquica realizadas com cada uma das variáveis dependentes (saúde mental e tensão no trabalho), adotando como variáveis independentes as condições de trabalho e o tipo de contrato de trabalho, evidenciaram que o efeito do contrato de trabalho na saúde mental e na tensão não foi significativo. No entanto, a insegurança e as demandas no trabalho exerceram efeitos positivos e significativos em ambas as variáveis critério, enquanto o grau de controle no trabalho afetou negativa e significativamente, também, a ambas. No que tange aos efeitos interativos do contrato de trabalho e das condições de trabalho na saúde mental, o único que se mostrou significativo foi o associado à interação entre insegurança e tipo de contrato, em que os trabalhadores permanentes de tempo integral reportaram piores índices de saúde mental, quando sentiam maior insegurança no trabalho, enquanto os efeitos do trabalho *free lance* na saúde mental permaneceram os mesmos, independentemente do grau de insegurança no trabalho se mostrar maior ou menor. Já no que diz respeito aos efeitos da interação das variáveis independentes no grau de tensão no trabalho, tanto os contratos de tempo parcial quanto os *free lance* apresentaram efeitos combinados com a insegurança, ao serem comparados com os contratos permanentes de tempo integral. Desse modo, a tensão aumentou significativamente entre os trabalhadores permanentes de tempo integral, quando eles percebiam altos níveis de insegurança, enquanto entre os trabalhadores de tempo parcial e *free lance*, o nível de insegurança não afetou a tensão.

Em síntese, as fontes de estresse associadas ao contexto do trabalho e à natureza do contrato de trabalho propriamente dita são capazes de provocar efeitos

diversos em diferentes reações ao estresse, como demonstram os vários estudos nacionais e estrangeiros aqui revisados. Uma síntese dos mesmos será apresentada no próximo capítulo, como forma de contextualizar o modelo e as hipóteses de pesquisa que orientaram o presente estudo.

CAPÍTULO CINCO

DISCUSSÃO DA LITERATURA, OBJETIVOS, MODELO DE PESQUISA E HIPÓTESES

A discussão sobre o tema do estresse tem ocupado lugar de destaque em livros, jornais, revistas e pesquisas científicas, além de vir ganhando importância cres cente na área organizacional e do trabalho. Orientados pelo modelo interativo (Lazarus & Folkman, 1993), que leva em consideração não apenas a resposta ao estresse, mas também as causas e os moderadores de tais respostas, os estudos nessa área vêm contribuindo para a compreensão cada vez mais acurada dos vários fatores que concorrem para o surgimento do estresse ocupacional.

Um dos modelos interativos mais referenciados na literatura da área é o de Cooper e cols. (2001), que enfatiza o impacto de seis prin cipais fontes de estresse (fatores intrínsecos ao trabalho; papéis organizacionais; relações com colegas de trabalho, supervisores e subordinados; desenvolvimento de carreira; estrutura e clima organizacionais; e relação entre trabalho e família) nas rea ções fisiológicas, psicológicas e comportamentais por elas provocadas.

Apoiados em tal referencial, Ferreira e cols. (2008) validaram um instrumento para a avaliação de fontes de estresse, do qual foram derivadas sete dimensões, a saber: conflito de papéis, sobrecarga de trabalho, dificuldades interpessoais, conflito trabalho - família, instabilidade laboral, falta de autonomia e pressão da responsabilidade. O referido estudo demonstrou, assim, a viabilidade de se trabalhar com o referencial teórico de Cooper e cols. (2001) em amostras brasileiras.

Numerosos estudos têm sido conduzidos com o apoio do modelo citado, no intuito de verificar empiricamente seus principais pressupostos, mediante a utilização de

diversos indicadores de saúde e bem-estar. No que diz respeito especificamente à adoção da satisfação no trabalho como indicador de reações psicológicas ao estresse, tem-se verificado que as fontes associadas ao grau de controle no trabalho, ao conflito de papéis, ao conflito interpessoal, ao conflito trabalho-família, à ambigüidade de papéis, à insuficiência de papéis, à responsabilidade de papéis, grau de previsibilidade, vêm se apresentando, em diferentes estudos (Dobreva-Martinova & cols., 2002; Elovainio & cols., 2000; Holman & Wall, 2002; Jex & Bliese, 1999; Lopopolo, 2002; Tucker & cols., 2005), como preditores de tal construto. Atendo-se aos estudos brasileiros (Laubert & cols., 1999; Bandeira & cols., 2007), observa-se que, de modo coerente com os achados internacionais, seus resultados também vêm indicando que graus mais elevados de sobrecarga associam-se a níveis mais baixos de satisfação no trabalho.

Mais recentemente, as profundas alterações ensejadas no cenário econômico (como, por exemplo, a globalização e a inserção de novas tecnologias) e no contexto do trabalho também têm entrado na pauta de investigações dos estudiosos do estresse ocupacional. Assim é que tem crescido consideravelmente o interesse pela investigação dos efeitos exercidos pelo trabalho flexível na saúde e bem-estar, na medida em que tal modalidade de contrato de trabalho tem sido cada vez mais adotada como saída para a situação de aumento do desemprego decorrente das modificações supracitadas.

A análise das investigações acerca dos efeitos da natureza do contrato de trabalho sobre a saúde revela, porém, resultados contraditórios, na medida em que alguns desses estudos (Artazcoz & cols., 2005; Bardasi & Francesconi, 2003; Ludemir & Lewis, 2005) têm demonstrado que a natureza do contrato de trabalho mantém estreita relação com a saúde do trabalhador, e contribui para que determinados indicadores (saúde geral, saúde mental, insatisfação com a vida e insatisfação no trabalho) mostrem-se mais acentuados entre os trabalhadores flexíveis do que entre os permanentes. Outros estudos (Virtanen,

2003), porém, têm evidenciado não haver diferenças significativas nos indicadores de saúde dos trabalhadores permanentes e flexíveis, enquanto outros (Aronsson & cols., 2002; Bernhard-Oettel & cols., 2005; Isaksson & Bellagh, 2002), ainda, têm concluído que os trabalhadores flexíveis apresentam menores índices de queixas somáticas e melhores indicadores de saúde, quando comparados aos permanentes.

Com relação, especificamente, aos efeitos da natureza do contrato de trabalho sobre a satisfação no trabalho, constata-se que os estudos também apresentam conclusões diferentes acerca da influência exercida pela natureza do trabalho em tal variável. Nesse sentido, as investigações de Bardasi e Francesconi (2003), Benanch e cols. (2004) e Virtanen (2003) concluíram que os trabalhadores flexíveis apresentavam menor nível de satisfação no trabalho, quando comparados aos trabalhadores permanentes, enquanto no estudo de Artazcoz e cols. (2005), as conclusões anteriores se mostraram verdadeiras apenas para os trabalhadores com prazo de trabalho determinado. Já nas investigações de Feldman e cols. (1995) e Guest e cols. (2006), não ocorreram diferenças significativas entre as atitudes dirigidas ao trabalho (entre as quais, a satisfação) por trabalhadores permanentes e flexíveis.

Em síntese, a análise das investigações sobre fontes ambientais e reações de estresse vem reunindo evidências consensuais sobre os efeitos dos estressores ambientais na satisfação no trabalho, em que pese o fato de a maioria deles vir sendo conduzida com amostras estrangeiras, tendo sido localizado um único estudo nacional sobre tal assunto, visto que o outro estudo nacional levantado referia-se a uma única fonte de estresse. Já no que diz respeito aos efeitos da natureza do contrato de trabalho sobre a satisfação no trabalho, as pesquisas internacionais têm produzido resultados contraditórios, além de não ter sido encontrada nenhuma pesquisa nacional sobre essa temática. Cumpre ressaltar, por fim, que apesar dos afetos dirigidos ao trabalho estarem

sendo mais recentemente apontados como um indicador psicológico ao estresse (Diener, 1984), não se encontraram também investigações nas quais essa variável tivesse sido adotada como indicador de reações psicológicas ao estresse.

Em face dessas considerações, a presente pesquisa teve como objetivo investigar o impacto de sete fontes de estresse (conflito de papéis, sobrecarga de trabalho, dificuldades interpessoais, conflito trabalho-família, instabilidade laboral, falta de autonomia e pressão da responsabilidade) e da natureza do contrato de trabalho (permanente ou flexível) em três reações psicológicas ao estresse ocupacional (satisfação no trabalho e afetos positivos e afetos negativos dirigidos ao contexto do trabalho). Para tanto, foi adotado o modelo representado na Figura 9.

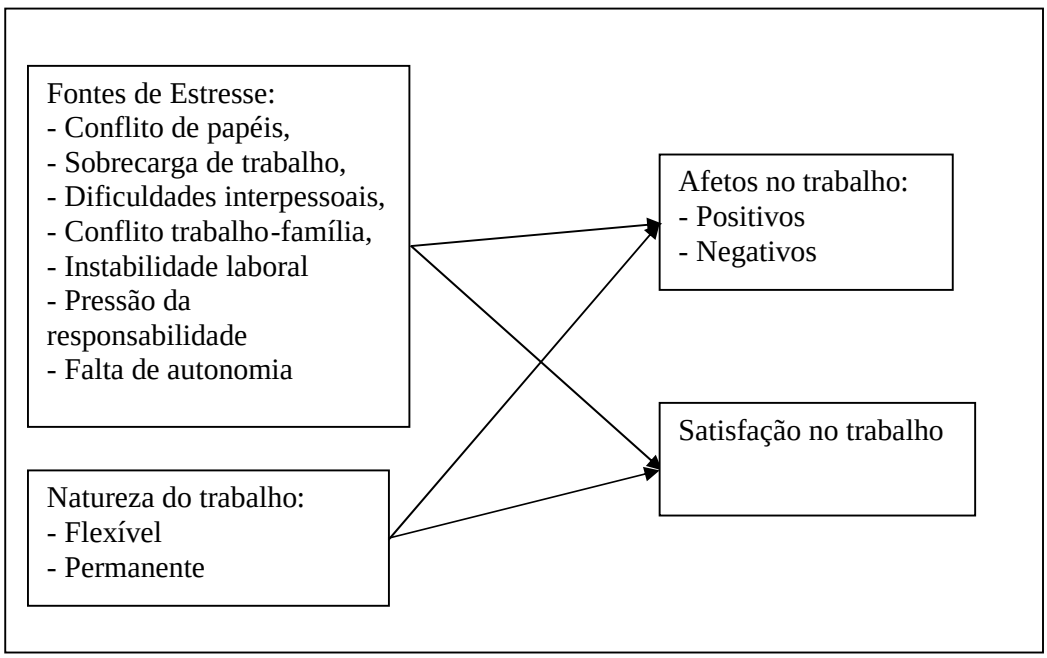

Figura 9. Modelo de pesquisa

Apoiando-se em tal modelo, nos pressupostos do modelo teórico de Cooper e cols. (2001) e nas evidências fornecidas pelos estudos empíricos aqui revisados, foram formuladas, então, as seguintes hipóteses:

1 – As fontes de estresse associadas ao conflito de papéis, sobrecarga de trabalho, dificuldades interpessoais, conflito trabalho-família, instabilidade laboral, falta de

autonomia e pressão da responsabilidade impactam negativamente a satisfação no trabalho e os afetos positivos, além de influenciarem positivamente os afetos negativos.

