

## AS FONTES DE STRESS NO TRABALHO

Maria Angélica Sadir<sup>1</sup>  
Marilda E. Novaes Lipp<sup>2</sup>

### RESUMO

O stress tem consequências para a saúde e para a qualidade de vida. Estas são percebidas por licenças médicas, queda de produtividade, dificuldades interpessoais, gerando altos custos pessoais e profissionais. Faz-se necessária a identificação de fontes estressoras nas organizações que interferem no bem estar e desempenho individual. O objetivo do estudo é levantar estas fontes e sua intensidade, para ser possível desenvolver medidas de profilaxia e de intervenção, tornando o ambiente de trabalho mais satisfatório. Participaram deste estudo 144 adultos, entre gerentes, empresários, psicólogos, administradores, engenheiros, etc. Utilizou-se um questionário de 12 fontes de stress no trabalho. As mais relatadas foram: excesso de atividades, falta de planejamento e conflitos de interesses e valores. Os profissionais com maior número delas foram os engenheiros, autônomos e administradores, não havendo diferença significativa entre os gêneros. Concluiu-se que os participantes tiveram um número alto de fontes e de intensidade destas. Sugere-se um maior aprofundamento deste estudo com mais sujeitos.  
Palavras-chave: fontes de stress; trabalho; stress.

## OCCUPATIONAL STRESSORS AT WORK

### ABSTRACT

Stress has consequences to health and quality of life. Its effects are reflected on medical leave of absence, reduction in productivity and interpersonal and emotional difficulties leading to high costs. It is important to identify stressors that could affect wellbeing and work performance. The objective of this study was to survey the most frequent and intense stressors present in the daily activities so to make it possible to develop measures to improve working environment. One hundred-and-forty-four adults, including managers, office personnel, entrepreneurs, psychologists, self-employed people, students, administrators, engineers, etc. answered a questionnaire containing 12 occupational stressors. The most frequently mentioned stressors were: excessive work load, lack of planning in the job, and value conflict. Engineers, self-employed people, and administrators indicated the greatest number of stressors. No gender difference was found. It was concluded that participants were subjected to a large number of high-intensity occupational stressors. It is suggested that other studies using larger samples be conducted.  
Key words: stressors; work; stress.

---

<sup>1</sup> Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da PUC Campinas.

<sup>2</sup> Professora Doutora do Programa do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da PUC Campinas.

## Introdução

O stress emocional, definido por Selye (1965) como “uma reação do organismo com reações psicofisiológicas que ocorre frente a situações que o amedrontam, excitam ou o façam feliz”, tem sido o objeto de inúmeras pesquisas na atualidade (Codo, Soratto & Vasques-Meneses, 2004; Lipp, 1996; Lipp, 1998) que mostram um aumento em sua incidência (Lipp, 2004).

O stress na sociedade preocupa devido às suas consequências para a saúde, a qualidade de vida em nível pessoal e também devido às implicações que tem para as empresas e para a sociedade. O excesso de stress pode causar um desgaste físico e/ou mental gerando envelhecimento precoce, uma série de doenças e até a morte (Lipp, 1998). Tal desgaste acarreta sintomas físicos que prejudicam o desempenho e as atividades diárias do indivíduo, gerando desconfortos, cansaço e diminuindo seu ritmo e capacidade de manter uma vida equilibrada e saudável. Como consequência, pode desencadear problemas de saúde, emocionais e interpessoais, principalmente o isolamento social, devido à irritação e falta de paciência com as pessoas (Ferreira & Zavodini, 2006). Ele também pode acarretar queda de produtividade, desmotivação, falta de concentração e infelicidade na esfera pessoal, gerando altos custos para a pessoa e para a empresa (Almeida, 2005; Lipp, 2005).

Os efeitos negativos do stress têm levado pesquisadores a investigarem os fatores precipitantes do stress na sociedade moderna. Sabe-se que o stress tem várias etiologias, tanto em fatores externos criadores de tensões patológicas, como fontes internas capazes de atuarem como geradores de estados tencionais significativos (Lipp, 2005).

A sobrecarga de trabalho e na família, o relacionamento com a chefia, a auto-cobrança, a falta de união e cooperação na equipe, o salário insuficiente, a falta de expectativa de melhoria profissional e também o meio social podem ser causadores de *stress* (Lipp, 2005; Néri, 2004).

## Estressores organizacionais

O *stress* ocupacional pode ser definido com ênfase nos fatores do trabalho que excedem a capacidade de enfrentamento do indivíduo (*estressores organizacionais*) ou nas respostas fisiológicas, psicológicas e comportamentais dos indivíduos aos *estressores* (Jex, 1998; Jones & Kinman, 2001). O esforço principal dos pesquisadores no campo do *stress* organizacional está voltado para a identificação desses *estressores*, ou seja, eventos que provocam respostas indicativas de *stress* e interferem no bem estar, saúde e desempenho do indivíduo.

