



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

**Centro de Filosofia e Ciências Humanas**

**Programa de Pós-Graduação em Psicologia**

**Influências dos Fatores Organizacionais no Estresse de  
Profissionais Bombeiros**

**Florianópolis - SC**

**2004**

**Luiz Antônio Cardoso**

**Influências dos Fatores Organizacionais no Estresse de  
Profissionais Bombeiros**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, da Universidade Federal de Santa Catarina, como parte dos requisitos para obtenção do título de mestre, sob orientação do Prof. Dr. José Carlos Zanelli.

Florianópolis - SC

2004

## DEDICATÓRIA

Dedico a energia que foi investida durante os vinte e dois meses de trabalho na elaboração desta pesquisa aos bombeiros, bravos profissionais que fazem das suas atividades diárias de proteger e salvar vidas, o seu próprio ideal de viver. O idealismo profissional orienta a bravura e o acaso transforma o bravo em herói, cujos méritos podem se tornar públicos e por esses atos serem reconhecidos e agraciados. Existem, também, aqueles que constroem uma vida profissional com muitos atos heróicos, mas que as circunstâncias transformam em “esquecidos soldados da grei”.

Ao reverenciar os **bravos** e **heróis** do Corpo de bombeiros Militar de Santa Catarina, destaco “em memória” o nome do bombeiro **JAIR WOLFF** amigo e companheiro, para representar a lembrança de todos aqueles que fizeram da profissão, o seu viver existencial.

## AGRADECIMENTOS

A minha trajetória de vida não seria a mesma sem a presença de **Lenita**, ela que foi a responsável por todo meu movimento de construção acadêmica, a quem agradeço pela colaboração incansável e paciente.

Agradeço ao Professor **José Carlos Zanelli**, por ter me ensinado, com a sua sabedoria e simplicidade só comuns a poucos mestres artífices, a utilizar as ferramentas necessárias à minha construção acadêmica.

Aos meus filhos **Christiano** e **Camila**, agradeço pela companhia, amizade e principalmente por todo o incentivo que deram para que eu continuasse a viver, a arte de aprender.

Ao Coronel **Adilson Alcides de Oliveira**, Comandante do Corpo de Bombeiros Militar, companheiro e amigo, agradeço por tudo quanto facilitou para a realização deste estudo, entendendo a utilidade dos resultados da pesquisa na construção de um novo tempo do Corpo de Bombeiros.

Agradeço aos **BOMBEIROS** que, com as suas participações, foram os responsáveis pela produção da pesquisa.

**“A ciência não produz um conhecimento definitivo sobre a realidade, mas um conhecimento hipotético, que pode ser questionado e corrigido”.**

**Sônia Vieira, 1991.**

## RESUMO

A pesquisa realizada com os integrantes do Corpo de Bombeiros Militar do Estado Alfa tinha por objetivo a identificação, por meio da percepção dos bombeiros, dos principais fatores organizacionais que estavam associados ao estresse profissional, nas suas atividades de trabalho. A investigação sobre o estresse psicológico foi estruturada em duas etapas. A primeira etapa do programa de pesquisa foi desenvolvida com a aplicação do Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp – ISSL (1998). O instrumento de pesquisa serviu para a identificação dos sintomas e os níveis (fases) de estresse na amostra de bombeiros que desempenhavam atividades operacionais e administrativas, em cinco locais diferentes dos municípios “A” e “B”. Na segunda etapa da pesquisa foi utilizada a técnica de entrevista semi-estruturada com 28 bombeiros identificados com sintomas de estresse, os quais foram reunidos em cinco grupos-alvo, conforme as fases de estresse em que se encontravam. O roteiro da entrevista semi-estruturada foi elaborado com base nos fatores do modelo teórico de Maslach e Leiter (1999), utilizados para avaliar o bem-estar das pessoas: trabalho, remuneração, equidade, valores, união e controle. Foram identificados 130 bombeiros com sintomas de estresse, dentre os 235 participantes da pesquisa, com a distribuição das ocorrências nas quatro fases do ISSL. Os resultados mostraram que 55,31 % dos bombeiros com estresse eram profissionais com a idade média de 37,7 anos e com tempo médio de serviço de 16 anos. A análise do conteúdo informacional reportado pelos bombeiros participantes dos cinco grupos-alvo destacou o fator das relações de trabalho, a sobrecarga de serviço, a qualificação profissional e a falta de um suporte psicológico, como os principais fatores associados ao estresse profissional. O instrumento e a técnica utilizados no desenvolvimento do programa de pesquisa mostraram-se adequados para a identificação dos principais fatores que estavam associados ao estresse profissional em bombeiros nas suas atividades de trabalho.

**Palavras-chave:** Estresse profissional; fatores organizacionais; fatores psicossociais preditores de estresse profissional.

## ABSTRACT

The research done with the members of the Military Fire-Fight Department of the Alfa State aimed the identification of the main organizational factors associated to professional stress in work activities, based on the fire fighters' perception. The investigation on the psychological stress was structured in two steps. The first step of the research program was developed with the application of the Stress Symptoms Inventory of Lipp – SSIL (1998). The research instrument was used for the identification of the symptoms and stress levels (phases) in the sample of fire fighters that performed operational and administrative activities in five different places of the “A” and “B” cities. In the second step of the research the semi-structured interview technique was applied in 28 fire fighters identified with stress symptoms. They were joined in five target-groups, according to the stress phases they belonged to. The semi-structured interview guideline was elaborated based in the theoretical model of Maslach and Leiter (1999), used to evaluate the comfort of people: work, remuneration, equity, values, union and control. Among a group 235, 130 fire fighters were identified with stress symptoms, distributed in the four phases of occurrence of the SSIL. The results showed that 55.31% of the fire fighters with stress were professionals with an average age of 37.7 and service average time of 16 years. The informational content analysis reported by the fire fighters in the five target-groups pointed out work relationship factors, over amount of work, professional qualification and the necessity of a psychological support service as the main factors associated to professional stress. The instrument and technique used in the research program development proved to be appropriated to the identification of the main factors associated to professional stress of fire fighters in their work activities.

**Key words:** professional stress; organizational factors; psychosocial predictors of professional stress.

## SUMÁRIO

<b>DEDICATÓRIA .....</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMENTOS .....</b>	<b>ii</b>
<b>RESUMO.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>O PROFISSIONAL BOMBEIRO NA SOCIEDADE MODERNA.....</b>	<b>09</b>
<b>1.1 Atividades de trabalho e qualidade de vida do bombeiro.....</b>	<b>09</b>
<b>1.2 Realidade social moderna e a relação social .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2.1 Socialização e construção do comportamento .....</b>	<b>18</b>
<b>1.2.2 O valor social da justiça nas relações humanas de troca.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3 Origem das atividades de trabalho e profissão de bombeiro .....</b>	<b>22</b>
<b>2 A ORGANIZAÇÃO SOCIAL MODERNA E O TRABALHO .....</b>	<b>25</b>
<b>2.1 Organização do trabalho .....</b>	<b>25</b>
<b>2.1.1 Cultura e dinâmica organizacional .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.2 Comunicação e comportamento organizacional.....</b>	<b>33</b>
<b>2.1.3 Motivação no trabalho e comportamento social.....</b>	<b>35</b>
<b>2.2 Relação entre o estresse e a percepção dos eventos organizacionais .....</b>	<b>38</b>
<b>2.3 Síndrome de estresse .....</b>	<b>41</b>
<b>2.4 Estresse no trabalho do bombeiro.....</b>	<b>49</b>
<b>3 MÉTODO .....</b>	<b>53</b>
<b>3.1 Características da corporação.....</b>	<b>53</b>
<b>3.2 Características da pesquisa .....</b>	<b>56</b>
<b>3.3 Instrumentos de observação de dados .....</b>	<b>57</b>
<b>3.4 Escolha dos sujeitos da pesquisa .....</b>	<b>58</b>
<b>3.5 Aplicação dos inventários e realização das entrevistas .....</b>	<b>59</b>
<b>3.6 Registros das entrevistas.....</b>	<b>60</b>
<b>3.7 Ambiente do local de coleta de dados e situação de trabalho.....</b>	<b>60</b>
<b>3.8 Organização dos dados.....</b>	<b>61</b>
<b>3.8.1 Dados numéricos.....</b>	<b>61</b>
<b>3.8.2 Dados verbais .....</b>	<b>61</b>
<b>4 DESCRIÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS .....</b>	<b>62</b>
<b>4.1 Análise e tratamento.....</b>	<b>62</b>
<b>4.2 Análise estatística descritiva .....</b>	<b>80</b>
<b>4.2.1 Trabalho .....</b>	<b>80</b>
<b>4.2.2 Controle .....</b>	<b>94</b>
<b>4.2.3 Remuneração .....</b>	<b>96</b>
<b>4.2.4 União.....</b>	<b>97</b>
<b>4.2.5 Equidade.....</b>	<b>98</b>
<b>4.2.6 Valores .....</b>	<b>100</b>

<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>102</b>
------------------------------------	------------

<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>108</b>
--------------------------	------------

#### **ANEXOS**

<b>1 - Inventário de Sintomas de <i>Stress</i> para adultos de Lipp (ISSL) .....</b>	<b>115</b>
<b>2 - Roteiro da entrevista semi-estruturada.....</b>	<b>119</b>
<b>3 - Mapa de ocorrência do Corpo de Bombeiros Militar do Estado Alfa .....</b>	<b>120</b>
<b>4 - Autorização – Comando do Corpo de Bombeiros Militar .....</b>	<b>122</b>

## O PROFISSIONAL BOMBEIRO NA SOCIEDADE MODERNA

“Vidas alheias, riquezas a salvar”<sup>1</sup>

### 1.1 Atividades de trabalho e qualidade de vida do bombeiro

As pessoas experimentam níveis diferentes de estresse<sup>2</sup>, em diferentes situações. Todas as vezes que o telefone de emergência do Corpo de Bombeiros (193) é acionado para atendimento de ocorrências, o estresse manifesta-se de formas diferentes. A cada chamado-resposta as reações orgânicas provocadas nas pessoas que pedem auxílio e nos bombeiros, se manifestam de maneiras distintas. Os níveis de estresse nos solicitantes do auxílio têm como fator preditor o impacto da situação e a espera da chegada do socorro. Para os bombeiros, os níveis de estresse resultantes da imprevisibilidade do risco e do perigo no podem não ser prejudiciais ao desempenho operacional em razão do desenvolvimento de sistemas defensivos. Os sistemas de defesa resultantes dos treinamentos e da prática das atividades profissionais promovem uma capacidade de adaptação do organismo.

A atividade profissional dos bombeiros de enfrentamentos é exercida numa organização do trabalho, que é geradora de fatores psicossociais. Na dinâmica organizacional alguns fatores psicossociais podem resultar em forças tensionais capazes de influenciar o surgimento do estresse psicológico, o qual pode afetar o trabalhador, em níveis diferentes, em quaisquer momentos de sua vida (LIPP, 1996, 2003). Quando os fatores psicossociais afetam os indivíduos, desorganizando as suas estruturas psicológicas, podem surgir problemas físicos, psicológicos e sociais, capazes de conduzir as pessoas que prestam serviços, ao desgaste emocional e físico (MASLACH e LEITER, 1999). O nível de tensão que o indivíduo experimenta em situações que persistam por um longo período de tempo ou que ultrapassem a sua capacidade de resistência, influencia a sua qualidade de

---

<sup>1</sup> Vidas alheias, riquezas a salvar: Lema do Corpo de Bombeiros.

<sup>2</sup> Estresse: Opção de uso da palavra em substituição a *stress*, palavra de origem inglesa já incorporada à língua portuguesa.

vida. A pesquisa realizada sobre o estresse profissional em bombeiros tinha por finalidade responder a pergunta:

**Quais os principais fatores organizacionais, percebidos pelos bombeiros, que estão associados ao estresse profissional nas suas atividades de trabalho?**

Os profissionais bombeiros são percebidos pelo imaginário social como heróis que encarnam a síntese da coragem individual. O bombeiro representa para o corpo social, o ideal de potência total, que é responsável pelo desenvolvimento da crença na figura do profissional salvador supercompetente. A natureza das atividades desenvolvidas pelos bombeiros tem um componente emocional que predispõe ao desgaste psicológico e físico que pode ser potencializado pelos fatores organizacionais. A pesquisa do contexto organizacional, local onde as tarefas são realizadas, permite identificar os fatores que são gerados no funcionamento das estruturas da organização do trabalho e que agem como forças tensionais. Os fatores organizacionais como preditores de estresse profissional, para alguns indivíduos, foram os objetivos da pesquisa sobre o estresse em bombeiros. Os estressores psicossociais, como forças geradas no ambiente de trabalho, constituem o que alguns autores denominam de estressores externos (LIPP, 1998; FRANÇA e RODRIGUES, 1999).

No Brasil os resultados dos estudos iniciados por Lipp (1996) nos anos 80 do século XX, justificam a necessidade da continuidade de pesquisas na área do estresse, em razão do significativo número de pessoas afetadas. Pesquisar o estresse profissional, numa perspectiva psicológica, tendo os fatores organizacionais como preditores, é relevar os aspectos emocionais que são relegados a um papel secundário na dinâmica dos grupos e locais onde as “emoções e sentimentos, ainda são ignorados ou menos prezados como se fossem variáveis menos importantes e menos decisivas na dinâmica da organização” (STEINBERG, 1999:165). Os eventos do dia-a-dia ocorridos na organização do trabalho, considerados irrelevantes para os fins a que se destinam os serviços por elas prestados, podem representar um efeito de desorganização psicológica no indivíduo (KANNER, COYNE, SCHAEFER e LAZARUS, 1981, citados por LIPP, 1998).

Os aspectos psicológicos são tratados com reservas nas organizações pelas dificuldades objetivas de avaliações que representam. Parte considerável dos responsáveis

pelas organizações não aceita o afastamento do trabalho por causas que não sejam comprovadas no corpo. O desgaste físico pode ser objetivamente reconhecido pela organização do trabalho, enquanto que o desgaste emocional, sem sintomas ou sinais apresentados no corpo, não pode ser manifestado no local de trabalho e nem aceito como consequência do ambiente organizacional (MASLACH e LEITER, 1999).