2 – Trabalhadores flexíveis apresentam menores índices de satisfação e de afetos positivos dirigidos a trabalho, assim como, maiores índices de afetos negativos dirigidos ao mesmo contexto, quando comparados aos trabalhadores permanentes.

CAPÍTULO SEIS

VARIÁVEIS E DEFINIÇÕES

6.1. Estressores Ambientais

Definição constitutiva: Os estressores ambientais consistem em aspectos do ambiente físico e social do trabalho que levam ao estresse ocupacional (Cooper e cols., 2001). Na presente pesquisa, foram consideradas como estressores ambientais, as seguintes fontes de estresse:

- Conflito de papéis (necessidade de escolher entre exigências e expectativas oriundas de diferentes demandas).
- Sobrecarga de trabalho (necessidade de se trabalhar acima das próprias capacidades).
- Dificuldades interpessoais (dificuldades no relacionamento com os colegas de trabalho).
- Conflito trabalho-família (conflitos advindos do inter-relacionamento entre o contexto do trabalho e o ambiente familiar).
- Instabilidade laboral (insegurança sentida em relação ao trabalho).
- Falta de autonomia (falta de oportunidade de executar as tarefas de forma independentemente).
- Pressão da responsabilidade (obrigação de responder individualmente pelas próprias ações).

Definição operacional: Para a avaliação dos estressores ambientais citados, foi utilizado o instrumento desenvolvido e validado por Ferreira e cols. (2008): Escala de Fontes de Estresse no Ambiente Organizacional.

6.2. Natureza do contrato de trabalho

Definição constitutiva: O contrato de trabalho refere-se ao tipo de relação que o empregado mantém com as organizações. Na presente pesquisa , foram considerados os seguintes tipos de contrato:

- Trabalho permanente (aquele determinado pelo contrato de trabalho com prazo indeterminado, seja ele com vínculo estatutário ou regido pela CLT, isto é, registrado em carteira de trabalho).
- O trabalho flexível (aquele sem vínculo empregatício e com a fixação de tempo determinado, devido, por exemplo, a uma produção sazonal, à substituição de um trabalhador que irá se ausentar por férias ou licença, etc.).

Definição operacional: Para identificar as condições da relação de trabalho foi elaborado um item no questionário abordando o assunto.

6. 3 Reações Psicológicas ao Estresse Ocupacional

Definição constitutiva: As reações psicológicas ao estresse ocupacional consistem em conseqüências psicológicas decorrentes do processo de estresse (Cooper e cols., 2001). Na presente pesquisa foram estudadas três reações psicológicas:

- Satisfação no trabalho (um estado emocional positivo decorrente de avaliações acerca do próprio trabalho)
- Afetos positivos dirigidos ao trabalho (emoções positivas dirigidas aos eventos do dia-a-dia no trabalho).
- Afetos negativos dirigidos ao trabalho (emoções negativas dirigidas aos eventos do dia-a-dia no trabalho)

Definição operacional: Para avaliar a satisfação no trabalho foi utilizada uma escala validada no presente estudo: Escala de Satisfação no Trabalho. Na avaliação dos

afetos dirigidos ao trabalho, foi utilizada a Escala de Afetos Positivos e Negativos no Trabalho, validada e desenvolvida por Ferreira e cols. (2008).

CAPÍTULO SETE

MÉTODO

O presente capítulo descreve o método utilizado na pesquisa, iniciando com a descrição dos participantes, em seguida com os instrumentos utilizados e finalmente com o delineamento dos procedimentos.

7.1 Participantes

Participaram desta pesquisa 305 trabalhadores dos estados do Rio de Janeiro e São Paulo, divididos entre 155 trabalhadores permanentes (50,8%), isto é, funcionários públicos ou trabalhadores com contrato regido pela CLT e registrado em carteira de trabalho, configurando assim um vínculo empregatício permanente, e 150 trabalhadores flexíveis (49,2%), isto é, que trabalhavam como prestadores de serviços (autônomos, microempresários e consultores) ou que tinham um contrato por prazo determinado, ou seja, um vínculo empregatício temporário. Cumpre registrar que muitos desses indivíduos recusaram-se a fornecer as informações sócio-demográficas solicitadas, com temor de serem identificados. Entre os que forneceram tais informações, 44,3% eram homens e 48,9% mulheres, com idades variando de 17 a 72 anos (média de 34,6 anos e desvio padrão 12,3), e tempo de serviço entre 1 e 49 anos (média de 7 anos e desvio padrão 10,4). A maioria desses trabalhadores ocupava cargos administrativos (29,8%) ou técnicos (23,6%) e tinha nível de escolaridade universitário incompleto (33,4%) ou completo (30,5%). Entre os trabalhadores permanentes, 72,3% tinham tempo integral e 16,8%, tempo parcial, enquanto, entre os temporários, 66% tinham tempo integral e 20% tempo parcial. A Tabela 1 resume os dados descritivos dos participantes do estudo.

7.2 Instrumentos

A coleta de dados foi realizada através de um questionário composto de três instrumentos, descritos a seguir.

7.2.1 Escala de Fontes de Estresse no Ambiente Organizacional

A Escala de Fontes de Estresse no Ambiente Organizacional (Anexo A) foi construída e validada por Ferreira e cols. (2008) e se compõe de 35 ítens a serem respondidos em escalas de 6 pontos, variando de "nunca me afeta" (1) a "sempre me afeta" (6). Tais itens distribuem-se em sete fatores, a saber: conflito de papéis, sobrecarga de trabalho, dificuldades interpessoais, conflito trabalho-família, instabilidade laboral, falta de autonomia e pressão da responsabilidade. A referida escala é corrigida no sentido do estresse, sendo assim, quanto maior o resultado, maior a percepção de estresse no trabalho, originado da fonte considerada.

Tabela 1: *Dados descritivos dos participantes do estudo*

	Variável	Freqüência	Porcentagem	Média	DP
Natureza contrato de trabalho	Efetivo	155	50,8		
	Temporário	150	49,2		
Gênero	Masculino	135	44,3		
	Feminino	149	48,9		
	Dados faltosos	21	6,9		
Cargos	Administrativo	91	29,8		
	Comercial	26	8,5		
	Técnicos	72	23,6		
	Educacional	21	6,9		
	Operacional	34	11,1		
	Saúde	10	3,3		
	Outros	15	4,9		
	Dados faltosos	36	11,8		
Escolaridade	Ensino médio inc.	17	5,6		
	Ensino médio	66	21,6		
	Universitário inc	102	33,4		
	Universitário	93	30,5		
	Dados faltosos	27	8,9		
Idade				34,6	12,3
Tempo de serviço				7,0	10,4

7.2.2 Escala de Satisfação no Trabalho

A medida de satisfação adotada no estudo (Anexo B) compõe-se de 5 itens, a serem respondidos em escalas de 6 pontos, variando de discordo totalmente (1) a concordo totalmente (6), e foi construída e validada especialmente para a presente pesquisa. Os dados de tal processo de validação são descritos na seção de resultados. A referida escala é corrigida no sentido da satisfação e, assim, quanto maior o resultado, maior o grau de satisfação do indivíduo com seu trabalho.

7.2.3 Escala de Afetos Positivos e Negativos no Trabalho

A Escala de Afetos Positivos e Negativos no Trabalho (Anexo C) foi desenvolvida e validada por Ferreira e cols (2008) e possui 28 itens (14 positivos e 14 negativos), a serem respondidos em escalas de 6 pontos variando de nunca (1) a sempre (6). A referida escala é corrigida no sentido dos afetos e, assim, quanto maior o resultado maior a frequência de afetos positivos ou negativos dirigidos ao contexto do trabalho.

Foram incluídas, ainda, no instrumento de coleta de dados, perguntas destinadas à coleta de informações sócio-demográficas sobre os participantes (Anexo D) e o termo de consentimento livre e esclarecido (Anexo E). Uma versão completa de tal instrumento encontra-se no Anexo F.

7.3 Procedimentos

Inicialmente, o projeto de pesquisa foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNIVERSO (Anexo 7). Em seguida, foram feitos contatos iniciais com diferentes trabalhadores de empresas públicas e privadas pertencentes a diferentes segmentos, por intermédio de pessoas conhecidas da autora ou diretamente em organizações em que a própria prestava serviços. Aos trabalhadores que concordavam

em colaborar, eram entregues os instrumentos e explicados os objetivos da pesquisa , bem como garantida a confidencialidade e anonimato de suas respostas. O instrumento de coleta de dados foi preenchido em tempo livre , nos locais de trabalho dos participantes ou em suas residência, quando eram entregues posteriormente em data previamente agendada. No decorrer de todo esse processo, procurou-se manter um equilíbrio entre os contatos com trabalhadores permanentes e flexíveis que estivessem há pelo menos um ano nessa condição.

CAPÍTULO OITO

RESULTADOS

Neste capítulo são trazidos os resultados do estudo, iniciando-se com a análise preliminar dos dados e passando-se, em seguida, à etapa de validação da Escala de Satisfação no Trabalho e posterior apresentação das estatísticas descritivas, coeficientes de precisão das diferentes escalas do estudo e suas correlações. Na seqüência, são analisados os pressupostos para a realização da análise de regressão múltipla e os resultados daí decorrentes.

8.1 Análise preliminar dos dados

Os dados obtidos foram primeiramente inseridos em uma planilha do software SPSS, versão 15. Em seguida, foi realizada a limpeza de tais dados, mediante a detecção e correção dos erros de digitação e sua substituição pela média de cada item, em virtude de não existirem mais de 5% de tais casos em nenhum dos itens pertencentes aos diferentes instrumentos de coleta de dados. Dando prosseguimento às análises, foi necessário efetuar a validação da Escala de Satisfação no Trabalho, em virtude de ela ter sido construída especificamente para a presente pesquisa.

8.2 Validação da Escala de Satisfação no Trabalho

No processo de validação da Escala de Satisfação no Trabalho, foram inicialmente verificados os pressupostos da análise fatorial, por meio da medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), que apresentou resultado igual a 0,84, indicando, assim, a adequação dos dados à análise. De modo semelhante, o teste de esferecidade de Bartlett foi significativo (x^2=727.203; p<0,000), numa evidência de que as correlações entre os itens permitiam a realização da análise fatorial.

Nesse sentido, a matriz de intercorrelações entre os itens foi inicialmente submetida à análise dos componentes principais, que extraiu um único fator com valor próprio (*eingenvalues*) maior que 1, responsável por 65,9% da variância total do instrumento. Adicionalmente, o teste gráfico (*scree plot*) revelou também um único fator interpretável (Figura 5).