Tanto fatores externos (condições de trabalho) quanto exigências físicas e mentais da atividade (organização do trabalho) podem estar entre os *estressores* responsáveis pelo *stress* decorrente do trabalho (Carayon, Smith & Haims, 1999; Dejours, Dessors & Desriaux, 1993; Schabracq, Winnubst & Cooper, 1996; Seligmann-Silva, 1994). Estas circunstâncias impõem ao trabalhador uma alta demanda a ser enfrentada. Se o indivíduo apresentar um repertório deficitário de enfrentamento, o *stress* ocupacional será desencadeado.

O indivíduo, ao se inserir na organização, cria outra variável que pode interferir nesta relação *stress*/trabalho. Criam-se expectativas e motivações que se orientam por valores pessoais, que, muitas vezes, poderão entrar em conflito com os valores organizacionais. A consequência disto é a diminuição desta motivação inicial e a falta de cooperação e comprometimento com as demandas da organização (Gondim & Silva, 2004; Tamayo, 1997).

Apesar dos *estressores* que influenciam o cotidiano organizacional, algumas mudanças no ambiente organizacional podem produzir resultados mais rápidos e eficazes na promoção da saúde (Stokols, 1992). As intervenções focadas no trabalhador podem também contribuir

para a prevenção de doenças, ao atuarem como ferramenta auxiliar em programas multidisciplinares de promoção de saúde no ambiente organizacional.

É importante ressaltar que a avaliação das necessidades dos trabalhadores aumenta as chances de eficácia e eficiência da intervenção por detectar as demandas da população-alvo do programa (Murta & Tróccoli, 2004). Em função disto, desenvolveu-se este estudo com o objetivo de levantar as principais fontes *estressoras* no trabalho, verificar sua intensidade nas diferentes profissões, idades e sexo. Algumas pesquisas foram realizadas apontando diversas fontes de *stress* organizacional, mas este estudo visa correlacionar estes *estressores* tanto com o gênero como com os diferentes cargos exercidos, a fim de se verificar se em determinadas funções existem mais fontes *estressoras*.

Este levantamento torna-se relevante ao dar oportunidade, tanto para a empresa como para o funcionário, de desenvolver medidas de profilaxia do *stress* organizacional e de intervir no ambiente de trabalho, tornando-o mais harmônico e favorecendo uma maior confiança e realização dos funcionários, propiciando um sentimento de satisfação no trabalho e, com isso, diminuir o *stress* e a possibilidade de doenças físicas e emocionais, assim como os custos organizacionais gerados por estas.

## Método e Participantes

A amostra da presente pesquisa foi constituída por 144 adultos, de 18 a 58 anos de idade, sendo 39 homens e 105 mulheres, que responderam ao questionário enviado por correio eletrônico e que concordaram em participar da pesquisa. Destes participantes, 77 eram casados, 61 solteiros e 6 separados. Como critério de inclusão a pessoa deveria estar inserida no mercado de trabalho e ter mais de 18 anos. Os participantes com menos de 18 anos e não inseridos em um ambiente de trabalho foram excluídos, assim como os que não autorizaram a sua participação na pesquisa. Os participantes foram selecionados de um mailing pessoal da pesquisadora.

Em relação à escolaridade, 62 participantes tinham nível Superior completo, 22 Superior incompleto, 5 Ensino Médio completo e 54 Pós Graduação. As profissões dos participantes variavam entre gerente, assistente administrativo, empresários, psicólogos, estagiários, administradores, engenheiros, entre outros.

## Material

O instrumento utilizado na coleta de dados foi um questionário elaborado para este estudo, constituído de uma parte preliminar que visava coletar dados pessoais e uma outra que apresentava uma lista de 12 fontes de *stress* no trabalho.

Os participantes assinalaram quais fontes possuíam no seu trabalho, assim como a intensidade em que as percebiam. Essa intensidade variava de 1 a 5, sendo 5 a de maior intensidade e, conseqüentemente, maior nível de *stress* para a pessoa.

Para se chegar a essa lista de fontes, foi feito um levantamento prévio, também via correio eletrônico, com 23 participantes (alguns que também responderam ao questionário posteriormente), pedindo para que citassem 3 fontes de *stress* que percebiam no seu trabalho atualmente. Foram citadas ao todo 45 fontes, muitas mencionadas por mais de uma pessoa. Após esta etapa, as fontes foram agrupadas por categorias de acordo com o tema ou similaridade, chegando-se as 12 categorias. Este processo de formação de categorias passou

por dois juizes até que a total concordância fosse obtida, de acordo com a proposta de Bardin (1977).

## Procedimento

A abordagem aos participantes ocorreu pelo correio eletrônico, ocasião em que houve a explicação dos objetivos da pesquisa. Em um primeiro momento, selecionaram-se aleatoriamente 23 pessoas para descreverem as 3 fontes de *stress* que mais as desgastam no trabalho atualmente. Com estas respostas, elaborou-se o questionário, que foi enviado para um grande número de pessoas, cujo número exato não se sabe, pois muitos encaminharam para outras pessoas conhecidas.

Neste questionário os participantes eram orientados a preencherem e devolverem via correio eletrônico apenas se concordassem com sua participação voluntária neste estudo. Caso se recusassem a participar, não precisariam responder à solicitação. Se o fizessem, consideraríamos que estariam autorizando sua participação, mas garantíamos o sigilo dos dados. O recebimento dos questionários ocorreu durante 2 meses aproximadamente.