A pesquisa sobre o estresse profissional em bombeiros é também justificada pelas possibilidades que poderão concorrer para a melhoria das condições da qualidade de vida desses profissionais que arriscam as próprias vidas para garantir a de outras pessoas. Os resultados obtidos com a pesquisa sobre o estresse em bombeiros poderão servir como elementos de informações para os planejamentos estratégicos da organização, na orientação dos investimentos de recursos em programas que preservem a saúde psicológica e física dos bombeiros. A necessidade de preservação da integridade psicológica e física do profissional bombeiro é corroborada pelo achados encontrados em pesquisas realizadas sobre o estresse profissional em outras categorias de trabalhadores, evidenciam resultados como a perda da capacidade laboral dos trabalhadores pesquisados, o adoecer e até a morte (LIPP, 1996, 2003; MASLACH e LEITER, 1999). As evidências encontradas nas pesquisas constituem a base da responsabilidade social que justifica a realização da investigação sobre os fatores organizacionais que estão associados ao estresse profissional em bombeiros. As alterações das funções psicológicas precisam ser objeto de pesquisas mais aprofundadas pelos profissionais especializados e pelas organizações, porque o estresse quando se manifesta nas relações de trabalho, pode resultar num comprometimento irreversível da sua saúde e, da qualidade de vida dos trabalhadores.

O estresse profissional como um fenômeno psicológico, conforme o modelo teórico adotado por Lazarus e Folkman (1984), cujo foco está centrado na perspectiva sócio-cognitiva, resulta de uma visão que o indivíduo tem do mundo, que é influenciada pelos filtros perceptuais que foram construídos na sua base relacional. O fenômeno do estresse profissional, avaliado sob os aspectos cognitivo-emocional é definido como reações psicofisiológicas responsáveis pelas respostas comportamentais do indivíduo, quando os eventos do ambiente são percebidos como ameaçadores às suas necessidades de realização pessoal e profissional, e que podem ser capazes de prejudicar o seu bem-estar. A perspectiva sócio-cognitiva considera o estresse profissional como resultante dos conflitos que ocorrem nas relações entre o profissional e as condições do contexto ambiental da

organização do trabalho. Nos conflitos relacionais a reciprocidade entre os investimentos e os ganhos que ocorre entre o trabalhador e a organização é o ponto central e essencial para o seu bem-estar e para a saúde do indivíduo (LAZARUS e FOLKMAN, 1984; MASLACH e LEITER, 1999; GELLER, 2001; SPECTOR, 2002; SCHAUFELI e BUUNK, 2003).

O bem-estar do indivíduo como um estado psicológico, está associado à adaptação das suas necessidades, a certas exigências do meio em que o indivíduo se encontra. O conceito de adaptação consiste de um conjunto de processos por meio dos quais o indivíduo é capaz de dominar as exigências que lhe são impostas pelo seu contexto ambiental físico e social. Algumas exigências, às quais o indivíduo fica exposto, têm sua origem em fontes externas, provenientes das relações construídas no meio social, enquanto outras exigências “promanam da atividade interior dos tecidos” (LAZARUS, 1969:17). As exigências provenientes de fontes ambientais podem desajustar o indivíduo na organização, influenciando a sua motivação e o grau de satisfação social.

No conceito de estresse profissional a caracterização de uma profissão envolve o “saber-fazer”, como uma atividade socialmente construída. No senso comum uma profissão é reconhecida por meio da prática, e no meio acadêmico, por uma habilitação específica (ALBORNOZ, 1992). Firth, 1985; Schoröder, Martin, Fontanais e Mateo, 1996; Kurowiski, 1999 (citados por BENEVIDES-PEREIRA, 2002), dentre outros autores, contestam a designação de estresse profissional, entendendo que a atividade desenvolvida é mais decisiva para a manifestação do estresse do que a profissão, a qual enseja um vínculo trabalhista. Com base no argumento, da importância maior da atividade em relação ao vínculo trabalhista, sugerem o emprego da designação “estresse ocupacional”. As atividades profissionais e ocupacionais, que envolvem os conceitos de profissão e ocupam o centro de uma discussão semântica, estão relacionados com o trabalho. O estresse profissional é também denominado de “estresse laboral” por Büssing e Glaser, 2000; González, 1995; Herrero, River e Martin, 2001; Schaufeli, 1999a (citados por BENEVIDES-PEREIRA, 2002). A opção de uso da denominação estresse profissional na pesquisa foi em decorrência do enquadramento das atividades de bombeiro como profissão, prevista como carreira do Estado, no dever constitucional de garantir a segurança pública.

O estresse decorrente das relações de trabalho, que será estudado nas atividades do profissional bombeiro, será aquele que afeta o desempenho das atividades profissionais

e a qualidade de vida. O estresse profissional é um fenômeno que pode atingir os trabalhadores em quaisquer idades, nas mais diferentes situações e em qualquer tempo de serviço. O estresse, fenômeno que Selye (1959) identificou como patológico, foi chamado de *distress* (GELLER, 2001; FRANÇA e RODRIGUES, 1996; LIPP, 1999, 2002; ARANTES e VIEIRA, 2002). Outros estudos mostraram variadas denominações, dentre os quais, o trabalho elaborado por Cruz (2001) onde são registradas denominações dadas aos problemas psicossociais que estão associados a psicopatologia do trabalho, como fadiga mental, fadiga patológica, síndrome neurótica do trabalho e neurose do trabalho.

Nos profissionais com a função social de cuidadores, categoria em que se incluem os bombeiros, o estresse profissional é iniciado por uma demanda emocional que tem a sua origem, na maioria das vezes, no atendimento de vítimas com sofrimento físico. Viver com o organismo em equilíbrio sob a pressão de agentes estressores e como forma de preservar a própria sobrevivência psicológica, os profissionais com atividades voltadas a cuidar da vida das pessoas desenvolvem estratégias para evitar a exposição das suas emoções. Os comportamentos de indiferença, de distância afetiva ou de manifestações irônicas para com aqueles a quem socorrem, que são demonstrados por alguns profissionais, são componentes do sistema defensivo que é desenvolvido com base na sua história de vida e nos recursos adquiridos com os treinamentos e com a experiência profissional.

O sistema defensivo que garante o equilíbrio do organismo funciona com a demanda de uma grande quantidade de energia psicológica. Quando os mecanismos de defesa que garantem o equilíbrio psicofísico rompem, o desgaste provocado pelo estresse profissional pode prejudicar ou incapacitar de forma temporária ou permanente a funcionalidade operacional do bombeiro. O estresse manifestado em níveis de exaustão emocional pode se tornar crônico, com tendências para se transformar em *burnout*, cuja consequência pode ser a morte (MASLACH, 1982 a, 1993; MASLACH e LEITER, 1999; GELLER, 2001; BENEVIDES-PEREIRA, 2002; SCHAUFELI e BUUNK, 2003). Estudos realizados com base no modelo biomédico, definem o estresse profissional como o fenômeno que poderá ocorrer quando os recursos de adaptação do organismo dos indivíduos, submetidos à pressão organizacional, não conseguirem atender as exigências que lhes são feitas para o desenvolvimento das atividades de trabalho. (LOVALLO, 1997;

LIPP, 1996, 1998a, 1998b, 2003; MASLACH e LEITER, 1999; SPECTOR, 2002; RANGÉ, 2003 e SCHAUFELI e BUUNK, 2003).

Pesquisas realizadas sobre o estresse profissional em outras organizações, em que as condições de trabalho são percebidas como desfavoráveis pelos trabalhadores, mostram que uma das origens do estresse está na relação desproporcional que se verifica entre as demandas psicológicas que regulam a capacidade de reação do organismo e os eventos experimentados. O organismo na tentativa de se regular manifesta inicialmente sintomas psicológicos. Os sintomas refletem os conflitos gerados pelas exigências para a satisfação de necessidades e podem afetar o bem-estar do indivíduo. As exigências constituídas por forças psicológicas opostas e incompatíveis, tornam impossível para o indivíduo atender a uma exigência, quando o seu comportamento está sendo impulsionado por outra exigência (LAZARUS, 1969).

Quando o indivíduo permanece sob as pressões das forças geradas no funcionamento da organização do trabalho, os sintomas psicológicos são seguidos por sintomas físicos, os quais podem indicar que o organismo está sendo comprometido no seu equilíbrio.

O estado de desequilíbrio do organismo, dependendo do recurso pessoal utilizado para reagir às pressões geradas na organização, pode ser um facilitador para o desenvolvimento de doenças. As doenças que surgem pelo esgotamento da capacidade psicológica do indivíduo em responder às exigências da organização podem ter manifestações somáticas graves com conseqüências que podem levar à morte (LIPP, 2003). O agravamento do estresse e os efeitos sobre a saúde têm sido um dos fatores presentes na etiologia de muitas doenças, conforme estudos promovidos nas duas últimas décadas do século XX, por House; Wells; Landerman; Michael; Kaplan; Schimitt; Colligan; Fitzgerald; Schnael; Pieper; Schwartz; Karasek; Schlussel; Devereux; Ganau; Alderman; Warren; Pickering; Moraes; Swan; Cooper; Frone; Russel; Cooper e Taylor (citados por PINHEIRO e GÜNTHER, 2002).

Na revisão de literatura que foi feita para a construção do referencial desta pesquisa, não foram encontrados resultados de estudos sobre valores que são despendidos no Brasil nos tratamentos de doenças decorrentes do estresse profissional, a exemplo dos resultados do programa de promoção de saúde, adotados na empresa americana Johnson &

Johnson, que mostram uma redução de 378 dólares por empregado ao ano, em seus custos de assistência médica e ainda reduziu em 14 % das faltas ao trabalho por doenças (SILVA e De MARCHI, 1997). Os valores apresentados pela Johnson & Johnson representam o resultado do esforço que as indústrias norte-americanas fazem anualmente para redução dos custos despendidos em tratamentos de doenças decorrentes de estresse laboral, em valores da ordem de 200 a 300 milhões de dólares (URURAHY e ALBERT, 1997).

Os dados do relatório da Organização Mundial da Saúde (OMS), datados de 1986, servem de referência para a relevância social da pesquisa ao registrar que, em regiões com características sociais, culturais e econômicas mais desenvolvidas, a quantidade de consultas médicas, realizadas em consequência das manifestações de doenças decorrentes de fatores psicossociais, chega a 50% do total das consultas realizadas (FRANÇA e RODRIGUES, 1999). Referindo-se ao estresse profissional, Lipp (1996) destaca que constitui na maior fonte de estresse para adultos, fenômeno que foi tratado como “a epidemia global”, em reportagem com título de capa de uma revista *Time*, a mesma referência de risco epidemiológico feito pela OMS.

Erez, citada por Spector (2002) organizou o número de artigos publicados em periódicos de pesquisa psicológica a cada 25 tópicos por país e autor, constatando que em seis deles: Canadá, Inglaterra, Japão, Alemanha, Índia e Países Nórdicos o tópico de *stress* no trabalho foi destacado como pesquisa em Psicologia Organizacional. Registrou que desses seis, Japão, Alemanha e Países Nórdicos, dentre os artigos publicados, o tópico sobre o *stress* no trabalho destacava-se em primeiro lugar.

O estresse profissional decorrente das relações de trabalho ficou evidenciado no resultado dos estudos realizados por Vagg (1999), com trabalhadores norte-americanos, como um fenômeno que vem alarmando pelo crescimento de forma epidêmica com que atualmente está se configurando. Afeta indistintamente, desde altos executivos até trabalhadores situados na base do processo produtivo de empresas.

Os resultados da pesquisa sobre estresse profissional, realizada em trabalhadores de duas empresas americanas, mostraram que um quarto dos empregados que participou do estudo vê seu trabalho como o principal estressor em suas vidas, e três quartos deles acreditam que atualmente os trabalhadores estão mais sujeitos ao estresse do que gerações

anteriores. Ficou evidenciado na pesquisa com os trabalhadores americanos de que os primeiros anos da carreira são marcados pela aprendizagem das solicitações das atividades profissionais e que com a acumulação da experiência de trabalho, o indivíduo tem oportunidades de avaliar a sua importância dentro da organização e aumentam as suas expectativas de ascensão na carreira, na forma cada vez mais racional. Mais tarde, quando o processo de ascensão profissional não se objetiva, o conceito que o trabalhador faz de si mesmo e o julgamento que faz de se sentir desconsiderado pela organização, começa a funcionar cada vez mais como um desmotivador, podendo influir na sua satisfação no trabalho (SAUTER, MURPHY e COLLIGAN, 1998).

No Japão, o Ministério do Trabalho em 1982, promoveu pesquisas sobre mortes súbitas em trabalhadores durante as atividades profissionais comprovando que foram provocadas pelo estresse profissional. Na ocorrência das mortes súbitas por isquemia cardíaca ou cérebro-vascular o fator determinante foi o excesso de trabalho. O fenômeno foi denominado de *karoshi*, sendo definido como resultante de um desgaste físico, devido, principalmente, às condições de trabalho (SHIMOMITSU, 2002).

Na Alemanha uma pesquisa realizada na Universidade de Maastricht, constatou que um quarto dos trinta milhões de pessoas que adoecem por ano acusa exaustão psicológica. Os números divulgados correspondem a um crescimento do estresse de cerca de 3% nos dados referentes aos últimos anos do século XX (GROUBERT, 2001).

As perdas de ordem social e financeira provocados pelo estresse representam, algumas vezes, os prejuízos irreparáveis para o trabalhador e perdas consideradas muito altas para a organização e. A organização perde parte significativa do investimento feito na qualificação técnica do trabalhador e o trabalhador perde na sua qualidade de vida (MASLACH e LEITER, 1999).

## **1.2 Realidade social moderna e a relação social**

Para compreender a relação profissional desenvolvida entre o profissional bombeiro e a organização do trabalho, é necessário definir o contexto da realidade social moderna em que a relação está sendo processada. A contextualização da realidade social possibilita a identificação e o entendimento das dimensões econômicas e sociais que atuam

sobre a sociedade como um sistema ideológico, determinando os valores culturais que agem na organização do trabalho.