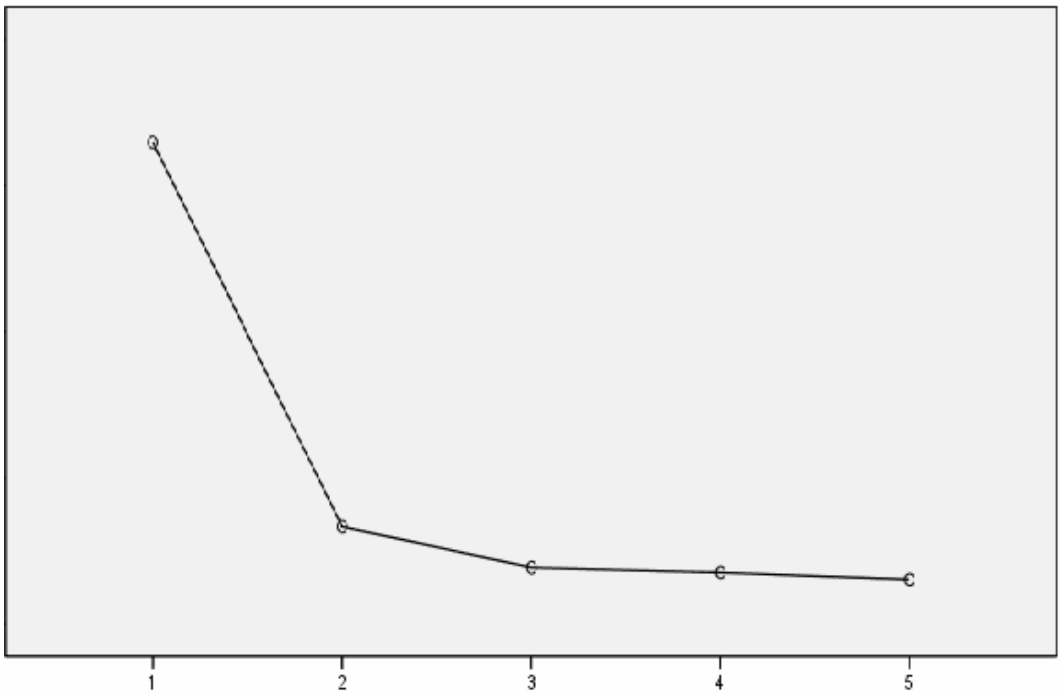

Figura 9. Teste gráfico (*Scree plot*)

Todos os itens apresentaram cargas fatoriais superiores a 0,40 nesse fator e consequentemente foram retidos. A Tabela 2 contém os resultados das cargas fatoriais obtidas e as comunalidades dos itens. A consistência interna deste fator, calculada por meio do coeficiente Alfa de Crombach, foi igual a 0,89, numa evidência de que a escala obteve um bom índice de precisão, visto que valores acima de 0,70 são considerados aceitáveis. Tais resultados indicaram assim a pertinência de se adotar a escala em questão como medida de Satisfação no Trabalho, nas análises dos dados do estudo.

Tabela 2:
Cargas fatoriais e comunalidades da Escala de Satisfação no Trabalho

Itens	h^2	Cargas Fatoriais
Sinto-me satisfeito com meu trabalho atual	0,61	0,76
Eu recomendaria meu trabalho atual a qualquer pessoa que me perguntasse sobre ele.	0,57	0,68
Se eu tivesse que escolher um trabalho, eu escolheria o meu.	0,72	0,82
Espero continuar no meu trabalho atual por muitos anos.	0,69	0,78
Meu trabalho atual corresponde àquilo que eu desejava ter quando comecei a trabalhar.	0,64	0,74

8.3 Estatísticas descritivas, coeficientes de precisão das escalas e correlações

Para a efetivação das análises propriamente ditas, cada indivíduo participante do estudo recebeu, inicialmente, um escore em cada uma das escalas, mediante o cálculo da média dos itens que as compunham. Em seguida, foram calculadas as médias, desvios padrão e coeficiente de precisão dessas escalas, conforme pode ser observado na Tabela 3.

Tabela 3:
Estatísticas descritivas, desvios padrão e coeficientes de precisão das escalas do estudo

	Médias	Desvios padrão	Coeficientes de precisão
Conflito de papéis	3,76	1,34	0,77
Sobrecarga de trabalho	2,68	1,07	0,71
Dificuldades interpessoais	2,95	1,18	0,77
Conflito trabalho-família	3,41	1,29	0,75
Instabilidade laboral	3,20	1,02	0,62
Falta de autonomia	3,08	1,21	0,71
Pressão da responsabilidade	4,17	1,36	0,77
Afetos positivos	4,08	1,03	0,91
Afetos negativos	2,81	0,95	0,90
Satisfação	3,80	1,40	0,80

As médias das escalas de conflito de papéis (3,76), conflito trabalho-família (3,40), instabilidade laboral (3,20) e falta de autonomia (3,08) situaram-se mais próximas do ponto médio (3,50) da escala de 6 pontos, enquanto as de dificuldades interpessoais (2,95), afetos negativos (2,82) e sobrecarga de trabalho (2,68) ficaram um pouco abaixo desse ponto médio e as de pressão da responsabilidade (4,17) e afetos positivos (4,08), um pouco acima desse valor. No que tange aos coeficientes de precisão das escalas, verificou-se que a maioria deles foi adequada, tendo variado de 0,71 a 0,91. Um único coeficiente, associado ao fator instabilidade laboral, apresentou valor de 0,62 e ficou assim um pouco abaixo de 0,70, embora na pesquisa original o seu resultado tenha sido igual a 0,77.

Para a análise da matriz de correlações entre as escalas foi utilizada a orientação de Miles e Shevlin (2001), que classificam a magnitude dos coeficientes de correlação de acordo com os seguintes intervalos: 0,10 – 0,29 (baixa); 0,30 – 0,49 (moderada) e maior que 0,50 (elevada). Nesse sentido, analisando-se as correlações (Tabela 4) entre as variáveis, constatou-se que, no que tange à variável independente satisfação no trabalho, ocorreram correlações significativas e negativas, porém baixas, com as escalas de conflito de papéis (r_{xy} = -0,19, p<0,000), sobrecarga de trabalho (r_{xy} = -0,27, p<0,000), conflito trabalho-família (r_{xy} = -0,19, p<0,000) e falta de autonomia (r_{xy} = -0,21, p<0,000).

Já no que diz respeito aos afetos positivos, ocorreram correlações significativas negativas, porém baixas, com as escalas de conflito de papéis (r_{xy} = -0,15, p<0,000), sobrecarga de trabalho (r_{xy} = -0,24, p<0,000), conflito trabalho-família (r_{xy} = -0,23, p<0,000) e falta de autonomia (r_{xy} = -0,22, p<0,000). Quanto aos afetos negativos, evidenciou-se a presença de correlação baixa, porém positiva e significativa, com o conflito de papéis (r_{xy} = 0,24, p<0,000), e de correlações positivas e significativas

moderadas com a sobrecarga de trabalho (r_{xy} = 0,37, p<0,000), o conflito trabalho-família (r_{xy} = 0,35, p<0,000), as dificuldades interpessoais (r_{xy} = 0,30, p<0,000) e a falta de autonomia (r_{xy} = 0,37, p<0,000).

Tabela 4:
Matriz de Correlações

	Conflito de papéis	Sobrecarga de trabalho	Dificuldades interpessoais	Conflito trabalho-família	Instabilidade laboral	Falta de autonomia	Pressão da responsabilidade	Afetos positivos	Afetos negativos	Satisfação no trabalho
Conflito de papéis	–									
Sobrecarga de trabalho	0,18	–								
Dificuldades Interpessoais	0,42(**)	0,19(**)	–							
Conflito trabalho-família	0,48(**)	0,34(**)	0,46(**)	–						
Instabilidade laboral	0,41(**)	0,33(**)	0,42(**)	0,49(**)	–					
Falta de autonomia	0,49(**)	0,42(**)	0,46(**)	0,55(**)	0,36(**)	–				
Pressão da responsabilidade	0,59(**)	0,13	0,35(**)	0,33(**)	0,48(**)	0,32(**)	–			
Afetos positivos	-0,15(**)	-0,24(**)	-0,09	-0,23(**)	-0,02	-0,22(**)	0,05	–		
Afetos negativos	0,24(**)	0,37(**)	0,30(**)	0,35(**)	0,09	0,37(**)	0,03	-0,52(**)	–	
Satisfação no trabalho	-0,19(**)	-0,27(**)	-0,06	-0,19(**)	-0,03	-0,21(**)	0,01	0,56(**)	0,42(**)	–

(**) p<0,000

8.4 Análise dos pressupostos para a análise de regressão múltipla

Com o intuito de se verificar a possibilidade de a análise de regressão linear múltipla ser adotada na análise dos dados, foi necessário inspecionar se os mesmos atendiam aos pressupostos de tal análise (Tabachnick & Fidell, 2001). Um desses pressupostos faz referência à normalidade da distribuição, sendo que a observação dos histogramas com a sobreposição da curva normal evidenciou que todas as variáveis apresentaram uma distribuição próxima à distribuição normal, razão pela qual não houve necessidade de transformação dos dados de nenhuma delas. Não foi identificada, também, a presença de *outliers*, já que não foram encontrados valores de z iguais ou acima de 3,29 em nenhuma das escalas.

No teste de linearidade e homocedasticidade, os *scaterplots*, bem como os gráficos de resíduos, demonstraram que as relações entre todas as variáveis independentes e dependentes eram lineares. Adicionalmente, o atendimento a tal pressuposto foi verificado mediante a inspeção dos valores de assimetria das variáveis, que foram todos menores que 1, numa indicação que as mesmas não apresentaram problemas de linearidade. No que tange à multicolinearidade, constatou-se que nenhuma das correlações entre as variáveis preditoras foi maior que 0,90, o que demonstra a não existência de multicolinearidade. Por outro lado, após a efetivação da análise de regressão, observou-se que os valores de tolerância foram todos acima de 0,20, enquanto os de VIF apresentaram-se todos abaixo de 4, confirmando assim tal pressuposto.

8.5 Análises de regressão múltipla linear hierárquica

Foram realizadas três análises de regressão múltipla linear hierárquica para se verificar o poder preditivo das sete fontes de estresse (conflito de papéis, sobrecarga de

trabalho, dificuldades interpessoais, conflito trabalho-família, instabilidade laboral, falta de autonomia e pressão da responsabilidade) e da natureza do contrato de trabalho, na satisfação no trabalho e nos afetos positivos e negativos. Em todas elas entrou, no primeiro modelo, para fins de controle, as variáveis sócio-demográficas sexo (como variável *dummy*, com masculino = 0 e feminino = 1), idade e tempo de serviço; ao segundo, acrescentaram-se as sete fontes de estresse, enquanto no terceiro entrou a natureza do contrato de trabalho como variável dummy (trabalho permanente = 0 e trabalho flexível = 1).

Tendo a satisfação no trabalho como variável critério (Tabela 5), foi observado que 3% da variância nessa variável ($R^2 = 0,03$, $F = 2,71$; $p < 0,045$) foi explicado pelo conjunto de variáveis que compuseram o primeiro modelo. Dentre elas, somente a variável sexo foi significativa (ß = -0,15; t = -2,38; $p < 0,018$). Já o segundo modelo resultou em um acréscimo de 16% ($R^2_{\Delta} = 0,16$; $F = 6,68$; $p < 0,000$) da variância, com duas das nove variáveis preditoras contribuindo para a explicação da variável critério. Nesse sentido, o conflito de papéis (ß = -0,29; t = -3,25; $p < 0,001$) e a sobrecarga de trabalho (ß = -0,28; t =-3,83 $p < 0,000$) foram as únicas que se correlacionaram negativa e significativamente com a variável em questão, com o sexo deixando de contribuir para tal predição. No terceiro modelo, o aumento do R^2 não foi significativo, numa demonstração de que o acréscimo da variável natureza do contrato de trabalho ao modelo não contribuiu para a predição da satisfação do trabalho.