## Resultados

O grupo de participantes deste estudo constitui-se de 144 adultos, de 18 a 58 anos de idade, sendo 39 homens e 105 mulheres, que responderam ao questionário enviado por correio eletrônico e que concordaram em participar da pesquisa. Do total dos participantes, 77 (54%) eram casados, 61 (42%) solteiros e 6 (4%) separados.

Em relação à escolaridade (conforme a Tabela 1), 63 participantes (44%) tinham nível Superior completo, 22 Superior incompleto (15%), 5 (3,5%) Ensino Médio completo e 54 (37,5%) Pós-Graduação. Das mulheres, 41% tinham superior completo, 14% superior incompleto, 3% até o Ensino Médio e 42% tinham Pós-graduação. Os homens, 51% tinham superior completo, 18% superior incompleto, 5% até o Ensino Médio e 26% Pós-graduação.

**Tabela 1. Escolaridade dos participantes**

Sexo	Escolaridade dos Participantes				TOTAL
	Sup. Comp.	Sup. Inc.	E.Médio	Pós-Grad.	
Mulheres	43	15	3	44	105
Homens	20	7	3	10	39
TOTAL	63	22	5	54	144

As diversas profissões dos participantes agruparam-se em 13 categorias diferentes, conforme sua ocorrência. A profissão que mais se destacou foi a de psicólogos (30%), seguida pelos engenheiros (8,5%), administradores, professores e assistentes administrativos (8% cada).

Conforme as respostas dos participantes, categorizaram-se 12 fontes de *stress* (Tabela 2). Dentre estas fontes as 3 mais comuns foram selecionadas: excesso de atividades, conflitos de interesses e valores e pessoas desorganizadas ou sem preparo.

**Tabela 2. Fontes de stress no trabalho**

Fontes de Stress no Trabalho	
1	Excesso de atividades
2	Conflitos de interesses e valores
3	Dificuldades interpessoais
4	Ruídos no ambiente de trabalho
5	Dificuldade em lidar com cobranças
6	Pessoas desorganizadas ou sem preparo
7	Falta de planejamento
8	Falta de cooperação
9	Falta de reconhecimento do funcionário
10	Dificuldade em lidar com chefe
11	Problemas com recursos para trabalho
12	Problemas administrativos

Fontes de *stress* mais relatadas, assim como as de maior intensidade: Excesso de atividades, Falta de planejamento e Conflitos de interesses e valores. O número médio de fontes de *stress* por participante foi de 7,68 *estressores*.

Profissionais com mais fontes de *stress*, respectivamente: Engenheiros (média de 9,8), Autônomos (9,1), Administradores e Profissionais de Saúde (9 cada um). Entre os engenheiros, as fontes mais citadas foram excesso de atividades, pessoas desorganizadas ou sem preparo e falta de planejamento; nos autônomos, pessoas desorganizadas ou sem preparo, falta de planejamento e problemas administrativos; nos administradores, excesso de atividades, falta de cooperação e conflitos de interesses e valores; e nos profissionais de saúde foram os conflitos de interesses e valores, excesso de atividades e dificuldades interpessoais, entre outras.

Profissionais que tiveram menos fontes de *stress*: Empresários (4,6), Profissionais de Recursos Humanos (7,2) e Psicólogos (6,25). Entre os empresários, as fontes mais citadas foram conflitos de interesses e valores, excesso de atividades, falta de planejamento e cooperação; nos profissionais de recursos humanos, pessoas desorganizadas ou sem preparo e conflitos de interesses e valores; e entre os psicólogos, o excesso de atividades, falta de planejamento e conflitos de interesses e valores.

As principais fontes de *stress* em cada profissão estão demonstradas na Tabela 3, na qual se pode verificar que em praticamente todas as categorias profissionais o excesso de atividades, a falta de planejamento e os conflitos de interesses e valores aparecem como umas das 3 fontes mais citadas.

Tabela 3. As 3 fontes mais relatadas em cada profissão

Profissão/ Fontes	1ª	2ª	3ª
Psicólogo	Excesso de atividades	Falta de planejamento	Conflitos de interesses e valores Conflitos de interesses e valores, Dificuldades interpessoais, Pessoas desorganizadas ou sem preparo
Administrador	Excesso de atividades Excesso de atividades, Pessoas desorganizadas ou sem preparo, Falta de planejamento	Falta de cooperação	
Engenheiro		Pessoas desorganizadas ou sem preparo	Falta de planejamento Dificuldades interpessoais, Pessoas desorganizadas ou sem preparo, Falta de planejamento, Problemas administrativos
Professor	Problemas com recursos para trabalho	Falta de reconhecimento do funcionário	
Empresário	Conflitos de interesses e valores	Excesso de atividades, Falta de planejamento, Falta de cooperação	
Estagiário	Excesso de atividades	Falta de cooperação	Ruídos no ambiente de trabalho, Pessoas desorganizadas ou sem preparo Pessoas desorganizadas ou sem preparo, Falta de cooperação
Assist. Adm.	Excesso de atividades Pessoas desorganizadas ou sem preparo	Conflitos de interesses e valores	
Autônomo		Falta de planejamento Conflitos de interesses e valores	Problemas administrativos Pessoas desorganizadas ou sem preparo
Gerente	Excesso de atividades Pessoas desorganizadas ou sem preparo	Conflitos de interesses e valores	
RH		Excesso de atividades, Dificuldades interpessoais, Pessoas desorganizadas ou sem preparo, Falta de planejamento	
Prof. de saúde	Conflitos de interesses e valores Excesso de atividades, Pessoas desorganizadas ou sem preparo, Falta de cooperação		
Comercial e Marketing	Falta de reconhecimento do funcionário		
Outros	Falta de planejamento	Falta de cooperação	Problemas administrativos