O mundo ocidental, dominado pelo capitalismo, mantém-se sob as influências de valores definidos pela industrialização, configurando uma ordem social moderna. A moderna realidade social e as suas constantes adaptações sociais exigem do indivíduo reações capazes de comprometer a sua própria habilidade de agir racionalmente, prejudicando a saúde daqueles menos adaptados aos efeitos dos estressores psicossociais (TOFFLER, 1998). Mais especificamente no século XX, os modelos de organização social produziram conseqüências na formação da subjetividade do ser humano, as quais não podem ainda, ser avaliadas com a precisão (SCHVARSTEIN, 2000).

No estudo das sociedades modernas, o taylorismo, modelo desenvolvido entre 1880 e 1920 pelo engenheiro norte-americano Frederick W. Taylor, pode ser considerado como uma das referências da consolidação da revolução industrial. O modelo de administração industrial tinha como objetivo o aumento da produção de bens de consumo, com a racionalização do trabalho. A racionalização do trabalho trouxe uma nova fórmula de controle do homem na organização denominado de administração científica, que se constituiu na divisão do organismo operatório, separando-o em órgãos de concepção intelectual e órgãos de execução. O controle e a coordenação sobre os funcionários eram rígidos, como forma de garantir uma produção que atendesse a crescente demanda social.

O trabalho concebido no molde taylorista, inibia a adaptação ao trabalho, por impedir a manifestação das atividades intelectuais e principalmente as cognitivas, implicando num maior número de divisões entre os trabalhadores que partilhavam o mesmo local ou atividade. A organização taylorista do trabalho é caracterizada pela sua rigidez, pelas exigências temporais, os ritmos acelerados, os ambientes de trabalho, o estilo de comando rígido e controlador, o anonimato nas relações de trabalho e as substituições dos operários como peças de reposição industrial (GOURLART e SAMPAIO, 1998).

A concepção que tratava o homem como a extensão da máquina foi substituída por sistemas de controle organizacional sócio-técnicos. Os sistemas sócio-técnicos objetivam estabelecer unidades sociais coesas de trabalhadores e supervisores que correspondem às unidades tecnológicas importantes (TANNENBAUM, 1973). Valores

modernos implicando nas mudanças do controle sobre o trabalhador foram criados no ambiente organizacional, alterando as condições sociais e psicológicas e modificando as relações entre o sujeito e o lugar do trabalho (KANAAANE, 1999).

Referindo-se à influência do capital no sistema ideológico da sociedade moderna, Chesnais (1996) destacou dois momentos do sistema sócio-econômico. Identificou o primeiro deles, entre o pós Segunda Guerra Mundial e os anos 1960-70, ao qual chamou de “idade de ouro” ou fordista, considerando-o como um dos mais significativos no crescimento industrial. Período em que a produção semi-automatizada simplificou o trabalho humano e formou dicotomias políticas e ideológicas que resultaram na ampliação do fosso da exclusão social. O segundo ponto destacado por Chesnais (1996) foi denominado de “mundialização do capital”, tendo se manifestado no transcurso de 1980-90 como o responsável pelas modificações mais recentes na base de valores do modelo social. As mudanças verificadas nas culturas organizacionais foram resultantes das necessidades de adequação aos subsistemas ideológicos.

Em uma perspectiva semelhante, Giddens (1991:14) destaca as influências dos valores econômicos sobre os valores sociais, afirmando que no modelo social moderno “os modos de vida produzidos pela modernidade nos desvencilharam de todos os tipos tradicionais de ordem social, de uma maneira que não têm precedentes”. A nova ordem social, influenciada pelo sistema sócio-econômico, é geradora de sistemas abstratos, capazes de produzir incertezas nos mecanismos responsáveis pelas mudanças sociais e inseguranças nas pessoas. A modernidade a que se referiu Giddens (1991) foi denominada de a “era da transitoriedade”, pela velocidade com que novos padrões de comportamentos são criados (TOFFLER, 1998).

### **1.2.1 Socialização e construção do comportamento**

O comportamento humano, como manifestação da subjetividade, é dinâmico e se desenvolve por meio da socialização. O conceito de socialização é entendido como um amplo e consistente processo de introdução de um indivíduo no mundo objetivo de uma sociedade ou de um setor dela. A socialização primária permite a construção da estrutura básica da realidade subjetiva, conferindo ao indivíduo as condições de ser/estar no mundo. A realidade subjetiva é formada pelo registro na consciência das crenças e valores que são

resultantes das experiências físicas e afetivas, vivenciadas no seu contexto ambiental. As experiências grupais permitem ao indivíduo a identificação de um lugar comum, no qual passa a se reconhecer como um dos seus integrantes. Situado no lugar comum, o indivíduo interioriza o que os outros lhes atribuem, transformando os atributos em algo de sua propriedade pessoal.

A autonomia do indivíduo aumenta o espaço da realidade objetiva criando condições de possibilidades de interações sociais diferentes, de experienciar os sistemas de crenças e valores de outros grupos. A realidade social inclui o indivíduo no mundo do trabalho. A divisão social do trabalho, num processo de socialização secundária, instruindo com funções profissionais e normas sociais diferentes, cria exigências que ampliam a identificação subjetiva do indivíduo.

A socialização secundária transmite aspectos do ambiente organizacional para o indivíduo de acordo com a sua localização na estrutura da organização. Em alguns processos de socialização secundária, pode existir uma carga de afetividade, capaz de provocar alterações na estrutura do sistema básico de crenças e valores do indivíduo. As mesmas realidades subjetivas que são construídas pelas socializações nas organizações podem ser desmontadas se as expectativas dos indivíduos não forem atendidas, na forma de reconhecimento da sua participação na construção da realidade organizacional ou quando o conhecimento necessário à construção não é socializado (BERGER e LUCKMANN, 2003). A figura 1.1 apresenta de forma esquemática como se desenvolve uma concepção da construção social do comportamento humano. No processo de interação humana, os comportamentos sociais são influenciados por uma base de valores que perpassa a realidade social, formando um macrosistema ideológico. Os acontecimentos econômicos, científicos e sociais que marcaram o final do século XX e o início do século XXI, produziram o conjunto de valores responsáveis pelas modificações do atual sistema ideológico, transformando as atividades de trabalho e as profissões. Os valores incorporados pelas organizações, como subsistemas ideológicos, por meio da socialização influenciam o sistema de crenças e valores do grupo que vai se constituir no *locus nascendi* da subjetividade e da manifestação no comportamento social. O modelo mental dos indivíduos, que forma a estrutura básica da realidade subjetiva, é configurado pelas experiências físicas e afetivas. O sistema de crenças e valores funciona como um filtro perceptual, sendo utilizado pelo indivíduo na visão que faz do mundo. Por meio dos filtros

perceptuais o indivíduo atribui significados aos eventos ambientais. O modelo mental formado na socialização básica receberá influências dos processos de outras interações sociais, num processo, onde o sistema de crenças e valores será continuamente ampliado (ZANELLI, 2000).



**Figura 1.1 - Processo de interação humana e o caráter social do comportamento**

Adaptado de Zanelli (2000).

O modelo mental, chamado de “teoria-em-uso” por Senge (1998) e de “esquema mental” pela teoria da cognição social é o responsável pela formação das atitudes. O conceito de atitude era entendido por Lambert e Lambert (citados por GLEN, 1976:25) como sendo “uma maneira organizada e coerente de pensar, sentir e reagir a respeito de pessoas, grupos, questões sociais ou, mais geralmente, qualquer evento no meio ambiente do indivíduo”. Autores como Katz e Stollard; Krech, Crutchfield e Ballockey; Smith, Bruner e White ( citados por RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 1999; ATKINSON, ATKINSON, SMITH e outros, 2002), entendem o conceito de atitude como sendo a força motivadora da ação, uma pré-disposição ao comportamento, como decorrência de sentimentos prós ou contras pessoas e coisas com as quais entramos em contato em nossas experiências físicas e afetivas, compreendendo componentes cognitivos, afetivos e comportamentais. A atitude resulta do modelo mental e se situa na base do comportamento do indivíduo na sua condição de ser/estar no mundo.

### 1.2.2 O valor social da justiça nas relações humanas de troca

O processo de interação humana é a base da construção do sujeito. O sistema de crenças e valores apreendidos nas experiências sociais, que forma o filtro perceptual, influenciará as atitudes e ações do indivíduo, possibilitando-o se situar na dinâmica das relações sociais. O processo interacional não é o resultado de uma geração espontânea, o seu funcionamento existe impulsionado por normas sociais<sup>3</sup> que estabelecem os direitos e deveres de cada integrante, enquanto ocupante de um lugar socialmente estabelecido e legitimado. Cada indivíduo sabe que seu lugar no grupo será respeitado pelos demais e que a posição social lhe confere direitos e merecimentos limitados pelos direitos dos demais integrantes. O indivíduo tem a crença de que os ideais morais de direito e merecimentos, asseguram a estabilidade do sistema de trocas sociais igualitárias.

O sentimento de direito e merecimento do que é certo e errado, assume um valor social que embasa as atitudes e os comportamentos nas relações intergrupais. A equidade nas relações humanas de troca como filtro social permitem perceber e interpretar as situações sociais, atribuindo aos eventos ambientais, significados cognitivos e afetivos e a reagi em conformidade com as normas sociais ou manifestando um comportamento inconformado. A percepção de iniquidades é geradora de conflitos grupais.

O sentimento de justiça é o valor axial no funcionamento das interações grupais. A justiça, segundo dados históricos, remonta à antiguidade, tendo sido objeto de fabulações de Sócrates, Platão e Aristóteles. Os padrões de justiça que formam a realidade subjetiva foram criados e mantidos por grupos, organizações e sociedades. Nos últimos 40 anos do século XX, os padrões de justiça foram pesquisados, resultando na formulação de teorias que foram reunidas em quatro fases. A primeira fase está centrada no conceito de privação relativa, refere-se à percepção que o indivíduo faz de uma diferença entre o que lhe é dado e o que lhe é devido. É a partir da percepção da existência de diferenças entre direitos que é explicado o grau de insatisfação de um indivíduo com a distribuição de merecimentos e recompensas. É a distinção que o indivíduo faz entre o que obteve e o que se julga merecedor. A pessoa que se julga injustiçada, sentirá certa hostilidade em relação aos causadores da situação que a prejudicou (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 1999).

---

<sup>3</sup> Normas sociais: São padrões ou expectativas de comportamentos partilhados pelos membros de um grupo (Rodrigues, Assmar e Jablonski, 1999).

Na segunda fase o foco da análise é a justiça das distribuições dos salários, recompensas, na chamada justiça distributiva. Os referenciais da justiça distributiva são a percepção de justiça e a reação à injustiça. Com base nos referenciais distributivos foram formuladas, a partir dos critérios unidimensional e multidimensional, duas abordagens teóricas sobre justiça. O critério unidimensional converge para o princípio da equidade, onde o reconhecimento do que é justo está representado pela proporcionalidade entre o quanto o indivíduo contribuiu para a execução de uma tarefa ou missão, em comparação com os demais que tiveram participação na mesma tarefa. “O critério de justiça é, então, não dar a cada um o que deseja ou o que precisa, mas dar, a cada um na razão do que vale ou do que faz por merecer, comparativamente com os demais” (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI 1999:293). O critério multidimensional de justiça concilia a consistência de várias formas em que a justiça pode ser feita em certas distribuições de recursos, devendo ser observadas as contingências em que o fato é considerado.

A justiça processual relacionada na terceira fase dos estudos, é entendida como uma das formas de fazer uma distribuição dos recursos entre as partes em conflito. É entendida como justa nas situações em que os procedimentos decisórios respeitam as partes, concedendo a cada um o que lhe é de direito, independentemente do que vier a resultar da tomada de decisão. A quarta fase chamada de justiça retributiva trata das questões sobre justiça e disciplina, como as sanções e punições são aplicadas quando da violação das regras sociais e como se processa a atribuição de responsabilidades sociais dos indivíduos em seus grupos (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 1999). O senso de justiça desenvolvido entre os membros de um grupo social e a forma como ela é aplicada por uma organização, pode se constituir num fator psicossocial, responsável pela geração de estresse profissional.

### **1.3 Origens das atividades de trabalho e a profissão de bombeiro**

As profissões são culturalmente construídas para atender às necessidades sociais. As atividades de proteção contra incêndios tiveram início no ano 390 a.C., período republicano da história de Roma. Grupos empregados na ocupação de áreas dominadas, formados por legionários eram destacados para garantir a guarda das cidades conquistadas. A ocupação militar das cidades era estratégica, como forma de garantir a continuidade da

linha de logística na retaguarda das tropas para garantir os suprimentos, a reposição de tropas, equipamentos e assegurar postos que serviam para o descanso e recuperação de tropas. O uso do fogo na cocção, aquecimento e iluminação no interior das edificações. Na época, o tipo de construção das edificações e a organização urbana transformavam o fogo em uma preocupação quanto ao seu uso, também poderia se constituir numa arma de destruição, onde os incêndios provocados em cidades ocupadas poderiam romper as linhas de suprimentos. Entre os anos de 63 a.C. e 14 d.C. foram criados grupos organizados, denominados *Cohortes Vigilium*, para proteger os bairros de Roma contra o fogo (Sociedade Corpo de Bombeiros Voluntários, 1999).

A denominação da profissão surgiu com o desenvolvimento da bomba hidráulica, instrumento que era acionado manualmente, possibilitando que a água fosse transportada, das fontes urbanas para o local sinistrado por incêndios. Instrumento hidráulico que substituiu as “linhas de baldes”, que com o advento da bomba a vapor, sofreram uma evolução no seu acionamento. Tornaram-se mais eficientes quanto ao volume de água transportada, na constância do fluxo e no aumento da pressão dinâmica, o que equivale a dizer, em alcance útil do jato de água. O equipamento evoluía procurando atender as alterações que aconteciam nas edificações, nos seus detalhes de altura e área coberta. Os parques industriais reuniam edificações, que além dos seus detalhes arquitetônicos, eram utilizadas como depósito do estoque de matéria prima, para os equipamentos de produção e para o depósito dos bens produzidos. Os centros industriais ampliavam a carga incêndio.