Tabela 5:
Regressão múltipla linear hierárquica da satisfação nas fontes de estresse

Variáveis		R^2 Δ	R^2	ß	t	p
	Modelo 1	0,03	0,03			
Idade				0,06	0,66	0,508
Sexo				-0,15	-2,38	0,018
Tempo de serviço				0,04	0,50	0,621
	Modelo 2	0,16	0,19			
Idade				0,03	0,42	0,671
Sexo				-0,10	-1,72	0,087
Tempo de serviço				0,00	-0,01	0,994
Conflito de papéis				-0,29	-3,25	0,001
Sobrecarga de trabalho				-0,28	-3,83	0,000
Dificuldades interpessoais				0,10	1,34	0,180
Conflito trabalho-família				-0,03	-0,35	0,729
Instabilidade Laboral				0,13	2,49	0,770
Falta de autonomia				-0,16	-1,85	0,065
Pressão da responsabilidade				0,14	1,80	0,073
	Modelo 3	0,01	0,20			
Idade				0,05	0,58	0,560
Sexo				-0,11	-1,75	0,082
Tempo de serviço				-0,03	-0,38	0,701
Conflito de papéis				-0,29	-3,26	0,001
Sobrecarga de trabalho				-0,28	-3,93	0,000
Dificuldades interpessoais				0,10	1,39	0,166
Conflito trabalho-família				-0,03	-0,34	0,735
Instabilidade Laboral				0,19	2,62	0,009
Falta de autonomia				-0,15	-1,83	0,069
Pressão da responsabilidade				0,13	1,78	0,076
Natureza do contrato de trabalho				-0,08	-1,35	0,178

Em síntese, o modelo retido foi o segundo, o qual explicou 19% da variável critério e demonstrou que, no conjunto de variáveis que entraram na equação de regressão, apenas a sobrecarga de trabalho e o conflito de papéis predisseram a satisfação no trabalho, numa indicação de que quanto maior a percepção de sobrecarga de trabalho e o conflito de papéis a que os indivíduos são submetidos, menor sua satisfação no trabalho. O modelo apresentado na Figura 10 resume o resultado final da análise de regressão para a variável critério satisfação no trabalho.

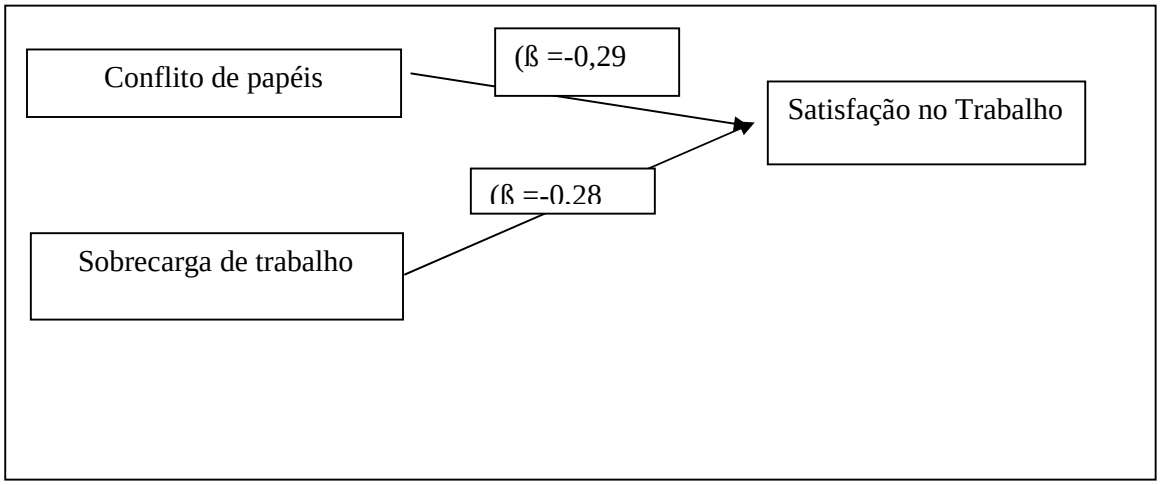

Figura 10. Modelo final de regressão para a satisfação no trabalho

Na predição dos afetos positivos (Tabela 6), o primeiro bloco de variáveis a entrar na equação de regressão foi responsável por apenas 5% da variância ($R^2 = 0,05$, $F = 3,91$; $p < 0,009$) da variável critério, com somente o sexo (ß = -0,19; t = -2,97; $p < 0,05$) atuando como variável preditora. A adição das fontes de estresse representou um acréscimo de 12% na variância explicada ($R^2_{\Delta} = 0,12$; $F = 4,78$; $p < 0,000$), sendo que, dentre as variáveis preditoras, somente o conflito de papéis (ß = -0,18; t = -1,97; $p < 0,050$) e o sexo (ß = -0,15; t = -2,37; $p < 0,019$) se correlacionaram negativa e significativamente com a variável critério, enquanto a pressão da responsabilidade (ß = 0,17; t = 2,20; $p < 0,029$) se correlacionou positiva e significativamente com a mesma. O terceiro modelo não foi significativo, isto é, o acréscimo da natureza do contrato de trabalho à equação não resultou em aumento significativo da variância explicada pelo modelo.

Tabela 6:
Regressão múltipla linear hierárquica dos afetos positivos nas fontes de estresse

Variáveis	R^2 Δ	R^2	ß	t	p
Modelo 1	0,05	0,05			
Idade			0.13	1,52	0,130
Sexo			-0,19	-2,97	0,003
Tempo de serviço			-0,04	-0,51	0,607
Modelo 2	0,12	0,17			
Idade			0,12	1,43	0,153
Sexo			-0,15	-2,37	0,019
Tempo de serviço			-0,08	-0,98	0,327
Conflito de papéis			-0,18	-1,97	0,050
Sobrecarga de trabalho			-0,14	-1,86	0,064
Dificuldades interpessoais			0,06	0,85	0,396
Conflito trabalho-família			-0,13	-1,64	0,103
Instabilidade laboral			0,06	0,86	0,393
Falta de autonomia			-0,17	-1,93	0,055
Pressão da responsabilidade			0,17	2,20	0,029
Modelo 3	0,00	0,17			
Idade			0,12	1,42	0,156
Sexo			-0,15	-2,36	0,019
Tempo de serviço			-0,08	-0,95	0,343
Conflito de papéis			-0,18	-1,97	0,050
Sobrecarga de trabalho			-0,14	-1,85	0,065
Dificuldades interpessoais			0,06	0,85	0,396
Conflito trabalho-família			-0,13	-1,63	0,104
Instabilidade Laboral			0,06	0,85	0,394
Falta de autonomia			-0,17	-1,92	0,055
Pressão da responsabilidade			0,17	2,19	0,029
Natureza do contrato de trabalho			-0,00	-0,03	0,974

Em resumo, os resultados da presente análise demonstraram que o modelo retido explicou 17% da variância dos afetos positivos, numa evidência que as mulheres dirigem mais afetos positivos a seu contexto de trabalho que os homens, e que quanto maior o conflito de papéis vivenciado menores serão também os índices dos afetos positivos dirigidos ao trabalho. Por outro lado, quanto maior a pressão da responsabilidade, maiores os índices de afetos positivos dirigidos ao trabalho. O modelo apresentado na Figura 11 resume o resultado final da análise de regressão para a variável critério afetos positivos no trabalho.

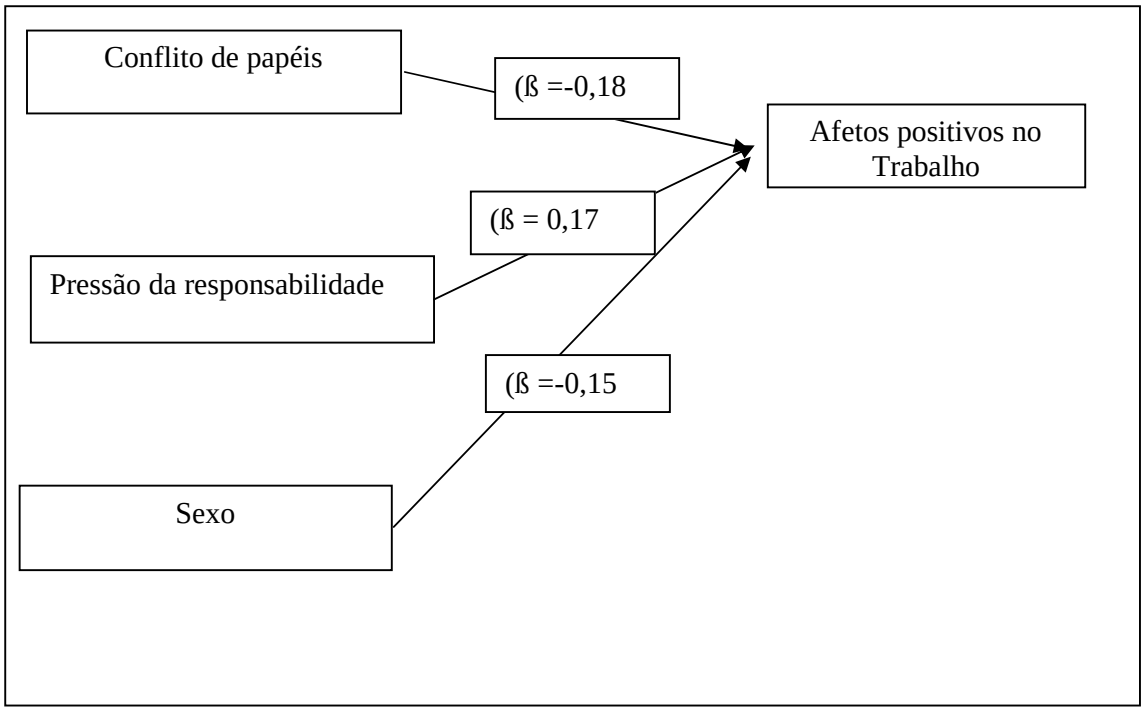

Figura 11. Modelo final de regressão para os afetos positivos no trabalho

A análise de regressão múltipla linear hierárquica tendo como variável critério os afetos negativos (Tabela 7) evidenciou que o primeiro modelo explicou 6% da variância da mesma ($R^2 = 0,06$; $F = 4,84$; $p<0,003$), e que a variável sexo (ß = 0,17; t = 2,79; p < 0,006) foi a única que contribuiu para a predição dessa variável.. A entrada das fontes de estresse na equação resultou em acréscimo de 22% na variância ($R^2_{\Delta} = 0,22$; F = l9,91; p < 0,000), com a variável sobrecarga de trabalho (ß = 0,25; t = 3,61; p < 0,000) contribuindo positivamente para a predição da variável critério e a pressão da responsabilidade (ß = -0,15; t = -2,03; p < 0,05) contribuindo negativamente para tal predição. O terceiro modelo novamente não foi significativo e, consequentemente, o segundo modelo foi o retido.