Verificou-se que o excesso de atividades foi a fonte de *stress* mais relatada em 7 das 13 categorias de profissões e só não foi relatada em 4 delas. Ao se comparar os gêneros, percebeu-se que não houve diferença significativa entre eles, sendo que a média de fontes nos homens foi de 8,5 e nas mulheres de 6,4 ( $\chi^2 = 4,710$ ,  $dp = 11$  e  $p = 0,9444$ ). As principais fontes de *stress* nas mulheres são: o excesso de atividades (83,8%), conflitos de interesses e valores (61,9%) e pessoas desorganizadas e sem preparo (60,9%). Nos homens são: excesso de atividades (94,8%), pessoas desorganizadas e sem preparo (89,7%) e falta de cooperação (82%), respectivamente.

Em relação à escolaridade, verificou-se que os participantes que tinham o nível superior completo apresentaram um número de fontes de *stress* menor que os outros níveis educacionais (média de 7,2). Em contrapartida, os de nível de pós-graduação tiveram um maior número de fontes (8,2), juntamente com os que tinham segundo grau (8,2) e os de nível superior incompleto (7,6). Ao realizar a análise estatística destes dados, verificou-se que não houve diferença significativa entre os níveis de escolaridade ( $\chi^2 = 8,067$ ,  $dp = 33$  e  $p = 1,0$ ).

Entre os participantes com nível superior completo as maiores fontes de *stress* constituem-se de excesso de atividades (84,1%), pessoas desorganizadas e sem preparo (76,1%), conflitos de interesses e valores (71,4%) e falta de planejamento (71,4%). Entre os participantes com nível superior incompleto, identificaram-se como fontes de maior frequência: excesso de atividades (86,3%), falta de cooperação (77,2%) e pessoas desorganizadas e sem preparo (72,7%).

O excesso de atividades, os conflitos de interesses e valores e a falta de cooperação foram considerados como fonte de *stress* para todas as pessoas com Segundo grau. Os pós-



graduados referiram também o excesso de atividades (88,8%), conflitos de interesses e valores (83,3%) e falta de planejamento (81,4%) como suas principais fontes de *stress*.

Ao agruparmos os participantes por idade, constatou-se que os que tinham entre 31 e 44 anos apresentaram um maior número de fontes de *stress* (média de 8,2), seguidos pelos que tinham mais de 45 anos (7,9) e os menores de 30 anos eram os que apresentaram menor número de fontes (7,1). A diferença entre o número de fontes em cada faixa etária não foi significativa estatisticamente ( $\chi^2 = 8,459$ ,  $dp = 22$  e  $p = 0,9957$ ). As fontes são fidedignas visto que foram relatadas por um número muito grande de participantes.

## Discussão

Percebe-se, neste estudo, que as fontes de *stress* estavam presentes nos diversos cargos exercidos. A presença destas fontes pode ser explicada pela crescente necessidade de adaptação às mudanças e ao ritmo da rotina que as pessoas estão sujeitas na atualidade, rotina esta que pode ser um dos fatores que explica o alto nível de *stress* da população em geral. Estas mudanças contínuas, assim como as relações interpessoais que se estabelecem no ambiente de trabalho, podem gerar um alto nível de *stress* também dentro das organizações, tornando-se fontes de *stress* ocupacional.

Neste trabalho constatou-se também que as fontes de *stress* mais relatadas no ambiente profissional são o excesso de atividades, a falta de planejamento e os conflitos de interesses e valores. Este levantamento corrobora alguns estudos anteriores que citam inúmeras condições estressantes no ambiente laboral: sobrecarga de trabalho, excesso ou falta de trabalho, rapidez em realizar a tarefa, fadiga, excessivo número de horas de trabalho, mudanças no trabalho, falta de participação na tomada de decisões, de responsabilidade, de apoio por parte da direção, de informação, de clareza nos objetivos propostos pelo cargo, mudanças tecnológicas às quais tem de se adaptar, o significado do trabalho e a natureza das tarefas, a ambiguidade e os conflitos de papéis, as relações pessoais e o excesso de responsabilidade sem suficiente preparo, entre outros (Correa & Menezes, 2002; Dejours, 1984; Erosa, 1999; Unión Sindical Obrera, 2007).

As situações estressantes representam para o trabalhador menor satisfação no trabalho, maior tensão e baixa auto-estima (Correa & Menezes, 2002). Trabalhar com pessoas desorganizadas e sem preparo, assim como a falta de cooperação dos colegas para a realização de tarefas foram uma das fontes citadas pelo levantamento realizado e condiz com o estudo destes autores. O funcionário que não tem conhecimento suficiente para exercer determinada função ou aquele que o tem, mas que não se propõe a ajudar o colega, proporciona situações de grande desgaste na empresa.