A Revolução Industrial traduzia uma expectativa de vida melhor. A produção de bens parecia criar uma riqueza que circulava entre a matéria prima e o bem produzido. A demanda de consumo dos bens produzidos era seletiva, mas o envolvimento de grandes contingentes, empregados na cadeia de produção reforçava a expectativa de uma melhoria social. A associação que se estabelecia entre os centros industriais e uma melhor expectativa de vida, produziu intensos fluxos migratórios. O adensamento populacional aumentou de forma significativa o número de edificações para uso residencial e comercial no em torno dos novos centros de produção mecanizada.

O crescimento demográfico e as novas configurações espaciais das cidades industriais, com o emprego de materiais combustíveis nas construções das novas edificações e a natureza das ocupações das edificações, potencializaram os riscos de incêndios. A necessidade de evitar os riscos de prejuízos com os incêndios, determinou a adoção de novos modelos de segurança contra incêndios. A adequação de equipamentos para combater incêndios e o aumento do número de bombeiros especializados para atender às diversificações de incêndios, envolvendo a crescente variedade de produtos industrializados, formaram a base do modelo de segurança contra incêndios, definindo a filosofia da atividade.

As atividades de trabalho de bombeiro, desde outubro de 1988 estão integradas no contexto da incolumidade pública como um preceito constitucional (Constituição da República Federativa do Brasil, 1988). O conceito de segurança pública é amplo e a salvaguarda de vidas humanas exige das organizações de bombeiros uma constante readaptação funcional para atender a diversificação de emergências que se configuram nas necessidades da sociedade contemporânea.

## 2 A ORGANIZAÇÃO SOCIAL MODERNA E O TRABALHO

### 2.1 Organização do trabalho

As organizações existem desde as épocas dos faraós e dos imperadores chineses. A Igreja foi a responsável pela elaboração da sua estruturação ao longo dos séculos, e os exércitos, por lhes desenvolver outras formas. As organizações se constituíram no tipo de sistema social predominante nas sociedades industriais, dominando o panorama social contemporâneo e servindo para satisfazer as necessidades básicas do indivíduo moderno, de educação, alimentação, saúde, habitação e segurança (CHIAVENATO, 1987).

As formas estruturais e funcionais das organizações têm evoluído desde a concepção mecanicista de Taylor. O modelo taylorista tinha como finalidade à padronização e a racionalização das atividades de trabalho por meio de uma estrutura formal e rígida, da compartimentação de cargos e da competência funcional. No final do século XIX e início do século XX a revolução foi consolidada com os estudos que garantiram o incremento da produtividade por meio do manejo e controle de operários. A ideologia que serviu de base para a escola clássica de administração, enfatizava a lógica da produção em massa (GOURLART e SAMPAIO, 1998; MAZZUCCO e ROCHA, 2001; RODRIGUES, 2002; SPECTOR, 2002).

Spector (2002:9) relata que, em 1911, Taylor escreveu sobre os princípios para guiar as práticas organizacionais, sugerindo:

- “a) cada trabalho deve ser atentamente analisado, para que o modo otimizado de executar as tarefas possa ser especificado;
- b) os funcionários devem ser selecionados (contratados) de acordo com as características relacionadas ao desempenho no trabalho. (...);

c) os funcionários devem ser cuidadosamente treinados para executar suas tarefas;

d) os funcionários devem ser recompensados por sua produtividade para incentivar a melhoria do desempenho.”

Os estudos realizados em Hawthorne, em 1924, produziram modificações no modelo clássico de administração do trabalho. A concepção de que os fatores humanos influenciavam na produção, serviu de base para a escola das relações humanas. A preocupação com a satisfação do trabalhador proporcionou os estudos sobre motivação, comunicação e comportamento de grupo.

Os estudos associando os conceitos sobre a produtividade e a preocupação com a satisfação do trabalhador, serviram de base para os primeiros estudos sobre a qualidade de vida no trabalho. Entre 1970-80 a concepção da qualidade de vida no trabalho, entendida como um conjunto de ações e procedimentos na relação organização-trabalho, foi consolidada como mediadora da satisfação no trabalho. A satisfação no trabalho tem relação com os fatores organizacionais, como a política e administração da empresa, relações interpessoais; supervisão; condições de trabalho; idéias; status e segurança no trabalho (RODRIGUES, 2002).

Da visão mecânica das organizações, como sistemas fechados de produção, aos modelos modernos, como sistemas abertos, flexíveis, criativos, inovadores e dinâmicos os estudos sobre a teoria organizacional foram agregando conhecimentos científicos. Foram construídos conceitos de organização que abordaram dimensões diferentes. As quais para Motta e Pereira (1986), estiveram sempre voltadas ao desenvolvimento da sociedade e o princípio fundamental que lhes serviu de orientação foi a produtividade, desenvolvida por meio da capacidade de organizar a atividade humana. Chanlat (2001) diz que o conceito de organização pode ser entendido como o lugar em que cada indivíduo explora, adapta e habita, a fim de realizar seus próprios objetivos. Schein (1982:12):

“(...) organização é a coordenação planejada das atividades de uma série de pessoas para a consecução de algum propósito ou objetivo comum, explícito, por meio da divisão de trabalho e função e por meio de uma hierarquia de autoridade e responsabilidade”.

Para Hall (1984:23):

“(...) uma organização é uma coletividade com uma fronteira relativamente identificável, uma ordem normativa, escalas de autoridade, sistemas de comunicações e sistemas de coordenação de afiliação; essa coletividade existe numa base relativamente contínua em um ambiente e se engaja em atividades que estão relacionadas, usualmente, com um conjunto de objetos”.

A organização na concepção de Schvarstein (1997) é a materialidade de um conjunto de valores ordenados e estruturados que constituem a imagem perceptiva da organização. É na ordenação e estruturação dos valores na organização que se manifestam as relações de poder e autoridade nos respectivos níveis hierárquicos de uma organização do trabalho estabelecendo a cultura organizacional, que vai determinar a dinâmica interna, influenciada pela comunicação, motivação e comportamento social. O poder e a autoridade de um indivíduo na organização emana da estrutura hierárquica. As hierarquias organizacionais são marcadas por vários postos e cargos formais que lhe conferem poder e autoridade. A estrutura de uma organização do trabalho estabelece limites à conduta de seus membros, circunscrevendo a autoridade, entendida como a competência e a liberdade de agir, escolher e decidir em quase todas as situações.

Os indivíduos situados em postos e com cargos localizados mais próximos do topo da pirâmide organizacional têm um grau maior de especialização, e maior interesse e satisfação com o trabalho da organização. Situação inversa ocorre com os indivíduos que ocupam a base da pirâmide, onde podem ocorrer as frustrações mais significativas. As manifestações das frustrações ocorrem nos cargos que não proporcionam ao indivíduo oportunidades para que possam experimentar as suas potencialidades ou concretizar as suas capacidades. A hierarquia como característica básica das organizações, estabelece para pessoas que trabalham juntas remuneração e motivações diferentes.

As diferenças de remuneração e motivação têm implicações psicológicas diferentes para os diferentes membros ou grupos na organização. As implicações psicológicas desenvolvidas na organização podem influenciar nas percepções que as pessoas, individualmente ou em grupos, têm dos eventos organizacionais (TANNENBAUM, 1973; GLEN, 1976).

### **2.1.1 Cultura e dinâmica organizacional**

A cultura organizacional estabelece a identidade e imprime a dinâmica interna da organização, e influencia o comportamento do grupo e indivíduos que o compõem. A influência é estabelecida pelo processo de socialização secundária, que se encarrega de transmitir a cultura organizacional. A cultura organizacional se caracteriza pelo sistema de valores e pressupostos básicos organizacionais que podem ser entendidos como “princípios ou crenças, organizados hierarquicamente, relativos às metas organizacionais desejáveis que orientam a vida da empresa e estão à serviço de interesses individuais coletivos ou mistos”, e exercem funções cognitivas, motivacionais, funcionais e hierárquicas nas organizações (TAMAYO, 1997:182).

Fleury (1996) destaca no conceito de cultura o simbolismo que é expresso nos elementos constituintes dos valores e dos pressupostos básicos. O simbolismo cultural é uma forma de objetivar a subjetividade e de identificar as relações de poder ou coalizões dominantes na organização. Os valores da cultura organizacional, entendidos como “sistemas de significados compartilhados coletivamente”, são transmitidos para as pessoas pelo processo de socialização secundária, afetando as suas convicções, pensamentos e emoções representadas por meio das suas decisões e ações (ZANELLI, prelo, p. 8).

A socialização primária deixa características na personalidade, desde a infância, e vai se modificando sempre que o indivíduo mudar de função ou de organização (SCHEIN, 1982). A socialização organizacional, com seu objetivo instrumental, voltado aos treinamentos, está preocupada com os processos pelos quais as crenças, normas e perspectivas, principalmente dos novatos, e dos demais participantes sejam equiparados com os da organização. A socialização organizacional serve também para preparar os seus integrantes para as mudanças que a organização empreende como forma de se adequar às novas exigências das demandas sociais. As novas demandas determinam mudanças e para atendê-las, novas especializações são exigidas, implicando numa elevação do nível de instrução da força de trabalho. Processos de mudanças na organização, como forma de atender as demandas sociais, influenciam a dinâmica interna de uma organização podendo

produzir desgastes nos trabalhadores, pelas dificuldades de ajustamentos e por extensão no funcionamento organizacional (GLEN, 1976).

Com a melhoria do nível de instrução os trabalhadores adquirem uma capacidade intelectual diferente daquela que tinham quando da inclusão na organização e passam a ter aspirações por posições superiores na estrutura organizacional. Aspiração que nem sempre se efetiva por injunções alheias às vontades dos trabalhadores. O processo de socialização que ocorre com o indivíduo nas organizações, estabelecendo a forma de ajustamento na cultura organizacional e junto da qual constrói a identidade profissional, vai influenciar na sua percepção da realidade social, podendo afetar a sua subjetividade (BANOV, 2002). As organizações estruturam e sustentam a identidade profissional de seus integrantes.

A quantidade de socialização requerida por uma organização depende do grau de diferença constatado entre o comportamento dos seus novos integrantes e do comportamento organizacional. A influência da socialização organizacional no comportamento dos novos integrantes de uma organização depende da influência dos sistemas de crenças e valores que o indivíduo traz, das relações que mantém com outros grupos e do nível de escolaridade que agregou em sua formação pessoal. A socialização em organizações cujos profissionais trabalham em atividades consideradas da área social, na relação direta com pessoas, dão ênfase à objetividade e a despersonalização, na formação de seus integrantes como forma de evitarem o envolvimento emocional (LAZARUS, 1969).

As culturas de organizações modernas têm como característica a plasticidade social dos valores, condição que facilita o processo de interação com outras culturas organizacionais. O conceito de plasticidade social pode ser entendido como uma capacidade de adaptação, no momento em que as organizações são concebidas como sistemas abertos, como no modelo preconizado por Katz e Kahn (1978:32): “As organizações sociais são flagrantemente sistemas abertos, porque o *input* de energia e a conversão do produto em novo *input* de energia consistem em transações entre a organização e o seu meio ambiente”. Nas relações que o indivíduo desenvolve em seu ambiente físico e social, os diversos processos psicológicos: cognitivo, afetivo, emocional, motivacional e social interagem entre si e são influenciados pelos processos desenvolvidos

em outros ambientes podendo produzir influências nos valores individuais e afetar o compartilhamento de valores (BRONFENBRENNER, 1996).

Os elementos estruturais de uma organização definem o espaço organizacional que é igualmente concebido como um sistema de atribuições de lugares que consiste em repartir categorias de indivíduos em locais predeterminados, segundo uma escala social rigorosa (CHANLAT, 2001). Categorias de indivíduos repartidos em uma organização formam grupos que podem ser sociais ou psicológicos, os quais agem como unidades funcionais. O grupo é considerado como sendo integrado por pessoas que se conhecem, que procuram objetivos comuns, possuem ideologias semelhantes e interagem com frequência (BOCK, FURTADO, TEIXEIRA, 1999; RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 1999). O estudo de Newcomb, citado por Cartwright e Zander (1969:31), demonstrou que “as atitudes dos indivíduos estão fortemente arraigadas nos grupos de que fazem parte, que a influência de um grupo sobre as atitudes de um indivíduo depende da natureza da relação entre o indivíduo e o grupo (...)”. Os comportamentos coletivos dependem das relações intragrupais e das atitudes determinadas pelo modelo grupal.

Os grupos formais que são estruturados e predominam nas organizações são orientados para a consecução de tarefas ou metas específicas. Passam por diversas formas de desenvolvimento e caracterização durante a sua constituição. Os relacionamentos que se estabelecem entre os integrantes dos grupos são secundários por serem mais impessoais e voltados para as tarefas. Em algumas organizações, a partir dos grupos secundários podem se formar grupos primários e grupos informais. Nos grupos primários a característica principal é a afetividade que estabelece a relação interpessoal direta, enquanto que nos grupos informais, características como lazer, proximidade do local de residência, facilitam a formação dos grupos (SCHEIN, 1982; BOWDITCH e BUONO, 1992).

Organizações em que a execução das atividades depende de características sócio-demográficas semelhantes dos seus trabalhadores, como nível de escolaridade, sexo, idade, altura, peso, condições físicas e psicológicas, e características pessoais em comum como atitudes e valores, grupos formados são denominados de homogêneos. Nos grupos homogêneos o pensamento grupal pode desenvolver um clima de elite que se apresenta caracterizado por sensações de superioridade, exclusividade e invulnerabilidade. Os grupos homogêneos criam resistências às mudanças, fechando opinião em torno do que entendem

ser o melhor ou o mais certo. Nas atividades organizacionais em que os membros de um grupo têm que intercambiar os conhecimentos agregados em formações específicas, para o desempenho de tarefas coletivas ou para garantir a segurança, os grupos são chamados de interativos. Quando as tarefas fazem parte da rotina da organização os grupos são mantidos de forma permanente, com o objetivo de garantir uma maior produtividade (SCHEIN, 1982; BOWDITCH e BUONO, 1992).