Tabela 7:
Regressão múltipla linear hierárquica dos afetos negativos nas fontes de estresse

Variáveis	$R^2\Delta$	R^2	ß	t	p
Modelo 1	0,06	0,06			
Idade			-0,14	-1,62	0,107
Sexo			0,17	2,79	0,006
Tempo de serviço			-0,02	-0,28	0,777
Modelo 2	0,22	0,27			
Idade			-0,14	-1,85	0,066
Sexo			0,11	1,90	0,058
Tempo de serviço			0,02	0,26	0,794
Conflito de papéis			0,12	1,42	0,157
Sobrecarga de trabalho			0,25	3,61	0,000
Dificuldades interpessoais			0,13	1,92	0,057
Conflito trabalho-família			0,07	0,93	0,354
Instabilidade Laboral			0,03	0,47	0,641
Falta de autonomia			0,14	1,73	0,085
Pressão da responsabilidade			-0,15	-2,03	0,044
Modelo 3	0,00	0,27			
Idade			-0,15	-1,89	0,060
Sexo			0,11	1,91	0,057
Tempo de serviço			0,03	0,39	0,696
Conflito de papéis			0,12	1,42	0,157
Sobrecarga de trabalho			0,25	3,62	0,000
Dificuldades interpessoais			0,13	1,89	0,059
Conflito trabalho-família			0,07	0,92	0,356
Instabilidade Laboral			0,03	0,41	0,679
Falta de autonomia			0,14	1,72	0,087
Pressão da responsabilidade			-0,14	-2,02	0,045
Natureza do contrato de trabalho			0,03	0,50	0,614

Tal modelo explicou, portanto, 27% da variância da variável critério, tendo demonstrado que apenas a sobrecarga de trabalho e a pressão da responsabilidade foram preditoras dos afetos negativos, numa indicação de que quanto maior a sobrecarga de trabalho vivenciada e menor a pressão da responsabilidade, maior o grau de afetos negativos dirigidos ao contexto do trabalho. O modelo apresentado na Figura 11 resume o resultado final da análise de regressão para a variável afetos negativos no trabalho.

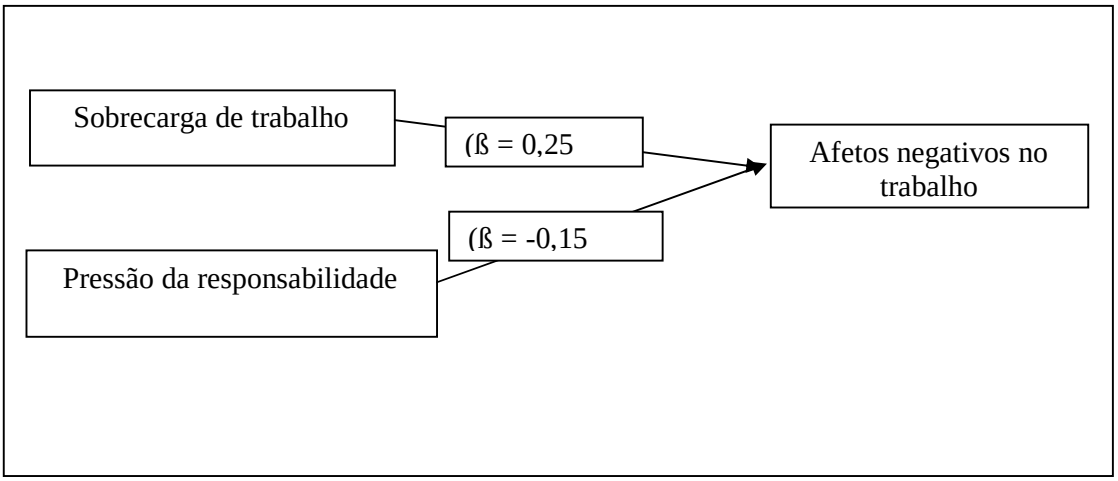

Figura 12. Modelo final de regressão para afetos negativos no trabalho

CAPÍTULO IX

DISCUSSÃO

Foi objetivo do presente estudo investigar o impacto de sete fontes de estresse (conflito de papéis, sobrecarga de trabalho, dificuldades interpessoais, conflito trabalho-família, instabilidade laboral, pressão da responsabilidade e falta de autonomia) e da natureza do contrato de trabalho (permanente e flexível) em três reações psicológicas ao estresse ocupacional (satisfação no trabalho, afetos positivos e afetos negativos, dirigidos ao contexto do trabalho).

A análise dos resultados revelou que a satisfação no trabalho apresentou correlações negativas e significativas com o conflito de papéis, sobrecarga de trabalho, conflito trabalho-família e falta de autonomia, o que confirma, parcialmente, a primeira hipótese do estudo, que previa a existência de correlações negativas entre as sete fontes de estresse consideradas e a satisfação no trabalho. Contudo, a análise de regressão múltipla linear hierárquica evidenciou que, dentre essas fontes de estresse, somente o conflito de papéis e a sobrecarga de trabalho atuaram como preditores negativos e significativos da satisfação no trabalho. Verificou-se, assim, que os indivíduos submetidos a condições de trabalho nas quais prevalece a sobrecarga (necessidade de se trabalhar acima das próprias capacidades), bem como o conflito de papéis (necessidade de escolher entre exigências e expectativas oriundas de diferentes demandas), tendem a demonstrar menor satisfação com o seu trabalho.

O fato de as variáveis conflito trabalho-família e falta de autonomia terem se mostrado correlacionadas com a satisfação no trabalho, mas não terem se mantido na regressão, denota que tais variáveis, apesar de se correlacionarem com a satisfação, não se constituem em fatores capazes de exercer impacto maior sobre a satisfação no trabalho, quando na presença das demais, e por isso não serão aqui discutidas. De modo

semelhante, a pressão da responsabilidade e a instabilidade laboral não se correlacionaram com a satisfação, e, portanto, também não serão enfatizadas, na medida em que elas foram incluídas no estudo em caráter exploratório, em função de não terem sido encontrados estudos anteriores sobre os efeitos de tais variáveis na satisfação.

Os resultados sobre os efeitos do conflito de papéis na satisfação no trabalho vão ao encontro dos diversos estudos (Dobreva-Martinova & cols., 2002; Lopopolo, 2002; Tucker & cols., 2005) que, trabalhando com amostras de diferentes nacionalidades, também concluíram pelo impacto negativo do conflito de papéis na satisfação no trabalho. De modo semelhante, os efeitos da sobrecarga na satisfação no trabalho convergem com estudos nacionais (Bandeira & cols., 2007) e estrangeiros (Jex & Bliese, 1999) que também constataram o efeito da sobrecarga de trabalho na satisfação no trabalho.

De acordo com Cartwright e Cooper (1997), a introdução de novos elementos no local de trabalho exige que as pessoas se adaptem a novos ambientes, sistemas e modos de operar, isto é, elas precisam se adaptar constantemente a novas realidades, no desenvolvimento de suas tarefas. Acrescente-se a isso o fato de que seus papéis em geral não são definidos claramente, ou seja, elas costumam vivenciar exigências profissionais contraditórias, sendo por vezes levadas a fazer o que não querem. Nesse sentido, a vivência prolongada em tais ambientes acaba por levar os indivíduos a perceberem-no como negativo, isto é, como um ambiente que não se ajusta a suas expectativas e necessidades, o que acabaria então por fazê-los se sentirem cada vez mais insatisfeitos com seu trabalho.

Atendo-se aos afetos positivos, os achados indicaram a presença de correlações negativas entre tal variável e o conflito de papéis, sobrecarga de trabalho, conflito trabalho-família e falta de autonomia. No entanto, a análise de regressão apontou que

apenas o conflito de papéis e a pressão da responsabilidade predisseram os afetos positivos, com a primeira variável atuando no sentido negativo e a segunda, no sentido positivo, respectivamente.

Já no que tange aos afetos negativos, evidenciou-se a presença de correlações positivas dessa variável com o conflito de papéis, com a sobrecarga de trabalho, com o conflito trabalho-família, com as dificuldades interpessoais e com a falta de autonomia. Entretanto, os únicos preditores dos afetos negativos foram a sobrecarga de trabalho, que atuou positivamente em tal predição, e a pressão da responsabilidade, que contribuiu negativamente na predição da variável critério considerada.

Em resumo, os dados relativos à predição dos afetos positivos e negativos confirmam novamente a hipótese 1 apenas de modo parcial, já que somente o conflito de papéis e a sobrecarga atuaram, respectivamente, como preditores negativo e positivo, de tais afetos positivos e nagetivos. Por outro lado, de modo contrário ao previsto, a pressão da responsabilidade contribuiu positivamente para os afetos positivos e negativamente, para os afetos negativos.

De acordo com a Teoria dos Eventos Afetivos (Weiss & Cropanzano, 1996, citados por Grandey & cols., 2002), os estados afetivos constituem-se em elementos de ligação entre o ambiente organizacional e as respostas comportamentais e atitudinais no trabalho. Nesse sentido, determinados eventos ocorridos no ambiente de trabalho podem predispor o indivíduo a vivenciar emoções específicas e transitórias que, se acumuladas durante certo tempo, acabam por interferir em respostas avaliativas, tais como as atitudes sobre o trabalho.

Desse modo, é possível que as experiências vivenciadas em situações nas quais o trabalhador necessita fazer escolhas entre exigências e expectativas contraditórias (conflito de papéis) ou trabalhar acima de suas próprias capacidades (sobrecarga de

trabalho) representem eventos específicos do contexto de trabalho capazes de suscitar emoções positivas (como é o caso dos afetos positivos) ou negativas (como no caso dos afetos negativos) sobre tal contexto. Tais emoções, após serem acumuladas durante algum tempo, acabariam por afetar a satisfação no trabalho, que se caracteriza como uma reação avaliativa ao mesmo. Essa seria também uma outra possível explicação para o fato de tais fontes de estresse estarem impactando, além disso, a satisfação no trabalho.

Contudo, restaria explicar, ainda, porque o conflito de papéis interferiu negativamente apenas nos afetos positivos, enquanto a sobrecarga interferiu positivamente apenas nos afetos negativos. Assim, é possível supor que por se constituirem em fatores independentes (Cooper & cols, 2001), tais reações afetivas apresentem substratos internos diferenciados, o que as levaria a ser influenciadas por fatores distintos. De todo modo, tais especulações necessitam ser confirmadas em estudos futuros, já que o presente estudo testou as relações entre fontes de estresse e afetos no trabalho em caráter exploratório, na medida em que não foram encontradas pesquisas anteriores sobre o assunto.

Outro resultado observado refere-se aos efeitos positivos da variável pressão da responsabilidade sobre os afetos positivos e a seus efeitos negativos sobre os afetos negativos, numa demonstração de que quanto mais as pessoas se vêem obrigadas a responder individualmente por suas ações, e conseqüentemente, pelos resultados das mesmas, mais freqüentemente manifestam afetos positivos e menos freqüentemente afetos negativos dirigidos ao contexto de trabalho. Segundo a teoria de Herzberg e cols. (1959), os aspectos desafiadores no trabalho fazem parte dos fatores motivacionais, isto é, daqueles percebidos pelos trabalhadores como aspectos que suscitam estados psicológicos positivos que lhes transmitem sensações prazerosas. Assim, é possível supor que a presssão da responsabilidade esteja funcionando não como um estressor,

mas sim como um componente desafiador do ambiente de trabalho, despertando, por essa razão, afetos positivos em relação ao mesmo, como também afetos negativos, quando ela não ocorre.

Um resultado não previsto, mas que merece ser considerado, é o fato de as mulheres terem apresentado grau significativamente maior de afetos positivos dirigidos ao trabalho, quando comparadas aos homens. Segundo Ellingson, Grys e Sackett, (1998), as mulheres tendem a valorizar mais que os homens as qualidades ligadas à afetividade, que são tidas como características femininas, isto é, colocam mais afeto em tudo que realizam. Tal fato pode ser assim adotado como argumento para explicar os maiores índices de afetos positivos dirigidos ao trabalho pelas mulheres.