Outra fonte importante, a sobrecarga de trabalho, tanto em termos das dificuldades da tarefa, como no que se refere ao trabalho excessivo, tem relação direta com as horas de trabalho e a morte causada por enfermidade coronária (Erosa, 1999). Também está relacionada com uma série de sintomas de *stress*, como o consumo de álcool, absentismo laboral, baixa motivação no trabalho, baixa auto-estima, tensão no trabalho, entre outros. Estes dados não foram avaliados no nosso estudo, mas grande parte dos sujeitos citou o excesso de atividades como sendo uma das maiores fontes de *stress* e desgaste no seu cotidiano.

Ao fazer a análise das doze fontes levantadas neste estudo, percebe-se que a maioria delas envolve algum aspecto das relações interpessoais, como por exemplo: dificuldades interpessoais, dificuldade em lidar com chefe, pessoas desorganizadas e sem preparo, conflitos de interesses e valores, falta de cooperação, entre outras. Isto nos faz pensar que para

os participantes desta pesquisa as relações interpessoais de uma forma geral foram a grande fonte de *stress* no ambiente organizacional, tanto direta como indiretamente.

A literatura aponta vários estudos enfatizando as consequências negativas dos problemas de relacionamento interpessoal no trabalho. Um dos aspectos da dificuldade interpessoal que provavelmente pode ter ocorrido em nosso estudo é a falta de confiança entre os colegas, que frequentemente produz problemas de comunicação que origina tensões psicológicas e sentimentos de insatisfação no trabalho. A dificuldade de relação entre os companheiros pode gerar rivalidades, falta de apoio em situações difíceis, atribuição de culpas por erros ou problemas, inclusive uma total falta de relações (Correa & Menezes, 2002).

Outra fonte de *stress* interpessoal citada neste estudo foi o conflito de interesses e valores e alguns autores também verificaram que é uma fonte de *stress* importante no ambiente profissional. Segundo França e Rodrigues (1999), as condições de trabalho são geradoras de fatores *stressantes*, quando há deterioração das relações entre funcionários, com ambiente hostil entre as pessoas, trabalho isolado entre os membros, com pouca cooperação, presença de uma inadequada abordagem política, com competição não saudável entre as pessoas. Outras consequências podem ser as greves, atrasos nos prazos, ociosidade, absenteísmo, alta rotatividade, altas taxas de doenças e baixo nível de esforço. Esta pesquisa teve como objetivo apenas conduzir um levantamento das fontes de *stress*, porém seria interessante avaliar em próximos estudos as consequências geradas por estas fontes em cada participante a fim de se verificar possíveis problemas de queda de produtividade e desenvolvimento de doenças ou problemas físicos.

Outro aspecto importante deste estudo foi correlacionar estas fontes de *stress* com os cargos ocupados. Na literatura encontram-se estudos relacionando o *stress* em diversas atividades profissionais específicas, como profissionais de saúde (Nogueira-Martins, 2002), policiais civis (Tamayo & Tróccoli, 2002), enfermeiros (Stacciarini & Tróccoli, 2002), professores (Codo, 2000; Reinhold, 1996), doenças osteomusculares em bancários (Ferreira, 2001; Pinheiro, Tróccoli & Paz, 2002) e doenças osteomusculares em atletas (Maciel, 1996), mas poucos estudos comparam o nível ou as fontes de *stress* entre os cargos exercidos.

Ao correlacionar os cargos, verificou-se que os profissionais com mais fontes foram os engenheiros, seguidos dos autônomos, administradores e profissionais de saúde, mas sem uma diferença significativa, portanto não se pode afirmar que o *stress* afeta diferentemente estas categorias. Este resultado vai contra os estudos de Figueiras e Hippert (2002) que afirmam que algumas categorias profissionais são mais afetadas que outras pelo *stress* organizacional. Isto pode ser explicado pelo fato de que neste estudo não se avaliou o *stress* e sim a percepção das fontes de *stress* no trabalho do indivíduo. Portanto, acredita-se que a pessoa pode ter um número razoável de fontes e não apresentar *stress* devido às suas estratégias adequadas de enfrentamento deste. Apesar de que os diferentes cargos ocupacionais não obtiveram diferença significativa no número de fontes de *stress*, levanta-se a hipótese de que possam ter uma diferença no nível de *stress* apresentado. Em função disso, sugerem-se estudos futuros em que, além de se levantar as fontes de *stress*, se avalie o nível de *stress* dos participantes a fim de se estudar uma possível associação entre eles.

O fato dos profissionais de saúde terem sido um dos cargos com mais fontes de *stress* não chama a atenção em função de diversos estudos demonstrando que estes profissionais têm um alto nível de *stress*. Nogueira-Martins (2002) descreveram a síndrome do "burn-out" em médicos por desempenharem atividades em que está envolvido um alto grau de contato com outras pessoas.