Os integrantes dos grupos também desenvolvem processos de socialização, capazes de formar sub-culturas que enfatizam os valores, normas, expectativas e procedimentos das atividades que competem a cada um dos grupos. As atitudes grupais são influenciadas por uma espécie de modelo mental do grupo, que influenciam as percepções de situações sociais, resultando nas reações do grupo. Em alguns grupos, os recém chegados passam por ritos de iniciação e depois que a fidelidade aos princípios grupais for posta à prova, serão efetivamente admitidos. Os ritos de iniciação grupal servem, mais do que uma prova, para fortalecer a coesão dos seus integrantes como forma de auto-proteção e para evitar uma ruptura na ordem social (SCHEIN, 1982; BOWDITCH e BUONO, 1992).

A coesão é um relacionamento positivo e expressivo que ocorre entre dois ou mais indivíduos, contribuindo para uma intensificação da participação ou engajamento do indivíduo no grupo. A coesão pode se dar de duas formas, a chamada coesão comparada, que ocorre entre indivíduos do mesmo nível e, a coesão hierárquica, que ocorre entre indivíduos de níveis organizacionais diferentes. Nas relações grupais a coesão ajusta elementos com comportamentos não-conformados. A coesão grupal elevada estabiliza a composição do grupo pelo investimento emocional e pela sensação de segurança e apoio.

Nos grupos em que as coesões são mais elevadas, maiores são as satisfações experimentadas por seus membros, os quais tendem a se envolver mais com a organização. Coesos, os integrantes do grupo tendem a passar mais tempo juntos, tendem a polarizar as percepções, sentimentos e os pensamentos grupais e a disputar posições diante de outros grupos (GLEN, 1976; ETZIONI, 1974; RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 1999; ATKINSON, ATKINSON, SMITH e outros, 2002).

A coesão manifesta-se também em situações de risco, ameaça ou de perigo, quando as tomadas de decisões coletivas tendem a uma polarização do grupo, estendendo

as decisões para além das questões de segurança e prudência. A polarização grupal, quando o grupo adota decisões mais arriscadas, é uma tendência do grupo em difundir a responsabilidade da decisão. A polarização é decorrência da formação do pensamento grupal influenciado por fatores culturais e situacionais. O pensamento grupal induz os integrantes de um grupo a firmarem posições envolvendo a disposição para assumir riscos, de forma mais radical do que aquelas que, quaisquer dos seus integrantes assumiriam isoladamente. Os comportamentos dos indivíduos, enquanto seres sociais, são função de uma ordem de funcionamento do grupo, independentes das vontades individuais (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 1999; ATKINSON, ATKINSON, SMITH e outros, 2002).

Pensamento grupal é a tendência dos grupos de formarem uma unanimidade em questões que envolvem o grupo. Em situações que exijam do grupo uma tomada de posição, os membros que externarem posições divergentes, são pressionados a se conformarem com a opinião da maioria ou do grupo dominante. A pressão exercida sobre os dissidentes é para a obtenção do silêncio como forma de não contestação (SCHEIN, 1982; BOWDITCH e BUONO, 1992). A conformidade é um dos efeitos exercidos pelo grupo para impor o ajustamento do indivíduo, sobre o que é pensado, sobre os valores, as normas, expectativas e comportamentos que o grupo adota (TANNENBAUM, 1973; ATKINSON, ATKINSON, SMITH e outros, 2002).

As forças geradas na organização do trabalho visam ajustar o indivíduo à conformidade da cultura organizacional. O conformismo é orientado por pressões que são estabelecidas de duas formas: pelo medo de exclusão do grupo, ao ser identificado como diferente, e pelas recompensas de segurança e apoio que decorrem da aceitação das normas. Uma organização no ajustamento social de seus membros impõe limitações às suas condutas, restringindo-lhes a liberdade de ação e escolha em várias situações.

Algumas organizações, a exemplo das religiosas e militares, estabelecem uma rígida socialização definindo os padrões de comportamento de seus integrantes, não permitindo desvios das formas pré-estabelecidas (ETZIONI, 1974). Algumas estruturas rígidas são capazes de prescrever todas as formas de comportamentos, produzindo comportamentos formalizados, que podem ser os responsáveis pelas discrepâncias nas

percepções de um grupo, sobre os motivos ou comportamentos assumidos por um outro (TANNENBAUM, 1973; GLEN, 1976).

### **2.1.2 Comunicação e comportamento organizacional**

A comunicação é a força geradora da realidade (BERGER e LUCKMANN, 2003). A comunicação é um processo social de relevância no funcionamento de qualquer grupo, organização ou sociedade. A comunicação é o instrumento utilizado na socialização e garante a interação grupal e organizacional. A comunicação organizacional utiliza em seus trabalhos dois sistemas, a comunicação instrumental que distribui informações e conhecimentos com a finalidade de estabelecer orientações cognitivas, e a comunicação expressiva, utilizadas com o fim de mudar ou reforçar atitudes, normas e valores (ETZIONI, 1974). O intercâmbio de informações e a transmissão de significados que circulam nos níveis hierárquicos da organização, evidenciando a relação de poder e autoridade, é o principal instrumento de socialização organizacional. A energia que é acionada e circula no processo organizacional confere às organizações humanas a condição de sistemas de informações (KATZ e KAHN, 1978).

A comunicação organizacional possui funções de dirigir a realização do trabalho e o cumprimento de objetivos de produção ou de prestação de serviços, a implementação de novas idéias e procedimentos para ajustamento de novas exigências sociais. É por meio da comunicação que a cultura da organização é transmitida e é assegurado o processo de interação das pessoas nos grupos ou entre os grupos. As organizações desenvolvem sistemas de comunicação com codificações verbal, oral e escrita que criam uma identidade lingüística e uma comunicação não verbal. Os significados da comunicação não verbal são apreendidos por meio dos símbolos organizacionais, que podem estar ostentados no uso do espaço físico, chamado por Chanlat (1994) de “espaço pessoal”. No local de trabalho o espaço pessoal identifica um indivíduo e sua posição na estrutura organizacional. Os símbolos podem ser utilizados para identificar a posição do sujeito na hierarquia organizacional, definindo o seu *status*, poder e autoridade.

Algumas organizações estabelecem um comportamento de dominação e poder sobre os seus membros, adotando uma postura utilitarista e manipulatória, capaz de gerar conflitos por motivos antagônicos. Um dos efeitos negativos dos conflitos antagônicos é a

ruptura do contrato psicológico. O conceito de contrato psicológico compreende que na relação estabelecida entre a organização e o trabalhador, há um conjunto de expectativas que não foram explicitadas, mas que subjetivamente formam uma aliança comportamental. O contrato psicológico é um importante elemento em quaisquer relações de trabalho e constitui importante modelador do comportamento do grupo e por extensão, do comportamento individual (GLEN, 1976).

O contrato psicológico inclui expectativas do trabalhador com relação aos salários, escalas e horas trabalhadas, recompensas, benefícios, equidade de direitos e privilégios, senso de dignidade, valorização pessoal, consideração profissional e possibilidades de ascensão na carreira profissional. A organização em contraparte tem suas expectativas também implícitas, considerando que o trabalhador promoverá a melhoria da imagem da organização, que confirmará a sua lealdade para com os valores da organização, manterá os segredos da organização, respeito irrestrito aos princípios de autoridade, dedicação exclusiva, elevado espírito de corpo e que mantenha sempre elevado o nível de motivação e a disposição de se sacrificar pela organização (GLEN, 1976; SCHEIN, 1982).

O contrato psicológico é um processo dinâmico, ficando sujeito às mudanças dos momentos históricos, os quais impõem mudanças nas necessidades das organizações e dos trabalhadores. Teorias da contingência têm reconhecido que o contrato psicológico fica também sujeito às ações específicas dos comportamentos de dirigentes da organização, influenciando de formas diferentes a produtividade de determinados trabalhadores.

O comportamento social resulta das percepções que as pessoas fazem dos eventos ambientais e das atitudes que são por elas adotadas, para com as situações e as pessoas nelas incluídas, decorrentes das suposições e crenças adotadas (SCHEIN, 1982). Os comportamentos são manifestados por ações humanas, sobre as quais, Zanelli (prelo), diz que, em nível do indivíduo e do grupo, as ações são mediadas pelos processos cognitivos e interdependentes do contexto, apresentando variações conforme a sua inserção no ambiente e o tipo de organização, tanto quanto varia internamente em suas subunidades. Referindo-se ao comportamento social, Kanaane (1999:28) destacou que o comportamento é o responsável pelos resultados das interações socioprofissionais no ambiente do trabalho:

“(...) as condições atuais existentes na situação de trabalho, de maneira geral, têm gerado, para parte significativa dos trabalhadores, desajustes comportamentais, estresses, somatizações, inadequações ao trabalho e ao meio ao qual o mesmo se insere”.

Funcionando sob a influência de uma base de valores, do modelo social moderno, o indivíduo passou a ser vítima do seu próprio modo de viver e do ritmo das múltiplas solicitações a que tem que responder – na vida familiar, social e, principalmente, nas relações de trabalho (TOFFLER, 1998). O indivíduo traz consigo valores apreendidos de outros grupos, com os quais tenha se relacionado, independentemente dos sistemas de comunicação em que foram transmitidos. Quando os valores e objetivos individuais estão desalinhados da organização, podem surgir conflitos capazes de gerar insatisfações no trabalho. Insatisfações que podem resultar em desgaste emocional e físico, principais responsáveis por alterações de comportamentos e pelo adoecimento (MASLACH e LEITER, 1999).

O comportamento de um trabalhador no início das suas atividades profissionais pode ser diferente do comportamento que será demonstrado ao final da carreira. No início da carreira as necessidades e exigências sociais, dirigem as pessoas para um processo de auto-experimentação, onde podem avaliar as suas condições para desempenhar as tarefas que lhes são impostas. Com a confirmação das suas condições de possibilidades podem se mostrar desapontados quando são mantidos por tempo demasiadamente longo em serviços ou tarefas que consideram abaixo das suas qualificações profissionais. Na fase intermediária da vida profissional, quando o trabalhador se avalia como capaz de produzir mais e melhor espera o máximo de reconhecimento pelo que fez e pelo que é capaz de fazer pela organização. No final da carreira, quando começa a declinar a sua contribuição com a produtividade, a necessidade de reassseguramento e segurança poderá ser maior, exigindo uma mudança nas expectativas iniciais que constavam do contrato psicológico, para uma expectativa de que a organização venha a cuidar dele, como forma de reconhecer o seu empenho na organização (GLEN, 1976; SCHEIN, 1982).

### **2.1.3 Motivação no trabalho e comportamento social**

O êxito de uma organização depende da disposição dos seus integrantes para produzirem trabalho de forma assídua e de maneira construtiva, com a finalidade de ajudar

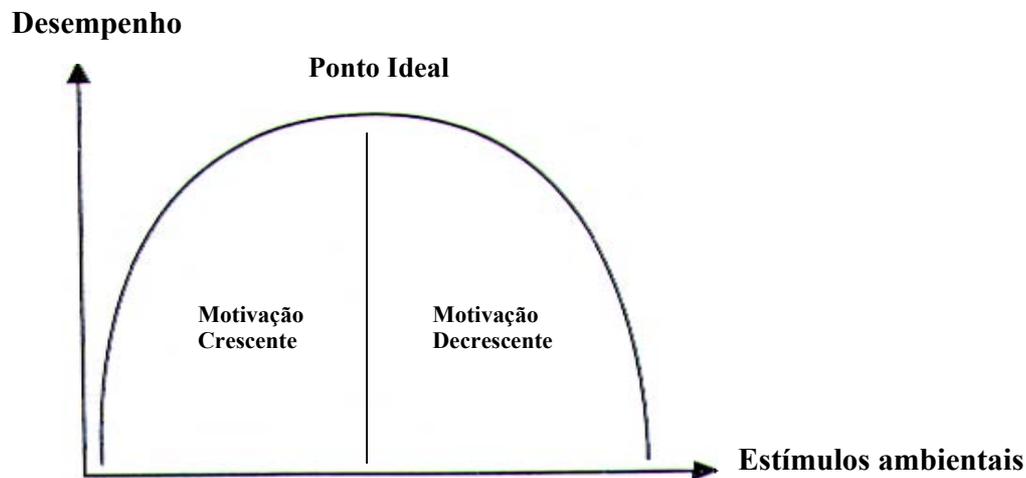
a atingir as metas e objetivos organizacionais (TANNENBAUM, 1973; SCHEIN, 1982). O desempenho profissional está correlacionado com o nível de motivação que é implantado na organização do trabalho.

Na maioria das organizações são construídos sistemas motivacionais com o objetivo de impulsionar o desempenho no trabalho. Os sistemas de estímulos profissionais privilegiam o sucesso individual. O individualismo existente na base das tradições culturais, a exemplo do sistema educacional, estimula a competitividade, a qual pode gerar conflitos de interesses entre o grupo e o indivíduo ou entre um grupo e outro. Os interesses conflitantes originam forças que podem produzir tensões estruturais, capazes de influenciar na motivação e provocar alterações no comportamento social (FRITZ, 1997).

Diferentes teóricos formularam concepções diferentes sobre o conceito de motivação. Entre os conceitos existe um ponto comum, entendendo que a motivação é uma condição influenciada pela visão de mundo, que energiza e orienta o pensamento e as ações do comportamento social. A motivação é capaz de movimentar o indivíduo na quantidade de esforço que emprega para a realização de uma tarefa, na escolha da melhor opção quando se encontra diante de alternativas possíveis e pela persistência no emprego de tempo necessário para a conclusão do trabalho. O processo pelo qual o comportamento é ativado, dirigido, mantido ou paralisado na realização de uma atividade é descrito e analisado pelas teorias do processo, que estão embasadas nas crenças individuais que envolvem a relação esforço-desempenho-resultados (TANNENBAUM, 1973; MURRAY, 1978; GIBSON, 1981; BOWDITCH e BUONO, 1992; SCHERMERTHORN & HUNT, 1999; ATKINSON, ATKINSON, SMITH e outros, 2002; FRITZ, 2002).