A segunda hipótese do estudo previa que os trabalhadores flexíveis apresentariam menor satisfação e menores índices de afetos positivos, como também maiores índices de afetos negativos dirigidos ao trabalho, em comparação aos trabalhadores permanentes. Tal hipótese não foi confirmada, já que a natureza do contrato de trabalho não atuou como preditora significativa de nenhuma das três variáveis critério, o que se mostra consistente com algumas pesquisas anteriores, nas quais se evidenciou que a natureza do contrato de trabalho não interfere na satisfação no trabalho (Feldman & cols., 1995 e Guest & cols, 2006) e no estresse (Virtanen, 2003). Por outro lado, eles divergem dos estudos que concluíram pela existência de tais efeitos (Artazcoz, & cols, 2005; Bardasi & Francesconi, 2003; Benanch & cols., 2004).

Uma provável explicação para tal resultado é o fato de que, por ocasião da coleta de dados, foi detectado que alguns dos participantes, na pergunta sobre a natureza do contrato de seu trabalho, consideravam-se como permanentes, quando, segundo os critérios aqui adotados, seriam na realidade flexíveis. Esta situação pode ter acontecido

com mais participantes sobre os quais não houve tal controle, pre judicando assim as categorizações aqui realizadas.

Em síntese, as evidências ora reunidas sinalizam que as principais fontes de estresse percebidas na amostra do presente estudo foram a sobrecarga de trabalho e o conflito de papéis, embora elas tenham apr esentado efeitos diversos nas distintas reações psicológicas ao estresse aqui investigadas. No entanto, o que os atuais dados sinalizam é que os trabalhadores, em geral, independentemente de estarem regidos por contratos flexíveis ou permanentes, costumam estar expostos a certos fatores geradores de estresse, em especial a sobrecarga de trabalho e o conflito de papéis, na medida em que muitas vezes são incumbidos de mais tarefas e projetos do que lhes seria razoável suportar, além de receberem exigê ncias e demandas contraditórias, que ocasionam insatisfação no trabalho, aumento dos afetos negativos e diminuição dos afetos positivos dirigidos ao contexto do trabalho.

CAPÍTULO DEZ

CONCLUSÃO

Fundamentando-se no modelo de Cooper (2001), pretendeu-se, nesse estudo, averiguar o impacto de sete fontes de estresse (conflito de papéis, sobrecarga de trabalho, dificuldades interpessoais, conflito trabalho-família, instabilidade laboral, pressão da responsabilidade e falta de autonomia) e da natureza do contrato de trabalho (permanente e flexível) em três reações psicológicas ao estresse ocupacional (satisfação no trabalho, afetos positivos e afetos negativos dirigidos ao contexto do trabalho). Os resultados obtidos permitem as seguintes conclusões:

1 – O conflito de papéis e a sobrecarga de trabalho impactam negativamente a satisfação no trabalho.

2 - O conflito de papéis interfere negativamente nos afetos positivos dirigidos ao trabalho, enquanto a pressão da responsabilidade os afeta positivamente.

3 – Quanto maior a sobrecarga de trabalho e menor a pressão da responsabilidade, maior a intensidade dos afetos negativos dirigidos ao trabalho.

4 – As mulheres, quando comparadas aos homens, possuem maior nível de afetos positivos dirigidos a tal contexto.

Tais resultados permitem a elaboração de algumas sugestões de estratégias capazes de contribuir para a melhoria da qualidade de vida do trabalhador. Tanto que, em sua maioria, os programas de combate ao estresse atualmente adotados pelas organizações têm como foco o indivíduo, e não a organização. Nesse sentido, pausas para ginástica laboral, yoga, massagens terapêuticas, entre outras, constituem-se em práticas adotadas frequentemente com o intuito de reduzir o estresse.

No entanto, os resultados do presente estudo evidenciam que tal combate deve se dar principalmente ao nível da organização. Torna-se importante que ela lance mão de mecanismos capazes, por exemplo, de fornecer diretrizes claras, evitando assim os conflitos; de criar processos sistemáticos para a realização das tarefas, a fim de minimizar a sobrecarga de trabalho, e adotar cada vez mais programas que, progressivamente, confiram maiores responsabilidades a seus empregados. Tais ações poderiam contribuir para despertar maior satisfação e afetos positivos de seus colaboradores e reduzir, assim, o estresse que determinadas situações proporcionam.

Seria interessante, também, que essa linha de investigação fosse aprofundada em direção à verificação do impacto das fontes de estresse em indicadores comportamentais de desempenho, tais como os índices de rotatividade e absenteísmo, de modo a se analisarem os efeitos do estresse em comportamentos que influenciam de forma mais direta a organização. Entender o impacto das fontes de estresse em outros indicadores torna-se valioso para a compreensão de tal fenômeno, tanto em termos teóricos quanto práticos.

Uma outra possibilidade de estudo seria investigar se o fato de a pessoa estar na condição de trabalhador flexível por escolha interfere em sua satisfação no trabalho. Em outras palavras, o aprofundamento da pesquisa com trabalhadores flexíveis poderá fornecer resultados mais acurados acerca dos efeitos da natureza do contrato de trabalho sobre os laços afetivos que o indivíduo desenvolve com o mesmo.

Cumpre, por fim, apontar as limitações da presente pesquisa. Desse modo, o fato de ela ter se realizado somente no Rio de Janeiro e São Paulo, e ter trabalhado com uma amostra não-probabilística, e sim de conveniência, limita as possibilidades de generalização dos resultados. De todo modo, ela se reveste de importância teórica e prática, ao procurar demonstrar, por exemplo, os efeitos da natureza do contrato de

trabalho no estresse, temática ainda pouco explorada na literatura nacional. Por outro lado, mostrou-se a viabilidade de se utilizarem os afetos no trabalho como indicadores de reações psicológicas ao estresse. Nesse sentido, seus resultados poderão futuramente contribuir para a tomada de decisões estratégicas na área de gestão de pessoas, especialmente no que diz respeito à melhoria da saúde e bem-estar dos indivíduos no contexto do trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Araújo, T. M., Graça, C. C., & Araújo, E. (2003). Estresse ocupacional e saúde: Contribuições do modelo demanda-controle. *Ciências e Saúde Coletiva*, *4* , 991-1003.

Artazcoz, L., Benach, J., Barrell, C., & Cortès, I. (2007). Social inequalities in the impact of flexible employment on different domains of psychosocial health. *Journal of Epidemiology and Community Health, 59,* 761-767.

Aronsson, G., Gustafsson, K., & Dallner, M. (2002). Work environment and health in different types of temporary jobs. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *11*, 151-175.

Baker, E., Israel, B., & Schurman, S.(1996). *Role of control and support in occupational stress: An integrated model.* New Jersey: Pergamon.

Bandeira, M., Ishara, S., & Zuardi, A. W. (2007). Satisfação e sobrecarga de profissionais de saúde mental: Validade de construto das escalas SATIS-BR e IMPACTO-BR. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, *56*, 280-286.

Barbosa, J. S., & Silva J. (2002). *O sentido do trabalho informal na construção de alternativas socioeconômicas.* Retirado de http://www.iets.org.br/bibioteca/O_sentido_do_trabalho_informal_na_construcao_de_alternativas_socioeconomicas_e_o_seu_perfil_no_RJ.PDF em 20/01/2007.

Bardasi, E., & Francesconi, M.(2004). The impact of atypical employment on individual wellbeing: Evidence from a panel of british workers. *Social Science & Medicine*, *58*, 1671-1688.

Benach, J., Benavides, F. G., Platt, S., Diez-Roux, A., & Muntaner, C. (2000). The health-damaging potential of new types of flexible employment: A challenge for public health researchers. *American Journal of Public Health*, *90,* 1316-1317.

Benach, J.,Gimeno, D., Benevides, F. G, Martinez, J. M, & Torne, M. M., (2004).Types of employment and health in the European Union changes from 1995 to 2000, *European Journal of Public Health*, *13*, 314.

Benavides, F. G., Benach, J., Diez-Roux, A. V., & Roman, C. (2007). How do types of employment relate to health indicators? Findings from the second European survey on working conditions. *Journal of Epidemiology and Community Health*, *54*, 494-501.

Bernhard-Oettel, C., Sverke, M., & De Witte, H. (2005). Comparing three alternative types of employment with permanent full-time work: How do employment contract and perceived job conditions relate to health complains? *Work & Stress*, *19*, 301-318.

Buunk, B. P., Jonge, J., Ybema J. F, & Wolff, C. J. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. Em D. Drenth, H. Thierry, & C. J. Wolff (Orgs), *Handbook of work and organizational psychology* (pp. 1-10). London: Psychology Press

Cartwright, S., & Cooper. C. L. (1997). *Managing workplace stress*. London: Sage Publications

Cooper, C.L. (2006). The Changing nature of work: The new psychological contract and associated stressors. Em Rossi, A. M. Perrewé, P.L., & Sauter, S.L. (Orgs.), *Stress and quality of working life: Current Perspectives in occupational health* (pp 2-7). Information Age Publishing: Greenwich, Connecticut.

Cooper, C. L., & Banglioni Jr., A. J. (1988). A structural model approach toward the development of a theory of the link between stress and mental health. *Behaviour Journal of Medical Psychology*, *61*, 87- 102

Cooper, C.L., & Payne, R. (Org) (1988). *Causes, coping & consequences of stress of work.* Chichester: Wilei

Cooper, C.L., Dewe, P.J., & O`Driscoll M.P. (2001). *Organizational stress: A review and a critique of theory, research, and applications.* California: Sage Publications

Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, *3*, 357-384

Daniels, K., & Guppy, A. (1997). Stressors, locus of control, and social support as consequences of affective psychological well-being. *Journal of Occupational Health Psychology, 2*, 74-156.

Daniels, K., Brough, P., Guppy, A., Peters-Bean, K. M., & Weatherstone, L. (1997). A note on a modification to Warr's measures of affective well-being at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 70*, 129-138.

Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, *95*, 542-575.

Dobreva-Martinova, T., Villeneuve, M., Strickland, L., & Matheson, K. (2002). Occupational role stress in the Canadian forces: Its association with individual and organizational well-being. *Canadian Journal of Behavioural Science, 34*, 111-121.

Donzelot, J. (1984). *A Polícia das famílias*. São Paulo: Graal

Drucker, P.F. (2003). *Inovação e espírito empreendedor (entrepreneurship): Prática e princípios*. São Paulo: Pioneira Thompsom

Edwards, J. R., & Harrison, R. V.(1993). Job demandas and worker health: Three-dimensioal reexamination of the relationship between person-environment fit and strain. *Journal of Applied Psychology, 4*, 628-648

Ellingson, J. E., Grys, M. L., & Sackett, P. R. (1998). Factors related to the satisfaction and performance of temporary employees. *Journal of Applied Psychology*, *83*, 913-921.

Elovainio, M., Kivimäki, M., Steen, N., & Kalliomäki-Levanto, T. (2000). Organizational and individual factors affecting mental health and job satisfaction: A multilevel analysis of job control and personality. *Journal of Occupational Health Psychology, 5,* 269-277.

Fairbrother, K., & Warn, J. (2002). Workplace dimensions, stress and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, *1,* 8-21

Feldman, D. C., Doerpinghaus, H. I., & Turnley, H. W. (1995). Employee reactions to temporary jobs. *Journal of managerial issues*, *7,* 127-141.

Ferreira, M.C. & Assmar, E. (2004). Cultura, satisfação e saúde nas organizações de trabalho. Em Tamayo e colaboradores (Orgs.), *Cultura e saúde nas organizações* (pp 102-126). São Paulo: Artmed.