Em contrapartida, os que tiveram menos fontes de *stress* foram os empresários, profissionais de Recursos Humanos e psicólogos, também sem diferença significativa entre eles. Este resultado difere dos de outros estudos, pois os trabalhos que estudaram o *stress* ocupacional de alguns profissionais revelaram um alto nível de *stress* em executivos – tanto



homens como mulheres. Um levantamento realizado no Centro Psicológico de Controle do *Stress* de Campinas mostrou que cerca de 70% dos que procuram atendimento, seja tratamento ou profilaxia, fazem parte da classe gerencial (Lipp, 2001).

Ainda de acordo com Bernik (1997) o executivo é uma das categorias mais afetadas pelo *stress*. Alguns fatores que contribuem para este aumento são as preocupações sobre o futuro em tempos de instabilidade econômica e política, a baixa qualidade de vida e o desemprego. As relações com os subordinados também são com frequência fontes de *stress* para os diretores, ao tratar de conseguir maior produtividade, assim como devem cumprir demasiados compromissos de trabalho (Correa & Menezes, 2002).

Ao analisar a atividade do psicólogo e profissional de recursos humanos acreditávamos que estávamos lidando com funções de grande desgaste pelo constante contato com as pessoas e necessidade de apoio e ajuda em que este profissional se depara. Neste estudo os psicólogos foram um dos profissionais com menos fontes de *stress*. Este resultado tem relação com o estudo realizado por Covolan (1989) com psicólogos clínicos que encontrou que para 61% destes o trabalho exercido era pouco *estressante*. Em contrapartida, Silva e Merlo (2007) fizeram um levantamento das fontes de prazer e sofrimento em psicólogos. Referiram como fontes de sofrimento (pode-se entender que geram *stress*) a carga excessiva de trabalho e pressão, conflitos entre valores pessoais e da empresa, restrições que a organização impõe, não atender às expectativas das pessoas e ser uma categoria profissional sem força.

Esses mesmos autores afirmam que o profissional de Recursos Humanos, em função da carga excessiva de trabalho, tem um esgotamento e empobrecimento de outras esferas da vida. São também procurados pelos colegas para confidenciar as dificuldades no trabalho, sofrem com a pouca valorização do psicólogo nas organizações e ficam em um papel intermediário entre os funcionários e o empresário. Por outro lado, existem fontes favoráveis, como ver o desenvolvimento das pessoas, ter um papel importante na manutenção de certa humanização nas empresas e quando são chamados para as tomadas de decisões.

Diante da constatação de que neste estudo os psicólogos e profissionais de recursos humanos apontaram poucas fontes de *stress* no trabalho, levantamos a hipótese de que eles criaram estratégias para lidar com essas situações, até mesmo pelo treinamento que este tipo de profissional recebe desde a sua formação acadêmica. Outra hipótese que podemos levantar é que estes profissionais atuam em áreas específicas da Psicologia ou da própria empresa onde exercem atividades que provavelmente não teriam uma implicação de um alto nível de fontes *estressoras*, interferindo neste resultado. Tanto com estes profissionais como em outros cargos ocupados também podemos supor que, de alguma forma, criaram recursos para enfrentarem as situações *estressantes* exigidas pelo cargo.

Uma explicação para que não tenhamos encontrado diferenças significativas entre os cargos ocupados no que se referem às fontes de *stress*, pode ser que este fator seja apenas uma fonte externa e que não chegaria a ter um grande impacto no nível de *stress* experimentado pelos participantes. Sabemos que o *stress* é causado tanto por fontes externas como internas, como algumas características pessoais, tipo de comportamento, assertividade, estado de humor, etc. Podemos supor diante deste achado que estas fontes internas podem ter tido uma grande influência em como os participantes lidavam com seu *stress* no trabalho e não apenas as tarefas e atividades exercidas. Jacques e Codo (2002) afirmaram que as características pessoais, como individualismo e competitividade, agem de forma sinérgica com o ambiente organizacional *estressante*.

Percebeu-se neste estudo que não houve diferença entre os gêneros no que se refere às fontes de *stress*. Oubiña, Calvo e Fernández-Ríos (1997) compararam as fontes de *stress* de psicólogos e psiquiatras e também não encontraram diferenças entre os sexos e idades, concluíram que estas variáveis não tinham efeito nos sintomas de *stress*. Estes mesmos

autores citam que apesar de tradicionalmente as mulheres terem mais fontes de *stress*, elas geralmente se afetam menos. Apesar de existirem diferenças biológicas à vulnerabilidade ao *stress*, também há diferentes papéis aos quais são expostos cada sexo, diferentes *estressores* e diferentes estratégias de enfrentamento destes (Peiró & Salvador, 1993).

Alguns trabalhos são *estressantes* em si mesmos e não é muito realista pensar em reduzir ou eliminar todos esses fatores de risco. Em tais circunstâncias faz sentido ensinar aos empregados a lidar com as condições necessárias do trabalho (Kompier & Kristensen, 2003).

Acreditamos que estes resultados vêm ao encontro do objetivo proposto neste trabalho, que seria o levantamento de fontes de *stress* no trabalho e sua relação com os cargos exercidos. Foi possível levantar várias fontes de *stress* que condizem com o que foi já referido na literatura, além de apontar alguns cargos ocupacionais que apresentaram um maior número de fontes de *stress*, apesar de que alguns destes resultados não corroboram com dados da literatura.