Os efeitos das forças de cada motivo atuam sobre as várias funções psicológicas, flutuando e combinado-se em vários padrões e em diversos momentos. Os efeitos da motivação em níveis extremos, sobre o desempenho de uma atividade, podem resultar num desgaste emocional e físico, provocando a mobilização de um *quantum* de energia psicológica (MURRAY, 1978). O resultado do desgaste emocional e físico foi comprovado pela lei de Yerkes-Dodson, enunciada como: “A motivação ótima da aprendizagem e do desempenho decresce com a crescente dificuldade da tarefa”, do sujeito que quando ansioso é capaz de realizar as tarefas rotineiras e tem o seu desempenho piorado diante de tarefas complexas (MURRAY, 1978:26). O gráfico 2.1 mostra uma adaptação da representação

feita por Geller (2000) sobre a lei de Yerkes-Dodson, onde a curva evidencia a relação existente entre os níveis de motivação e os resultados do desempenho do sujeito.



**Figura 2.1- Representação da lei de Yerkes-Dodson**

(Adaptação de Geller (2001, p. 92)

Dentre os fatores organizacionais que afetam a motivação são destacados, o modo pelo qual o indivíduo é tratado, os tipos de autoridade e de poder que são exercidos. Os fatores organizacionais são alguns dos elementos que constituem a cultura organizacional e que têm implicação no clima organizacional e na conseqüente satisfação no trabalho (SCHEIN, 1982).

O clima organizacional refere-se à atmosfera psicológica do contexto ambiental de uma organização. A atmosfera é formada por processos sociais que ocorrem no interior das organizações. Os aspectos particulares da organização como apoio, tolerância, cordialidade, liberdade de ação e satisfação no serviço, na medida que atuam sobre os indivíduos, conferem propriedades motivacionais diferenciadas. O clima organizacional é percebido de formas diferentes, podendo interferir na satisfação no trabalho dos seus integrantes, em toda a organização ou em determinados grupos da organização (GLEN, 1976; CHIAVENATO, 1991). A satisfação no trabalho reflete como uma pessoa está se sentindo em relação aos aspectos: natureza do trabalho que realiza, relações interpessoais no seu grupo de trabalho, salário, relação com os superiores hierárquicos, equidade de direitos, merecimentos e punições, carga de trabalho e o reconhecimento profissional (SPECTOR, 2002).

Algumas organizações montam sistemas de motivação simbólica, que podem ser configuradas por promoções na carreira profissional como resultante de ações meritórias, prêmios por desempenho ou cumprimento de metas ou tarefas, referências elogiosas, concessão de condecorações por atos de destaque, emblemas e distintivos sobrepostos em vestimentas de trabalho, como forma de identificação e de distinção do usuário dentre os demais. A realidade para essas pessoas é menos importante do que poderia simbolizar (FRITZ, 2002).

A motivação está envolvida em todas as espécies de comportamentos, desde aqueles que envolvem a aprendizagem, o desempenho, a percepção, a atenção, a memória, o pensamento, a criatividade e afetividade. A motivação que é capaz de orientar e dirigir o comportamento social poderá influir no nível de satisfação no trabalho, com resultados no comportamento organizacional.

## **2.2 Relação entre o estresse e a percepção dos eventos organizacionais**

A influência das cognições na vulnerabilidade ao estresse profissional envolve o processo de interações funcionais estabelecidas entre os eventos do ambiente da organização do trabalho e as alterações das funções psicológicas, da cognição e da afetividade. Quando o estresse se manifesta em fase extrema de exaustão emocional, poderão se desenvolver no indivíduo atitudes e comportamentos negativos contra as pessoas a quem prestam serviços, às atividades profissionais e às organizações em que trabalham (MASLACH, 1993).

A análise psicológica do ambiente organizacional, segundo Chanlat (1994) mostra a dinâmica social e a influência que a percepção dos valores organizacionais exercem sobre os comportamentos. Os ambientes de trabalho do homem moderno reúnem valores que decorrem da natureza da atividade, da idade e da vida relacional do trabalhador, da divisão do trabalho, do conteúdo da tarefa, do sistema hierárquico de poder, das modalidades de comando e da distribuição das responsabilidades, que podem influenciar nas relações de trabalho.

Os valores e as condições organizacionais geram forças tensionais, capazes de atuar como estímulos ambientais, que podem ser percebidos e processados de maneiras

diferentes pelos diferentes indivíduos de um mesmo grupo (REGO, 2001). As forças tensionais existentes no ambiente organizacional são consideradas fatores estressores do trabalho, sendo capazes de produzir modificações na subjetividade e no comportamento social (FRITZ, 1997, LIPP, 1996, 2003; MASLACH e LEITER, 1999; ARANTES e VIEIRA, 2002).

As forças geradas na organização do trabalho visam ajustar o indivíduo à conformidade da cultura organizacional. O conformismo é orientado por pressões que são estabelecidas de duas formas: pelo medo de exclusão do grupo, ao ser identificado como diferente, e pelas recompensas de segurança e apoio que decorrem da aceitação das normas. Uma organização no ajustamento social de seus membros impõe limitações às suas condutas, restringindo-lhes a liberdade de ação e escolha em várias situações. Algumas organizações, a exemplo das religiosas e militares, estabelecem uma rígida socialização definindo os padrões de comportamento de seus integrantes, não permitindo desvios das formas pré-estabelecidas (ETZIONI, 1974). Algumas estruturas rígidas são capazes de prescrever todas as formas de comportamentos, produzindo comportamentos formalizados, que podem ser os responsáveis pelas discrepâncias nas percepções de um grupo, sobre os motivos ou comportamentos assumidos por um outro (TANNENBAUM, 1973; GLEN, 1976).

O estresse profissional, na abordagem sócio-cognitiva, envolve um estudo sobre o complexo processo das alterações das funções psicológicas, da cognição e da afetividade. A percepção dos eventos ambientais, como um processo psicológico, o indivíduo avalia os estímulos físicos captados pelos órgãos dos sentidos, fazendo o registro, a retenção, a organização, a avaliação e a fixação de experiências na memória, disponibilizando-as para a subsequente utilização na orientação do comportamento (LAZARUS, 1978). A perspectiva psicológica considera as alterações fisiológicas que acompanham esse processo, em razão da sua natureza psicofísica, que comprova o relacionamento entre as atividades mentais e suas bases fisiológicas ou corporais, conforme Carr (citado por SCHULTZ e SCHULTZ, 1992).

A percepção envolve as relações estabelecidas pelo indivíduo em seu contexto ambiental físico e social na construção da sua história de vida, nela sendo envolvida a afetividade, seus desejos e paixões, e seu sistema de crenças e valores. No contexto

ambiental a percepção é seletiva em consequência de variáveis que podem ser pessoais e culturais, as quais permitem que uma pessoa perceba somente uma fração da quantidade de estímulos a que está sujeita (STEINBERG, 1999). O desenvolvimento psicológico do indivíduo é um processo contínuo e as diferenças individuais crescem com a acumulação de experiências percebidas em seu ambiente físico e social (VYGOTSKY, 1989; CHAUI, 1999). Percepção é a forma própria que cada indivíduo possui de organizar o mundo perceptivo e que “ocorre instantaneamente sempre que vemos ou ouvimos diferentes formas ou padrões” (SCHULTZ e SCHULTZ, 1992: 310).

O grau de influência na subjetividade dependerá da maneira como cada indivíduo percebe o fenômeno e de como irá processá-lo por meio do seu modelo mental. Os eventos ambientais percebidos por meio do modelo mental são transformados em eventos psicológicos, se constituindo na realidade para o indivíduo. Agir em função da realidade de um ambiente de trabalho significa adotar um comportamento diante de um evento como foi percebido e que poderá implicar num estresse profissional. Lipp (2001) quando aborda a vulnerabilidade ao estresse, diz haver uma tendência à formação do quadro quando se incluem distorções cognitivas, caracterizando um modo inadequado de pensar e avaliar os eventos da vida, formulando, a partir da inadequação, expectativas ilógicas e exageradas.

Os processos cognitivos prejudicados pelas percepções distorcidas da realidade comprometem, inclusive, a afetividade do indivíduo. Quando os pensamentos são dicotômicos e marcados por conflitos gerados pela dificuldade de solução, os componentes aflitivos que causam estresse podem resultar numa negação da realidade, fenômeno psicológico chamado de “dissonância cognitiva”, teoria que procura explicar como as pessoas reduzem seus conflitos de interesses, quando enfrentam situações em que seus pensamentos e seus atos divergem (FESTINGER, 1975). A dissonância cognitiva ocorre quando o sujeito percebe as informações de forma seletivamente distorcidas, de modo a se ajustarem aos seus valores, influenciando na motivação e no seu comportamento como resposta, diante dos eventos organizacionais (GIBSON, IVANCEVICH e DONNELLY, 1981). Também Murray (1978) tratou dos eventos considerados emocionalmente perturbadores, dizendo que os eventos podem provocar uma distorção da percepção provocando uma interpretação defeituosa, como uma defesa perceptual diante de motivos negativos.

Os fatores organizacionais existentes nas relações do ambiente físico e afetivo e nas condições de trabalho constituem forças geradoras de eventos organizacionais. As experiências decorrentes dos eventos organizacionais vividas pelos grupos que formam a organização podem influenciar na subjetividade dos indivíduos.

### 2.3 Síndrome de estresse

Estresse é um vocábulo que tem origem no latim como *stringere*, e as primeiras referências sobre o seu uso, segundo Lazarus e Folkman, citados por Lipp (1996), foram feitas no século XIV, significando “aflição” e “adversidade”. Lipp (1996), citando Spielberger, registra que a palavra passou a ser utilizada em inglês *stress*, no século XVII, designando “opressão, desconforto e adversidade”. A palavra foi tomada de empréstimo da área de engenharia, onde era empregada para designar a tensão exercida pela força-pressão das cargas sobre as estruturas, até atingirem os seus pontos de ruptura, cisalhamento ou efeito de corte, ou esmagamento. A utilização do termo nas ciências humanas passou a ser adotado por uma analogia, ao considerar que o ser humano também pode ficar sujeito às tensões produzidas por cargas emocionais, comprometendo o seu ponto de equilíbrio emocional e físico (Lipp, 1996).

Quanto ao uso do termo, Selye (1959) deixou registrado que a primeira publicação do termo foi no seu artigo “Síndrome de *stress*”, onde tentava demonstrar que a síndrome poderia ser estudada independentemente de todas as alterações específicas. Os trabalhos de Selye sofreram forte influência de descobertas feitas por dois fisiologistas, os quais pesquisavam o equilíbrio do organismo em situações agressivas. Em 1879, Claude Bernard ampliou a noção de harmonia ou estado de estabilidade, sugerindo o equilíbrio dos processos fisiológicos dinâmicos ante as mudanças do ambiente. Em 1939, Walter B. Cannon confirmou que os processos fisiológicos eram parte de um processo unificado entre mente-corpo, onde o organismo reagia de forma adaptativa, numa reação de emergência preparando-se para a “luta ou fuga” (*fight or flight*). A reação orgânica é acionada pelo sistema nervoso simpático, quando submetido a uma estimulação (NEWTON, HANDY e FINEMAN, 1995; FRANÇA e RODRIGUES, 1999; ARANTES e VIEIRA, 2002). Cannon sugeriu a denominação de “homeostase” ou equilíbrio dinâmico do organismo, para esses

processos fisiológicos (LIPP, 1996; URURAHY e ALBERT, 1997; LOVALLO, 1997; FRANÇA e RODRIGUES, 1999; ARANTES e VIEIRA, 2002).

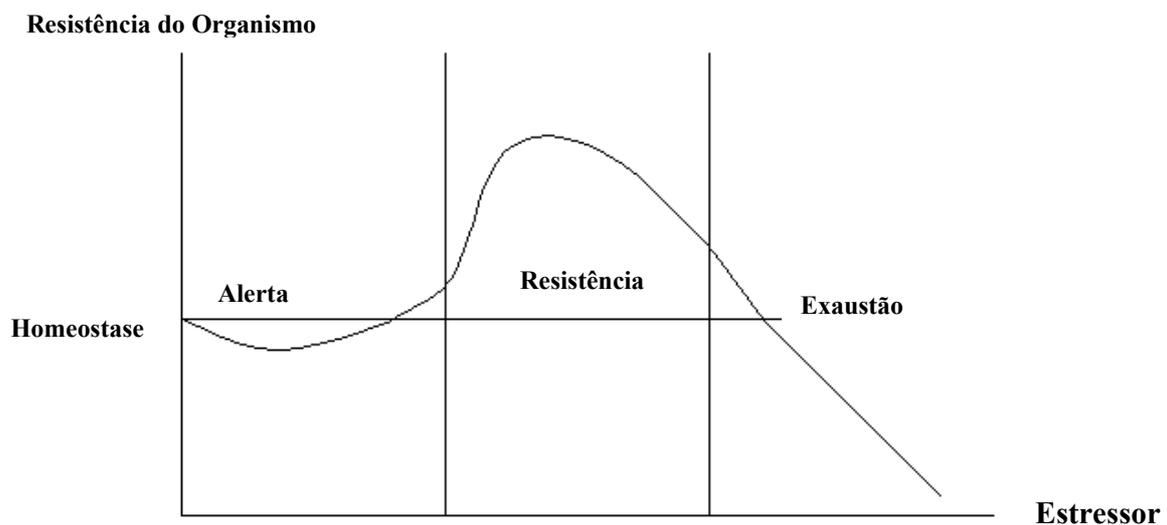
Selye (1959), concentrou suas atenções nas respostas não específicas do organismo. Particularmente, quando o organismo era exposto às situações que o levavam a um enfraquecimento ou a adoecer, o fenômeno que era denominando de “Síndrome de estar apenas doente” ou “Síndrome de Adaptação Geral” (*General Adaptation Syndrome*). Ao tratar da síndrome de adaptação geral, Selye (1959) formulou a sua teoria, dividindo a síndrome em três fases. Cada uma delas apresenta características distintas, permitindo diferenciar os níveis de evolução do conjunto de sinais e sintomas que ocorrem juntos:

- a) **Fase de alerta** do organismo, ocorre quando a pessoa experimenta uma série de sensações resultantes da experimentação de estímulos sensoriais, que podem ser externos ou internos, acionando o corpo para uma reação de emergência. O corpo é acionado através do sistema límbico<sup>4</sup>, para uma tomada de decisão. Através do hipotálamo, que controla a maioria das funções vegetativas, mobiliza o sistema nervoso simpático para confrontar a ameaça ou fugir. As reações autonômicas são iniciadas com a ativação das glândulas supra-renais com a liberação de adrenalina ou epinefrina e adrenocorticóides (ACTH), hormônios importantes no processo de reação. O metabolismo do corpo aumenta preparando-se para o gasto de energia na ação física, dependendo inicialmente um *quantum* de energia que vai provocar uma expressiva diminuição da glicose como fonte primária de energia do organismo;
- b) **Fase de resistência** do organismo decorre da necessidade de um suprimento maior de energia fazendo com que o organismo se mobilize estimulando a conversão de outras fontes reservas de energia, transformando gordura e proteína em glicose;
- c) **Fase de exaustão** do organismo a alteração no equilíbrio do organismo diminui a capacidade de resistência, oportunizando o surgimento de várias doenças, denominadas por Selye de “doenças de adaptação”.