Ferreira, M. C., Silva, A. P. C, Fernandes, H, Pacheco, S., (2008). Desenvolvimento e validação de uma escala de afetos no trabalho. *Avaliação Psicológica, 7,* 143-150.

Ferreira, M. C., Silva, C. A. P., Fernandes, H, Pacheco, S., Rocha, J., Neves, C., Miarini, D. (2008). *Fontes de Estresse no Ambiente Organizacional* (manuscrito não publicado).

French, J. R. P., Caplan, R. D., & Harrison, R. V. (1982). *The mechanisms of job stress and strain*. Chichester: John Wiley & Sons

Guest, D. E., Oakley, P., Clinton, M., & Budjanovcanin. (2006). Free or precarious? A comparison of the attitudes of workers in flexible and traditional employment contracts. *Human Resource Management Review*, *16*, 107-124.

Guido, L.A. (2003). *Stress e coping entre enfermeiros de centro cirúrgico e recuperação anestésica.* Tese apresentada ao Programa de Doutoramento em Enfermagem, Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Doutor em Enfermagem.

Grandey, A. A., Tam, A. P. & Brauburger, A.L. (2002). Affective states and traits in the workplace: Diary and survey data from young workers. *Motivation and Emotion*, *26*, 31-55.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, *2*, 159-170.

Hespanhol, A. (2005). Burnout e stress ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, *12*, 153-162.

Hezberg, F., Mauser B., & Snyderman B.B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.

Holman, D. J. & Wall, T. D. (2002). Work characteristics, learning-related outcomes, and

strain: A test of competing direct effects, mediated, and moderated models. *Journal of Occupational Health Psychology*, *7*, 283-301.

Isaksson, K. S., & Bellagh, K. (2002). Health problems and quitting among female "temps". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *11*, 27-45.

Israel, B. A., Baker, A. B., Goldenhar, L. M., Heaney, A.C., & Schurman, S. J (1996). Occupational stress, safety, and health: Conceptual framework and principles for effective prevention interventions. *Journal of Occupational Health Psychology*, *3*, 261-286.

Ivancevich, M. J., Matteson, T. M., Freedman, M. S., & Phillips, S.J. (1990). Worksite stress management interventions. *American Psychologist*, *45*, 252-261.

Jex, M. S, & Bliese, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stresors: A multilevel study. *Journal of Applied Phychology*, *84*, 349-361

Jones, F., & Bright, J.(1988). *Stress myth, theory and research*. Pearson: Prentice Hall.

Kalimo, R., & Mejman, T. (1987). Psychological and behavioural responses to stress at

work. Em R. Kalimo, M.A.E. Batawi, & C. Cooper (Orgs.), *Psychossocial factors at work and their relation to health* (pp 23-34). Genebra: Word Healther Organization.

Karasek, R. (1990). Lower health risk with increased job control among white collar workers. *Journal of Organizational Behavior 11,* 171-185

Koslowsky, M. (1998). *Modeling the stress-strain relationship in work setting*. London: Routledge.

Laubert, L., Chaves, E. H. B., & Moura, G. M. S. M. (1999). O estresse na atividade gerencial do enfermeiro. *Revista Panamericana de Salud Pública, 6,* 415-425.

Lazarus, R.S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, *44*, 1-21

Limongi-França, A. C., & Rodrigues, A. L. (2002). *Stress e trabalho: Uma abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.

Lipp, M. E. N. (1996). Estresse: Conceitos básicos. Em M. E. N. Lipp (Org.), *Pesquisas sobre estresse no Brasil. Saúde, ocupações e grupos de risco* (pp.17-31). Campinas: Papirus.

Lipp, M. E. N. (2005). *Manual de Sintomas de Stress*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Lopopolo, R. B. (2002). The relationship of role-related variables to job satisfaction and commitment to the organization in a restructured hospital environment. *Physical Therapy*, *82*, 984-999.

Ludermir, A. B.,& Lewis. G. (2003). Informal work and commom mental disorders. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology* , *9,* 485-489

Ludermir, A. B., & Lewis. G. (2003). Is there a gender difference on the association between informal work and common mental disorders. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, *40*, 622-627

Martins, H., & Ramalho, J. (1994). *Terceirização: Diversidade e negociação no mundo do trabalho crise e mudança no final do século.* São Paulo: Hucitec/Nets-Cedi.

Mayhew, C. (2002). Exploration of the links between workplace stre ss and precarious employment. Em C. L. Peterson (Org.), *Work stress: studies of the context, content and outcomes of stress a book of readings* (pp 1-8). New York: Baywood Publishing Company, Inc.

Menezes Filho, N. A., Mendes, M.,& Almeida, E.S. (2004). O diferencial de salários formal-informal no Brasil: Segmentação ou viés de seleção. *Revista Brasileira Econômica*, *58,* 140-147

Miles, J. N. V., & Shevlin, M. E. (2001). *Applying regression and correlation: A guide for students and researchers*. London: Sage Publications

Mises, L. V. (1995). *Ação Humana*. Rio de Janeiro: Instituto Liberal

Noronha, E. G. (2003). Informal, ilegal, injusto: Percepções do mercado de trabalho no Brasil. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, *53,* 111-119

Oxford English Dictionary (Shorter) (1978). Oxford: Claredon Press

Pafaro, R. C., & Martino, M. M. F. (2004). Estudo do estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de C ampinas. *Revista Escola de Enfermagem da USP*, *38,*152-60

Paula, N. A. D.(2003). *Sistema nervoso autônomo e homeostase: Os caminhos da sua descoberta.* Retirado de http://www.edumed.org.br/cursos/neurociencia/1/Monografiashistoria-sna.doc em 20/01/2007

Perrewe, P. L., & Zellars, K. L (1999). An examination of attribuitions and emotions in the transactional approach to the organizational stress process. *Journal of Organization Behaviour*, *5,* 739-760

Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management.* New York: McGraw-Hill.

Ramalho, J. R. (1998). *Precarização do trabalho e impasses da organização c oletiva no Brasil.* São Paulo: Bomtempo Editorial.

Ramalho, J. R. (2000). *Trabalho e sindicato: Posições em debate na sociologia hoje.* Retirado de http://www.fflch.usp.br/sociologia/nadya/trab_sindicato.pdf em 21.01.2007

Ramalho, J. R., & Arrochellas, M. H. (2004). *Desenvolvimento, subsistemas e trabalho informal no Brasil*. Rio de Janeiro: Cortez

Rezende, J. M.(2002). *Neuroendocrinologia do estresse: História e conceito*. Retirado de http://usuarios.cultura.com.br/jmrezende/stress.htm retirado em 20/01/2007.

Santos, M. F. (1962). *Tratado de economia*. Goiânia: Logos

Schaufeli,W. B., & Peeters, M. C. W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7, 19-48

Schaufeli,W. B., & Kompier, M. A. J. (2001). Managing job stress in the Netherlands. *International Journal of Stress Management*, 8, 15-34

Schumpeter, J. A.(1997). *Ensaios, empresários, inovação, ciclos de negócio e evolução do capitalismo.* São Paulo: Celta Editora

Schurman, S. J., & Israel, B. A (1996). Redesigning work systems to reduce stress: A participatory action research approach to creating change. Em L. R. Murphy, L. L. Hurrell, S. L. Sauter & G. P. Keita (Orgs), *Job Strees Interventions* (pp 1145-1159). Washington: Softcover.

Selye, H. (1936). *Stress: A tensão da vida*. São Paulo: Ibrasa.

Siqueira, M.M.M. (2005) Esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho. *Estudos em Psicológia, 1*, 83-93.

Siu, O.(2002). Occupational stressors and well-being among Chinese employees: The role of organisational commitment. *Applied Psychology: An International Review, 57,* 527-544.

Tan, H. H., & Tan, C. P. (2002). Temporary employees in Singapore: What drives them? *The Journal of Psychology*, *136*, 83-102.

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. (2001). *Using multivariate statistics*. Boston: Allyn and Bacon.

Tucker, J. S., Sinclair, R. R. & Thomas, J. L. (2005). The multilevel effects of occupational stressors on soldiers: Well-Being, organizational attachment and readiness. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*, 276-299

Virtanen, M. (2003). *Temporary employment and health*. Helsinki: Finish Institute of Occupational Health

Warr, P. (2005).Well-being and a mental health. Em J. Barling, E. K Kelloway, & R. M Frone (Orgs), *Handbook of work stress*. (pp 547-573). Sage: London.

Weber, M. (1985). *A Ética protestante e o espírito do capitalismo*. São Paulo: Pioneira.

ANEXO A

ESCALA DE FONTES DE ESTRESSE NO TRABALHO

1	2	3	4	5	6
Nunca me afeta	Afeta-me raramente	Afeta-me ocasionalmente	Afeta-me com certa freqüência	Afeta-me frequentemente	Sempre me afeta

	1	2	3	4	5	6
Conviver com rumores sobre a possibilidade de fusão da empresa						
Não receber ajuda de meus superiores quando tenho algum problema pessoal						
Não dispor de tempo para minha vida pessoal em função do trabalho						
Trabalhar duro para cumprir minhas tarefas						
Não receber ajuda de meus colegas quando tenho algum proble ma pessoal						
Ter que trabalhar de forma coordenada com meus colegas de trabalho						
Saber que meus erros podem ocasionar grandes perdas de equipamentos ou materiais						
Não receber ajuda de meus colegas quando tenho algum problema no trabalho						
Ter maior concentração de trabalho em certas épocas do ano						
Levar trabalho para casa						
Não ser ouvido por meus superiores quando tenho algum problema pessoal						
Não ser ouvido por meus colegas quando tenho dificuldades no trabalho						
Não poder cuidar direito de minha família em função do trabalho						
Conviver com rumores sobre dificuldades financeiras da empresa						
Ter que me manter constantemente atualizado						
Não poder decidir sobre quando me ausentar temporariamente de meu local de trabalho						
Não poder decidir sobre quando tirar férias						
Realizar várias tarefas ao mesmo tempo						
Saber que meus erros podem prejudicar a mim mesmo(a)						
Não poder estabelecer meu próprio ritmo de trabalho						
Ter um ritmo acelerado de trabalho						
Não poder decidir sobre quando fazer pausas durante meu horário de trabalho						
Ter dificuldades de conciliar as questões profissionais com as familiares						
Conviver com rumores sobre cortes de pessoal						
Saber que meus erros podem afetar o trabalho de outros colegas						
Ser solicitado(a) a fazer coisas que vão contra meus próprios princípios						
Não me desligar do trabalho mesmo quando estou em casa						
Não poder planejar minhas horas de trabalho						
Saber que meus erros podem interferir negativamente na vida de outras pessoas						
Trabalhar em um ambiente de instabilidade quanto à minha permanência no emprego						
Receber instruções contraditórias sobre o que fazer no trabalho						
Não saber exatamente a margem de autonomia que tenho em meu trabalho						
Não saber exatamente as tarefas que são de minha responsabilidade						
Não ser ouvido por meus colegas quando tenho algum problema pessoal						
Não saber exatamente o que esperam de mim em me u trabalho						

ANEXO B

ESCALA DE SATISIFAÇÃO NO TRABALHO

1	2	3	4	5	6

	Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente
Sinto-me satisfeito com meu trabalho atual						
Eu recomendaria meu trabalho atual a qualquer pessoa que me perguntasse sobre ele.						
Se eu tivesse que escolher um trabalho, eu escolheria o meu.						
Espero continuar no meu trabalho atual por muitos anos.						
Meu trabalho atual corresponde àquilo que eu desejava ter quando comecei a trabalhar.						