## Conclusão

A qualidade é essencial para a sobrevivência das organizações. Essa qualidade pode ser alcançada se forem observados alguns aspectos, como a adequada remuneração do trabalhador, a melhoria das condições de trabalho, a promoção de desenvolvimento pessoal, o oferecimento de crescimento e segurança, a busca de integração social na organização e a consideração da relevância social do trabalho. Nesse sentido, acredita-se que as pesquisas sobre o *stress* organizacional podem oferecer importantes indicadores para o desenvolvimento destes aspectos, contribuindo, assim, para a melhoria da qualidade organizacional e da qualidade de vida dos funcionários.

A partir dos resultados preliminares desta pesquisa, concluímos que os participantes têm um número alto de fontes de *stress*. Muitas delas foram citadas na sua intensidade máxima, ou seja, desgastam muito o funcionário.

Esses resultados podem ser importantes em nível de produtividade, *stress*, cansaço e doenças dos funcionários, portanto são de extrema relevância para que as empresas ajam na profilaxia destes problemas.

Sugerimos um maior aprofundamento deste estudo com um maior número de sujeitos, assim como com a avaliação do nível de *stress* dos participantes a fim de associar com a sua auto-percepção das fontes *estressoras*.

## Referências bibliográficas

Almeida, M. (2005). *Sabedoria dos Mestres*. [Acessado em 08 de agosto, 2005]. Disponível em: <[http://www.sabedoria dos mestres.com/marcelo\\_de\\_almeida6.html](http://www.sabedoria dos mestres.com/marcelo_de_almeida6.html)>.

Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Bernik, V. (1997). Stress: the silent killer. *Revista Eletrônica Cérebro e Mente*, número 3, set/nov. Disponível em: <<http://www.epub.org.br/cm/n03/doencas/stress.htm>>.

Carayon, P., Smith, M.J. & Haims, M.C. (1999). Work organization, job *stress*, and work-related musculoskeletal disorders. *Human Factors*, 41, 644-663.

Codo, W. (Org.). (2000). *Educação: Carinho e trabalho*. Petrópolis: Vozes.

- Codo, W., Soratto, L. & Vasques-Meneses, I. (2004). Saúde Mental e Trabalho. In J.C. Zanelli, J.E., Borges-Andrade & A.V.B. Bastos (Orgs). *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. (pp. 276-299). Porto Alegre: Ed. Artmed.
- Correa, S.A. & Menezes, J. R. M. (2002). Stress e Trabalho. Sociedade Universitária Estácio de Sá. Associação Médica de Mato Grosso do Sul. *1o Curso de Especialização em Medicina do Trabalho*. Campo Grande, MS.
- Covolan, M. (1989). *O stress ocupacional do psicólogo clínico: Seus sintomas, suas fontes e as estratégias utilizadas para controlá-lo*. Dissertação de Mestrado Não-publicada, Instituto de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Campinas, São Paulo.
- Dejours, C. (1984). Division du travail, division du temps, santé et modes de vie: contribution de la psychopathologie du travail à l'analyse du thème. In: *Seminário Internacional sobre a Divisão Internacional dos riscos de Trabalho*. São Paulo.
- Dejours, C., Dessors, D. & Desrioux, F. (1993). Por um trabalho, fator de equilíbrio. *RAE Revista de Administração de Empresas*, 33(3), 98-104.
- Erosa, M. (1999). É! Stress. *Monografias.com*. [Acessado em 28 de agosto, 2001]. Disponível em: <<http://www.monografias.com/trabajos/stress/stress.shtml>>.
- Ferreira, M.C.P. (2001). Bancários portadores de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho e identidade profissional. *Estudos*, 28, 749-781.
- Ferreira, J.P.G.A & Zavodini, S.M. (2006). Stress: Distúrbio emocional prejudicial à saúde. *Psicopedagogia Online*. [Acessado em 07 de outubro, 2006]. Disponível em: <<http://www.psicopedagogia.com.br/artigos/artigo.asp?entrID=865>>.
- Figueiras, J.C. & Hippert, M.I. (2002). Stress: Possibilidades e Limites. In: M.G., Jacques & W., Codo (Org.). *Saúde Mental e Trabalho: Leituras*. (p.112-129). Petrópolis: Vozes.
- França, A.C.L. & Rodrigues, A.L. (1999). *Stress e Trabalho*. Uma abordagem Psicossomática. 2.ed. São Paulo: Atlas, 154 p.
- Gondim, S.M.G. & Silva, N. (2004). Motivação no Trabalho. In J.C. Zanelli, J.E. Borges-Andrade & A.V.B. Bastos. (Org.). *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. (pp. 145-176). Porto Alegre: Artmed.
- Kompier, M.A.J., & Kristensen, M.A.J. (2003). As intervenções em stress organizacional: considerações teóricas, metodológicas e práticas. *Cadernos de Psicologia Social e do Trabalho*, 6, 37-58.
- Jacques, M.G. & Codo, W. (Org.). (2002). *Saúde Mental e Trabalho: Leituras*. Petrópolis: Vozes.
- Jex, S. M. (1998). *Stress and job performance*. London: Sage Publications.