---

<sup>4</sup> Sistema límbico: Sistema encefálico considerado o centro das emoções (Whiterspoon, 1984).

Selye (1959) sustentava que a repetida ou prolongada exaustão dos recursos fisiológicos, pela exposição às situações de ameaça, seria a responsável pelas doenças fisiológicas, as quais podem levar à morte.



**Figura 2.2 – Reação do organismo ao estresse**

Adaptado de Atkinson, Atkinson, Smith e outros (2002, p. 519)

A figura 2.2 apresenta de forma esquemática, em cada uma das fases de estresse, os níveis de reação do organismo sob a ação de um estressor. Na fase de alarme o organismo diante de uma ameaça ou agressão tem a sua resistência diminuída em consequência da energia de fonte primária que foi mobilizada na tentativa de manter o equilíbrio funcional. Persistindo a ação do estressor ou aumentando a sua intensidade, na fase de resistência o organismo mobiliza energia de fontes secundárias, lipídicas, que são metabolizadas no fígado, aumentando a capacidade do organismo em se manter equilibrado. Em condições de exposição prolongada ao estressor, o organismo entra na fase de exaustão, onde a sua capacidade de reação diminui em razão do esgotamento das reservas energéticas, quando até as fontes protéicas ficam comprometidas. A exposição prolongada à estressores, submetendo os recursos fisiológicos a repetidas ou prolongadas exaustões dos recursos, pode afetar o sistema imunológico possibilitando o surgimento de doenças fisiológicas, denominadas de doenças de adaptação (SELYE, 1959; LIPP, 1998, 2003; ATKINSON, ATKINSON, SMITH e outros, 2002).

Os estudos realizados sobre estresse por Lipp reuniram dados clínicos e estatísticos que caracterizaram a existência de um ponto de ocorrências de sintomas de estresse, que ficava situado entre a fase de resistência e a fase de exaustão. O intervalo entre essas duas fases levou a pesquisadora brasileira a inserir uma outra fase a qual denominou de “quase-exaustão”. O ponto identificado clínica e estatisticamente tinha como característica um enfraquecimento do indivíduo, o qual não conseguia se adaptar ou resistir ao estressor. Nessa fase, as doenças começam a surgir, com menor gravidade do que as doenças que se manifestam na fase de exaustão. Mesmo apresentando desgastes físicos e emocionais, o indivíduo ainda consegue trabalhar e apresentar um comportamento social adequado, situação que não ocorre quando o indivíduo se encontra na fase de exaustão, em que não consegue trabalhar ou se concentrar de forma adequada. A menor gravidade das doenças e o funcionamento social e profissional, ainda que prejudicados, serviram de referenciais para a caracterização do modelo desenvolvido por Lipp (2003). Os estudos culminaram com a padronização do Inventário de Stress para Adultos de Lipp (ISSL).

As reações de estresse estão presentes em todos os momentos de nossa vida. A completa ausência de estresse pode significar, em termos práticos, a morte, visto que a estimulação fisiológica é necessária ao ritmo biológico e ao equilíbrio do organismo. Os estressores produzem níveis de tensão variáveis em intensidade e duração, podendo resultar em manifestações físicas, emocionais e cognitivas diferentes nos indivíduos. Dependendo da frequência da ocorrência dos estressores, da intensidade com que se manifestam, e principalmente, da capacidade de adaptação do indivíduo, as alterações orgânicas são manifestadas numa tentativa de regulação do organismo (LIPP, 1998, 2003; URURAHY e ALBERT, 1997; FRANÇA e RODRIGUES, 1999; ARANTES e VIEIRA, 2002).

A capacidade de adaptação ao estresse é desenvolvida ao longo do tempo, quando o indivíduo fica exposto a estressores de intensidade moderada (ATKINSON ATKINSON, SMITH e outros, 2002). A regulação do organismo diante de diferentes estressores, depende não só da intensidade e da duração dos estressores, mas também das características individuais que possibilitam um ajustamento mais adequado às pressões a que o sujeito fica exposto. As características pessoais podem funcionar como facilitadoras ou inibidoras da ação dos agentes estressores. Para Gil-Monte e Peiró (citados por BENEVIDES-PEREIRA, 2002), estudos empíricos e teóricos sobre o estresse têm mostrado que algumas características pessoais predis põem ao estresse. Três das

características encontradas nos estudos, como preditoras de estresse, foram destacadas para a pesquisa sobre o estresse profissional em bombeiros:

a) idade: há uma ocorrência maior de exaustão emocional em profissionais mais jovens, sendo mais frequentes naqueles que ainda não completaram 30 anos de idade;

b) estado civil: o suporte afetivo estável ajuda no ajustamento diante de estressores, sendo observada uma maior ocorrência em indivíduos solteiros, viúvos ou separados;

c) nível educacional: existem relatos de pesquisas mostrando que os casos de exaustão emocional são mais comuns, em indivíduos com maior nível de escolaridade. Em indivíduos com maior nível de escolaridade, o nível de expectativa profissional e as responsabilidades também são maiores, fator que predispõe ao desgaste.

Calais (2003); Novaes e Frota (2003) afirmam, com base nos resultados de seus estudos que as faixas etárias possibilitam reações diferentes, para diferentes indivíduos na reação aos efeitos dos fatores estressores. Outros fatores preditores de estresse foram identificados, podendo ser destacados a sobrecarga que é definida como a condição de quantidade como de qualidade excessiva de demanda, capaz de ultrapassar a capacidade de desempenho do trabalhador, quando por insuficiência técnica, de tempo ou de infraestrutura organizacional, encontrada nos estudos de Gil-Monte e Peiró; Kurowski; Maslach, Schaufeli e Leiter; Schaufeli; Veiga e Urdániz (citados por BENEVIDES-PEREIRA, 2002). O controle, uma outra característica surgiu nos estudos efetuados por Kurowski; Maslach e Leiter; Peiró; Maslach, Schaufeli e Leiter; Schaufeli (citados por BENEVIDES-PEREIRA, 2002), evidenciando que quanto maior o nível de controle e participações nas decisões, maior a satisfação no trabalho e menores as possibilidades de ocorrência de desgaste emocional e físico.

Pesquisas sobre o estresse profissional produziram conhecimentos que mostram que as reversões das fases de estresse podem ocorrer quando os agentes estressores diminuïrem as suas intensidades ou as freqüências. Quando os níveis de estresse atingem a fase de exaustão, mesmo que ocorra uma reversão de fase de estresse, as sequelas que ficam nos órgãos atingidos são irreversíveis. As seqüelas podem representar riscos de dificuldades ou incapacidades funcionais (LIPP, 2003).

O estresse excessivo tem implicações sobre a saúde física e mental do ser humano e influencia diretamente a sua produtividade, conforme dados comprovados em pesquisas realizadas por Everly; Spielberg; Sarason; Kulcsár e Heck (citados por LIPP, 1998). O estresse que resulta no comprometimento emocional e físico, depende das características reais dos estímulos e também da interpretação que o sujeito dá a eles em razão do repertório de respostas que já possui, por meio dos processos de cognição social (LIPP, 2002). O estresse profissional pode afetar todos os integrantes de um grupo pelo contágio emocional (SCHAUFELI e BUUNK, 2003). No processo de contágio a reação emocional de um integrante do grupo pode afetar a outros membros. Dependendo dos vínculos afetivos que o indivíduo afetado mantém com os demais integrantes do grupo, o estresse apresentará níveis também diferentes.

Após os estudos iniciais de Selye (1959) sobre o estresse, a elaboração teórica sobre o fenômeno agregou resultados de pesquisas realizadas a partir da década de 80 do século passado. O estresse é um fenômeno com interesse para estudos que alcançam nível internacional (SPECTOR, 2002). Encontra-se inicialmente em Selye (1959) o registro de que o estresse é o estado manifestado por uma síndrome específica, constituída por todas as alterações não-específicas que são produzidas num sistema biológico, na tentativa de uma adaptação geral. A elaboração teórica estabelece que o estresse é uma resposta do organismo, capaz de provocar o desgaste físico e emocional, quando a energia necessária para o organismo se ajustar às mudanças que ocorrem no ambiente, ultrapassa a sua capacidade de adaptação (LIPP, 1996, 2003; URURAHY e ALBERT, 1997; MASLACH e LEITER, 1999).

Os conceitos apresentados sobre estresse, que têm o foco centrado nos sinais e sintomas orgânicos, que surgem numa tentativa do organismo em restabelecer o seu equilíbrio e nas doenças que podem decorrer em razão do esgotamento das suas energias bioquímicas denotam a concepção médica. A concepção biomédica tinha inicialmente como escopo a salvaguarda do corpo do trabalhador de acidentes e doenças profissionais, para não perder a mão de obra selecionada e treinada, e mais modernamente, para evitar as indenizações que as leis trabalhistas impõem quando o trabalhador adocece pelo trabalho.

O ponto comum, entre os conceitos que são formulados sobre o estresse, é a existência de uma falha nos mecanismos de adaptação do organismo, por dificuldade de enfrentar ou de conviver com uma situação inesperada, indesejada ou mesmo desconhecida (ARANTES e VIEIRA, 2002). Os conceitos não diferenciam as reações do organismo, quer quando se trate de situações de enfrentamento de riscos, quer quando se trate de conviver em ambientes de trabalho com relações sociais que produzam conflitos. Quanto às falhas nos mecanismos de adaptação, Atkinson, Atkinson, Smith e outros, (2002) dentre outros autores, mostram que a possibilidade de falhas depende muito do indivíduo, mais especificamente, da sua história de vida e das suas condições de manejo dos estressores. Numa perspectiva psicológica, Geller (2001:90) conceitua o estresse destacando o como sendo “uma reação psicológica e fisiológica a eventos ou situações encontradas em nosso ambiente”, entendendo o fenômeno como um processo psicofísico.

O diagnóstico do estresse, segundo a literatura internacional pode ser feito como segue:

a) por meio da avaliação de eventos causadores: onde o nível de estresse pode ser medido indiretamente por meio da avaliação de grandes fatores estressantes que tenham ocorrido na vida das pessoas nos últimos meses, elementos que compõem o instrumento construído por Holmes & Rahe (citados por Lipp, 1998). O estudo realizado por Kanner, Coyne, Schaefer & Lazarus sugeriram que os fatores menores, considerados como os pequenos aborrecimentos do dia-a-dia deveriam também ser avaliados por representarem um efeito acumulativo no organismo do indivíduo (Lipp, 1998);

b) por meio de reações: a mensuração indireta do estresse poderia ser realizada por meio da avaliação dos aspectos cognitivos-emocionais apresentados pelo indivíduo no seu comportamento, conforme sugestões apresentadas por Everly & Sobelman (citados por Lipp, 1998);

c) por medidas fisiológicas e endócrinas: é possível medir a resposta do organismo às pressões exercidas pelos estressores com os quais o indivíduo convive ( Andreassi, 1980; Everly, 1990);

d) por meio de doenças em órgãos-alvo: considerando as ocorrências de doenças manifestadas em órgãos do organismo, Wyler, Masuda & Holmes; Miller & Smith (citados or Lipp, 1998), sugerem que a avaliação sobre o estresse seja feito por meio do estudo dos órgãos que já apresentam uma doença instalada.

O estresse profissional é decorrência de uma relação com o trabalho, palavra derivada do latim: *tripaliare*, que significa tortura. Aplicada como punição durante a Idade Média, com o *tripalium*, instrumento no formato de um chicote constituído por três tiras de couro com madeiras nas extremidades (MENDES, 1999). Desde tempos antigos, o trabalho constituiu um dos aspectos distintivos dos segmentos da mesma sociedade, ocupando lugar central na vida de diferentes comunidades, onde gradativamente foi sendo limitado pelas condições socialmente estabelecidas (STEINBERG, 1999). O trabalho quer como fonte de satisfação e realização, quer como fonte de sobrevivência, insere-se numa categoria mais ampla que reflete distintamente a dicotomia entre a satisfação e a subsistência física (KANAANE, 1999).

Há construções teóricas diferentes sobre trabalho, dependendo das concepções dos autores ao consideraram as influências da cultura, tanto social quanto daquelas estabelecidas pela própria organização. O conceito sofreu influências também pela caracterização do trabalho nos respectivos momentos históricos da sociedade industrial, passando “(...) a representar, desde o surgimento do capitalismo manufatureiro, o modo de produzir os bens de consumo e os serviços necessários à sobrevivência” (ZANELLI, 2000: 158). Para Foucault (1996) o sistema capitalista elaborou um conjunto de técnicas políticas e técnicas de poder, pelo qual o homem se encontra ligado a algo como o trabalho, transformando o seu corpo e o tempo, em tempo de trabalho e força de trabalho. Em Martin-Baró (1985), encontra-se o conceito de que o trabalho tem sido a atividade mais importante na organização da vida social, dando sentido à vida das pessoas e sendo fundamental na construção da identidade profissional.