ANEXO C

ESCALA DE AFETOS POSITIVOS E NEGATIVOS NO TRABALHO

1 Nunca	2 Raramente	3 Ocasionalmente	4 Com certa freqüência	5 Frequentemente	6 Sempre

	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
Cansado							Chateado						
Tenso							Inspirado						
Satisfeito							Capaz de encarar os problemas						
Ansioso							Com uma sensação agradável						
Em alerta							Orgulhoso						
Com uma sensação de prazer							Entusiasmado						
Depressivo							Capaz de encarar decisões						
Ameaçado							Preocupado						
Estressado							Ativo						
Agressivo							Raivoso						
Confortável							Fatigado						
Nervoso							Cheio de energia						
Aborrecido							Furioso						
Motivado							Otimista						

ANEXO D

DADOS SÓCIODEMOGRÁFICOS

Idade _____ anos

Sexo: (marque com um x) Masculino ( ) Feminino ( )

Escolaridade: Ensino médio incompleto ( ) Ensino médio completo ( )

Universitário incompleto ( ) Universitário completo ( )

Profissão: _____ _____

Natureza do contrato de trabalho atual: ( ) efetivo ( ) temporário

Tempo de trabalho atual? _____ _____

Horário de trabalho: integral ( ) meio período ( )

Muito obrigado pela sua colaboração!

ANEXO E

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do Projeto: Estressores ambientais e reações psicológicas ao estresse em trabalhadores formais e informais
Responsável pelo Projeto: Ana Paula Corrêa e Silva

Eu _____ abaixo assinado, declaro ter pleno conhecimento do que se segue: 1) Fui informado, de forma clara e objetiva, que a pesquisa intitulada "Estressores ambientais e reações psicológicas ao estresse em trabalhadores formais e informais" irá analisar reações psicológicas ao estresse; 2)Sei que nesta pesquisa serão aplicados instrumentos de medida para mensurar estresse no trabalho e satisfação no trabalho; 3) Estou ciente que não é obrigatória a minha participação nesta pesquisa, caso me sinta constrangido (a) antes e durante a realização da mesma, entendendo neste item que isto não implicará prejuízos com relação a instituição – cancelamento de matrícula, participação em eventos, etc; 4) Poderei saber através desta pesquisa os resultados obtidos; 5) Sei que os materiais utilizados para coleta de dados serão armazenados e mantidos em arquivo, respeitando a confidencialidade e o sigilo, por 5 anos, após o término da pesquisa; 6) Sei que o pesquisador manterá em caráter confidencial todas as respostas que comprometam a minha privacidade; 7) Receberei informações atualizadas durante o estudo, ainda que isto possa afetar a minha vontade em continuar dele participando; 8) Estas informações poderão ser obtidas através de Ana Paula Corrêa 2613-4505; 9) Foi-me esclarecido que o resultado da pesquisa somente será divulgado com o objetivo científico, mantendo-se a minha identidade em sigilo; 10) Quaisquer outras informações adicionais que julgar importantes para compreensão do desenvolvimento da pesquisa e de minha participação poderão ser obtidas no Comitê de Ética e Pesquisa.

Declaro, ainda, que recebi cópia do presente Termo de Consentimento.

(Cidade), _____ de _____ de 200____

Pesquisador: _____
Ana Paula Corrêa e Silva
012.846.287-60

_____

Sujeito da Pesquisa/Representante Legal:
(Nome e CPF)

ANEXO F

QUESTIONÁRIO SOBRE BEM-ESTAR NO TRABALHO

Este questionário tem como finalidade conhecer diferentes aspectos relacionados a seu bem-estar no trabalho. Ele se compõe de três partes:

- A primeira parte refere-se a suas impressões sobre o seu ambiente de trabalho;
- A segunda parte é relativa a seu grau de satisfação/insatisfação com seu trabalho;
- A terceira parte aborda as emoções que seu trabalho tem lhe despertado no último mês.

Lembre-se que não existem respostas certas nem erradas para as questões deste questionário, pois o que importa é a sua opinião sincera. **Responda a todas as perguntas e, por favor, não se identifique para que a informação seja totalmente anônima**. Os dados desta pesquisa serão analisados em conjunto com as respostas dadas por todos os participantes. A informação será tratada de forma confidencial.

Sinta-se inteiramente à vontade para dar as suas opiniões, lembrando-se de que você não precisa se identificar. Desde já, agradecemos por sua valiosa colaboração.

PRIMEIRA PARTE

Esta parte do questionário pretende conhecer suas impressões sobre seu ambiente de trabalho. A seguir, você encontrará várias frases que representam diferentes situações que podem ocorrer no dia-a-dia do trabalho. Sua tarefa consiste em ler cada frase cuidadosamente e dizer em que medida ela representa algo que o afeta, isto é, que lhe transmite algum tipo de mal-estar. Para responder, escolha o ponto da escala abaixo que melhor descreve sua opinião, assinalando um **X** na coluna que lhe corresponde.

1	2	3	4	5	6
Nunca me afeta	Afeta-me raramente	Afeta-me ocasionalmente	Afeta-me com certa freqüência	Afeta-me frequentemente	Sempre me afeta

	1	2	3	4	5	6
Conviver com rumores sobre a possibilidade de fusão da empresa						
Não receber ajuda de meus superiores quando tenho algum problema pessoal						
Não dispor de tempo para minha vida pessoal em função do trabalho						
Trabalhar duro para cumprir minhas tarefas						
Não receber ajuda de meus colegas quando tenho algum problema pessoal						
Ter que trabalhar de forma coordenada com meus colegas de trabalho						
Saber que meus erros podem ocasionar grandes perdas de equipamentos ou materiais						
Não receber ajuda de meus colegas quando tenho algum problema no trabalho						
Ter maior concentração de trabalho em certas épocas do ano						
Levar trabalho para casa						
Não ser ouvido por meus superiores quando tenho algum problema pessoal						
Não ser ouvido por meus colegas quando tenho dificuldades no trabalho						
Não poder cuidar direito de minha família em função do trabalho						
Conviver com rumores sobre dificuldades financeiras da empresa						
Ter que me manter constantemente atualizado						
Não poder decidir sobre quando me ausentar temporariamente de meu local de trabalho						
Não poder decidir sobre quando tirar férias						
Realizar várias tarefas ao mesmo tempo						
Saber que meus erros podem prejudicar a mim mesmo(a)						
Não poder estabelecer meu próprio ritmo de trabalho						
Ter um ritmo acelerado de trabalho						
Não poder decidir sobre quando fazer pausas durante meu horário de trabalho						

Ter dificuldades de conciliar as questões profissionais com as familiares						
Conviver com rumores sobre cortes de pessoal						
Saber que meus erros podem afetar o trabalho de outros colegas						
Ser solicitado(a) a fazer coisas que vão contra meus próprios princípios						
Não me desligar do trabalho mesmo quando estou em casa						
Não poder planejar minhas horas de trabalho						
Saber que meus erros podem interferir negativamente na vida de outras pessoas						
Trabalhar em um ambiente de instabilidade quanto à minha permanência no e mprego						
Receber instruções contraditórias sobre o que fazer no trabalho						
Não saber exatamente a margem de autonomia que tenho em meu trabalho						
Não saber exatamente as tarefas que são de minha responsabilidade						
Não ser ouvido por meus colegas quando tenho algum problema pessoal						
Não saber exatamente o que esperam de mim em meu trabalho						

SEGUNDA PARTE

A segunda parte deste questionário é relativa ao seu grau de satisfação/insatisfação com seu trabalho. Utilize para tanto a escala abaixo para responder o que melhor descreve a sua opinião:

1	2	3	4	5	6
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

Sinto-me satisfeito com meu trabalho atual						
Eu recomendaria meu trabalho atual a qualquer pessoa que me perguntasse sobre ele.						
Se eu tivesse que escolher um trabalho, eu escolheria o meu.						
Espero continuar no meu trabalho atual por muitos anos.						
Meu trabalho atual corresponde àquilo que eu desejava ter quando comecei a trabalhar.						

TERCEIRA PARTE

Esta parte do questionário aborda as emoções que seu trabalho tem lhe despertado ultimamente. Você encontrará abaixo uma lista com diferentes emoções que as pessoas costumam sentir em relação a seu trabalho. Indique a freqüência com que o trabalho que você desempenha em sua empresa atual fez você sentir cada uma dessas emoções, no último mês. Utilize para tanto a escala abaixo:

1	2	3	4	5	6
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Com certa freqüência	Frequentemente	Sempre

	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
Cansado							Chateado						
Tenso							Inspirado						
Satisfeito							Capaz de encarar os problemas						
Ansioso							Com uma sensação agradável						
Em alerta							Orgulhoso						
Com uma sensação de prazer							Entusiasmado						
Depressivo							Capaz de encarar decisões						
Ameaçado							Preocupado						
Estressado							Ativo						
Agressivo							Raivoso						
Confortável							Fatigado						
Nervoso							Cheio de energia						
Aborrecido							Furioso						
Motivado							Otimista						

DADOS SÓCIODEMOGRÁFICOS

Idade _____ anos

Sexo: (marque com um x) Masculino ( ) Feminino ( )

Escolaridade: Ensino médio incompleto ( ) Ensino médio completo ( )

Universitário incompleto ( ) Universitário completo ( )

Profissão: _____ _____

Natureza do contrato de trabalho atual: ( ) efetivo ( ) temporário

Tempo de trabalho atual? _____ _____

Horário de trabalho: integral ( ) meio período ( )

Muito obrigado pela sua colaboração!

Livros Grátis

(http://www.livrosgratis.com.br)

Milhares de Livros para Download:

Baixar livros de Administração
Baixar livros de Agronomia
Baixar livros de Arquitetura
Baixar livros de Artes
Baixar livros de Astronomia
Baixar livros de Biologia Geral
Baixar livros de Ciência da Computação
Baixar livros de Ciência da Informação
Baixar livros de Ciência Política
Baixar livros de Ciências da Saúde
Baixar livros de Comunicação
Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE
Baixar livros de Defesa civil
Baixar livros de Direito
Baixar livros de Direitos humanos
Baixar livros de Economia
Baixar livros de Economia Doméstica
Baixar livros de Educação
Baixar livros de Educação - Trânsito
Baixar livros de Educação Física
Baixar livros de Engenharia Aeroespacial
Baixar livros de Farmácia
Baixar livros de Filosofia
Baixar livros de Física
Baixar livros de Geociências
Baixar livros de Geografia
Baixar livros de História
Baixar livros de Línguas

Baixar livros de Literatura
Baixar livros de Literatura de Cordel
Baixar livros de Literatura Infantil
Baixar livros de Matemática
Baixar livros de Medicina
Baixar livros de Medicina Veterinária
Baixar livros de Meio Ambiente
Baixar livros de Meteorologia
Baixar Monografias e TCC
Baixar livros Multidisciplinar
Baixar livros de Música
Baixar livros de Psicologia
Baixar livros de Química
Baixar livros de Saúde Coletiva
Baixar livros de Serviço Social
Baixar livros de Sociologia
Baixar livros de Teologia
Baixar livros de Trabalho
Baixar livros de Turismo