- Jones, F. & Kinman, G. (2001). Approaches to studying *stress*. In F. Jones, & J. Bright (Orgs.). *Stress: myth, theory and research* (pp. 17-45). England: Prentice Hall.
- Lipp, M.E.N. (1996). *Stress: conceitos básicos*. In M.E.N. Lipp (Org.). *Pesquisas sobre stress no Brasil. Saúde, ocupações e grupos de risco* (pp. 17-31). Campinas: Papirus.
- Lipp, M.E.N. (Org.). (1998). *Como Enfrentar o Stress*. 5. ed. São Paulo: Ícone.
- Lipp, M.E.N. (2001). Stress emocional: a contribuição de estressores internos e externos. *Rev. Psiq. Clín.* 28 (6):347-349.
- Lipp, M.E.N. (Org) (2004). *Stress no Brasil: pesquisas avançadas*. Campinas: Papirus.
- Lipp, M.E.N. (2005). *Stress no trabalho: implicações para a pessoa e para a empresa*. In: F.P.N. Sobrinho & I. Nassaralla. *Pedagogia Institucional: fatores humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Zit Editora.
- Maciel, S.V. (1996). Atleta juvenil feminina: Correlação entre características psicológicas, stress e lesões osteomusculares. In M.E.N. Lipp (Org.), *Pesquisas sobre stress no Brasil. Saúde, ocupações e grupos de risco* (p. 211-224). Campinas: Papirus.
- Murta, S.G., & Tróccoli, B.T. (2004). Avaliação de intervenção em stress ocupacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20 (1), 39-47.
- Neri, A. (2004). Stress: O que é isso? *SeniorNet*. [Acessado em 14 de dezembro, 2004]. Disponível em: <<http://www.senioridade.com.br/stress1.htm>>.
- Nogueira-Martins, L.A. (2002). Saúde Mental dos Profissionais de Saúde. In: N.J. Botega (Org.). *Prática Psiquiátrica no Hospital Geral: Interconsulta e Emergência*. (p.130-144). Porto Alegre, Artmed Editora.
- Oubiña, V.M.T., Calvo, M.C.M., & Fernández-Ríos, L. (1997). Occupation stress and state of health among clinical psychologists and psychiatrists. *Psychology in Spain*, 1(1), 63-71.
- Peiró, J.M. & Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid. Eudema.
- Pinheiro, F.A., Tróccoli, B. & Paz, M.G.T. (2002). Aspectos psicossociais dos distúrbios osteomusculares (Dort/LER) relacionados ao trabalho. Em A.M., Mendes, L.O. Borges & M.C., Ferreira (Org.). *Trabalho em transição, saúde em risco* (p. 65-85). Brasília: Editora Universidade de Brasília.
- Reinhold, H.H. (1996). Stress ocupacional do professor. In M.E.N. Lipp (Org.), *Pesquisas sobre stress no Brasil. Saúde, ocupações e grupos de risco* (p. 169-194). Campinas: Papirus.
- Schabracq, M. J., Winnubst, J. A. M., & Cooper, C. L. (1996). *Handbook of Work and Health Psychology*. London: John Wiley & Sons.
- Seligmann-Silva, E. (1994). *Desgaste Mental no Trabalho Dominado*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ.

- Selye, H. (1965). *Stress: a tensão da vida*. 2.ed. São Paulo: IBRASA.
- Silva, P.C.S. & Merlo, A.R.C. (2007). Prazer e sofrimento no de psicólogos no trabalho em empresas privadas. *Psicologia: Ciência e profissão*, 27 (1), 132-147.
- Stacciarini, J.M.R. & Tróccoli, B. (2002). Stress ocupacional. In A.M. Mendes, L.O. Borges & M.C. Ferreira (Org.). *Trabalho em transição, saúde em risco* (p. 185-205). Brasília: Editora Universidade de Brasília.
- Stokols, D. (1992). Establishing and maintaining health environments. Toward a social ecology of health promotion. *American Psychologist*, 47, 6-22.
- Tamayo, A. (1997). Valores organizacionais. In: A. Tamayo, J.E. Andrade-Borges & W. Codo (Org.). *Trabalho, organizações e cultura*, (pp.175-193). São Paulo: Cooperativa de Autores Associados.
- Tamayo, M.R. & Tróccoli, B. (2002). Burnout no trabalho. In A.M. Mendes, L.O. Borges & M.C. Ferreira (Orgs.), *Trabalho em transição, saúde em risco* (p. 43-58). Brasília: Editora Universidade de Brasília.
- Unión Sindical Obrera (USO) (2007). El Estrés en el ámbito laboral. *Jornadas sobre Seguridad y Salud Laboral Castilla*. [Acessado em 03 de novembro, 2007]. Disponível em: <<http://www.uso.es>>.

**Endereço para correspondência:**

Maria Angélica Sadir  
R. Tiradentes, 289 – conj. 91 – Guanabara, Campinas, SP  
CEP: 13023-190  
E-mail: [angelicasadir@uol.com.br](mailto:angelicasadir@uol.com.br)

Recebido em 05/12/2008.  
Aceito para publicação em 05/01/2009.