Zanelli (2002) tem o trabalho como o componente primordial da integração psicológica e social do ser humano, e constrói seu conceito dizendo que trabalho significa despende esforços para consecução de uma tarefa, visando determinados objetivos. Kanaane (1999) relaciona o trabalho ao destino individual com o fator de equilíbrio psicológico, provocando diferentes graus de motivação e de satisfação no trabalhador,

principalmente quanto à forma e ao meio no qual desempenha sua tarefa. Para Drucker (1984) o trabalho é um meio de vida, constituindo-se num componente econômico quando a sociedade passa a adotar a divisão social do trabalho, mesmo a mais rudimentar. Sampaio e Messias (2002) têm o trabalho como uma atividade específica do ser humano, mediada por instrumentos com base na cooperação e na comunicação. Cruz (prelo) ao se referir ao trabalho, destaca a sua característica principal que é a ação transformadora, sua capacidade de modificação de um dado aspecto da realidade. Como atividade produzida pelo homem moderno, o trabalho é para Chesnais (1996:42):

(...) mais do que nunca, uma mercadoria, a qual ainda por cima teve seu valor venal desvalorizado pelo 'progresso técnico' e assistiu à capacidade de negociação de seus detentores diminuir cada vez mais diante das empresas ou dos indivíduos abastados, suscetíveis de comprar o seu uso.

Os valores gerados pelo sistema sócio-econômico, na realidade social moderna, afetam a relação organização-trabalho. Um dos fatores considerados na afetação das relações é o conflito que se instala pelo desalinhamento dos valores organizacionais dos valores pessoais. Por sua vez, os conflitos de valores influenciam nas atitudes e comportamentos dos trabalhadores, podendo produzir desgaste emocional e físico.

## **2.4 Estresse no trabalho do bombeiro**

Desde os estudos que deram origem à Escola das Relações Humanas, os pesquisadores concentram atenções para as estruturas e para a dinâmica organizacional. Estudam as influências que exercem sobre a subjetividade dos grupos e dos indivíduos. O estudo da dinâmica interna de uma organização pode auxiliar na identificação dos fatores que influenciam o estresse como forças organizacionais (LEWIN, 1951).

A análise psicológica do ambiente organizacional, segundo Chanlat (1994) mostra a dinâmica social e a influência que a percepção dos valores organizacionais exercem sobre os comportamentos. Os ambientes de trabalho do homem moderno reúnem valores que decorrem da natureza da atividade, da idade e da vida relacional do trabalhador, da divisão do trabalho, do conteúdo da tarefa, do sistema hierárquico de poder, das modalidades de comando e da distribuição das responsabilidades, que podem influenciar nas relações de trabalho. Os valores e as condições organizacionais geram forças tensionais, capazes de atuar como estímulos ambientais, que podem ser percebidos e processados de maneiras diferentes pelos diferentes indivíduos de um mesmo grupo (REGO, 2001). As

forças tensionais existentes no ambiente organizacional são consideradas fatores estressores do trabalho, sendo capazes de produzir modificações na subjetividade e no comportamento social (FRITZ, 1997, LIPP, 1996, 2003; MASLACH e LEITER, 1999; ARANTES e VIEIRA, 2002).

Em situações em que o limiar coletivo de tolerância às forças organizacionais não for ultrapassado, poderá acontecer que algum trabalhador, de forma isolada, não consiga manter os ritmos de trabalho, rompendo o seu equilíbrio psicológico. Os conflitos provocam a desorganização psicológica, provocando o desgaste emocional com a insatisfação no trabalho e o desgaste físico manifestado pelo adoecer do trabalhador (MASLACH e LEITER, 1999; SPECTOR, 2002). O estresse profissional afeta os indivíduos e a organização como um todo, por um processo de contágio. O contágio emocional é entendido por Schaufeli e Buunk (2003:410) como “a reprodução de expressões faciais, verbalizações, comportamentos, movimentos e posturas de outras pessoas do grupo”, principalmente se as pessoas usadas na modelação representarem uma liderança entre os grupos de profissionais. Profissionais com atividades que exigem altas demandas emocionais tendem a compartilhar as suas reações com as de companheiros afetivamente mais próximos. A manifestação emocional diante de integrantes de outros grupos é evitada porque a demonstração de fraqueza não se compatibiliza com valores da organização, que prima pela coragem e os atos de heroísmo, consubstanciados pela promoção em vida e *post mortem* em casos de relevâncias profissionais.

Benevides-Pereira (2002) referindo-se aos estudos desenvolvidos por Maslach, Schaufeli & Leiter, (2001) e González (1995), relata que a ocorrência de exaustão emocional foi mais freqüente, entre os profissionais mais jovens, que ainda não tinham atingido os 30 anos de idade. O resultado dos estudos conduzidos por Karasek e Theorell (1990) relata que em grupos de profissionais com mais idade e mais experiência em técnicas de manejo e controle de estresse, a incidência de estresse é relativamente pequena, sendo considerados saudáveis.

Analisando o resultado de 75 estudos, realizados com profissionais de várias áreas, conduzidos por pesquisadores americanos, Schaufeli e Enzman (1998) concluíram que o estresse profissional alcançava um nível situado entre um estágio intermediário e exaustão emocional, entre os profissionais que desenvolviam atividades na área social. Os

serviços de socorro e auxílio prestados pelo Corpo de Bombeiros são enquadrados como atividades sociais, podendo os integrantes da corporação, por analogia, apresentarem níveis semelhantes de estresse.

No contexto da moderna sociedade ocidental, com características próprias de cultura e de desenvolvimento é que se encontram Na realidade social, os bombeiros são profissionais que prestam serviços públicos de proteção contra incêndios, com suas atividades de trabalho atualmente ampliadas para a execução de ações de salvamento, resgate e ações de defesa civil em acidentes naturais ou envolvendo produtos classificados como perigosas à vida e à saúde das pessoas.

A demanda econômica e social da sociedade moderna exige das organizações a geração de atividades complexas, para atender as crescentes necessidades sociais. O aumento no número de chamadas para atendimento de emergências implica no aumento na carga de horas trabalhadas a cada turno de serviço e na diversificação da natureza das ocorrências, exigindo readaptações na dinâmica da organização, para assegurar a eficiência no desempenho das atividades e a eficácia dos resultados. Uma organização de bombeiros, para atender com eficiência e eficácia uma demanda crescente de ocorrências, adota modelos funcionais rigorosos, aumentando a intensidade das exigências organizacionais, as quais poderão agravar as situações emocionais dos bombeiros no desempenho das suas atividades profissionais.

O crescimento das emergências e das exigências da organização sobre os bombeiros, criam uma condição que pode agravar as forças com origem nos fatores psicossociais responsáveis pelo estresse profissional. A alteração dos fatores psicossociais resultando no agravamento do estresse profissional foi confirmada por Miller e Smith (2002), quando divulgaram as conclusões da pesquisa que avaliava a relação entre o estresse psicológico de policiais e o ambiente organizacional. A relação que se estabelece ente as demandas sociais e as exigências organizacionais, na busca de formas para responder às necessidades de ajuda, modificam o desempenho das atividades profissionais. As necessidades sociais referem-se às solicitações para ajuda em emergências sendo enquadradas numa amplitude que varia desde as atividades de pequenos auxílios e orientações de segurança ao atendimento de emergências pré-hospitalares e acidentes com cargas perigosas, transportadas por via rodoviária.

Por contingência das políticas públicas, os efetivos que desenvolvem as atividades não são aumentados e as condições de trabalho disponibilizadas pela organização, poderão gerar conflitos de interesses na relação de trabalho. Para Katz e Kahn (1978) a relação com o trabalho pode ficar comprometida também, pela uniformidade, rotina e a fragmentação de comportamentos organizacionais quando contrariam não somente o fator de diferenças individuais como também as necessidades das pessoas para a autodeterminação, espontaneidade, realização e a expressão individual de perícias e talentos. O trabalhador moderno responde às solicitações de trabalho, em que as relações no ambiente físico e afetivo das organizações deixam os aspectos subjetivos do indivíduo cada vez mais distanciados de uma vida autodeterminada e autêntica. De uma vida em que as atitudes a tomar numa situação, se apóiam em princípios orientadores, num código de ações estabelecidas por um grupo ou uma organização.

A representação do bombeiro herói, como construção social e adotada pela organização, influencia a realidade subjetiva do indivíduo, podendo alterar elementos que formavam a base da estrutura da personalidade, num processo de despersonalização. O indivíduo assume a organização no lugar da identidade profissional. Em outras palavras, o indivíduo passa a ser reconhecido e se reconhece socialmente não mais pela sua identidade pessoal, mas pelo que faz como atividade profissional. A identidade profissional pode despersonalizar o sujeito na sua relação de trabalho, quando os valores da organização passam a ser os valores pessoais, conforme diz Banov (2002:56) ao citar Ciampa, destacando que na relação entre o sujeito e o trabalho, “o que deveria ser predicado, passa a ser sujeito”. O nome da organização onde se deu a socialização profissional pode sobrepor-se à identidade pessoal, podendo fazer o sujeito acreditar que ele é a organização, a confundir os valores, os seus e os da organização.

## 3 MÉTODO

### 3.1 Características da corporação

O Corpo de Bombeiros do Estado Alfa foi criado em 1917, quando o Congresso Representativo autorizou o Governo do Estado a organizar uma seção de bombeiros, anexa à Força Pública, por meio da publicação de lei específica. A seção foi criada pela contingência dos inúmeros incêndios que ocorriam na capital do Estado Alfa e a sua ativação só ocorreu em 26 de setembro de 1926, em razão das dificuldades de provisões de viaturas, equipamentos e das dificuldades de treinamento do pessoal que saíram das fileiras da Força Pública. Outro fator importante que contribuiu para a demora na implantação dos serviços para o combate a incêndios foi o registro de poucas ocorrências de sinistros em determinados períodos do ano, fato que arrefecia a motivação dos responsáveis pela organização para implantação dos serviços de combate ao fogo.

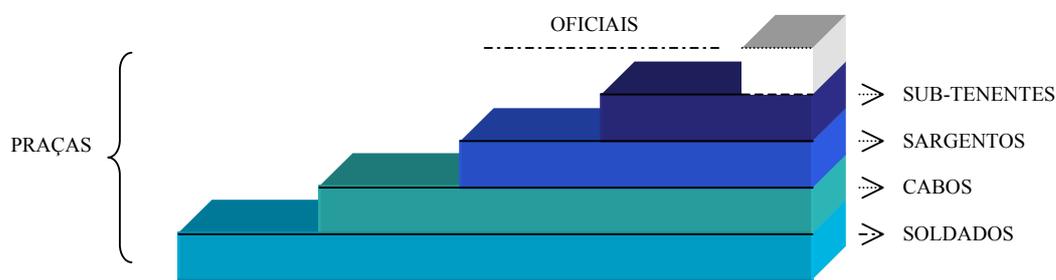
Os recursos financeiros necessários à aquisição dos materiais e equipamentos mínimos para o início dos trabalhos foram arrecadados na forma de donativos, junto aos comerciantes locais, maiores prejudicados com as perdas materiais dos incêndios. A configuração espacial do centro urbano, com os casarios e sobrados, construídos com estruturas em madeira e justapostos um ao lado do outro, ao longo das ruas estreitas criavam condições para o alastramento rápido das chamas em casos de incêndios. As características das edificações comerciais do centro urbano apresentavam outra condição que agravava os riscos de incêndios, a maior parte das lojas mantinha seus estoques em depósitos nas próprias lojas ou em instalações contíguas às lojas, aumentando a carga-incêndio<sup>5</sup> responsável pela potencialização dos riscos de novos sinistros. A irrupção de um incêndio era a certeza de que os prejuízos seriam estendidos para os vizinhos mais próximos, senão para todo o quarteirão.

---

<sup>5</sup> Carga Incêndio: Expressão que designa um *quantum* de energia calorífica, calculada sobre os combustíveis, utilizando como padrão de cálculo a madeira do *pinus* canadense.

O Corpo de Bombeiros criado com a função histórica de combater incêndios na capital do Estado Alfa teve seu efetivo inicial treinado por um oficial do Corpo de bombeiros do então Distrito Federal. A frequência de afogamentos registrados nas praias dos balneários da cidade, nos anos 60 do século XX, fez com o que o Corpo de Bombeiros mudasse as suas características básicas de combatente das chamas, criando um grupo de bombeiros com a atividade de guardar-vidas de banhistas. Em pouco tempo o grupo cresceu para um efetivo de pelotão e em poucos anos era uma Companhia, contando com mais de 100 bombeiros, em razão de uma demanda reprimida que surgia de outros balneários. As atividades não ficaram restritas aos salvamentos a banhistas, foram ampliadas para as buscas e resgates subaquáticos e de superfície, com as especializações de bombeiros em mergulhadores e condutores navais.

O Corpo de Bombeiros, com a sua estrutura organizacional funcional e operacional, conforme esquema montado na figura 3.1, destinava-se a atender as necessidades de segurança na capital do Estado Alfa, buscou se adaptar à realidade social. Com os recursos destinados pelas políticas públicas, a corporação aumentou o número de postos de atendimento, promoveu melhorias na qualificação profissional dos seus integrantes, adquiriu equipamentos com recursos técnicos mais recentes e implantou tecnologias mais sofisticadas.



**Figura 3.1 Esquema da estrutura organizacional e funcional**

No início dos anos 70 do século XX a capital do Estado Alfa ingressou no *boom* da construção civil, e os casarios e sobrados foram cedendo os seus espaços para as edificações verticalizadas. A configuração espacial provinciana transformou-se em paredes de concreto. Os recursos em viaturas e equipamentos que o Corpo de Bombeiros dispunha

para atender os incêndios ficavam inadequados pela altura que as edificações apresentavam. Somando-se às dificuldades, a realidade dos incêndios de grandes proporções ocorridos na cidade de São Paulo, em fevereiro de 1972 no edifício Andraus e do edifício Joelma, ocorrido em fevereiro de 1974, alertavam para o agravamento dos riscos de incêndio com que os moradores da capital do Estado Alfa experimentavam. No final de 1972, foi implantada atividade de prevenção de incêndios com a exigência de instalação de equipamentos mínimos nas edificações.

Com a criação da atividade de prevenção, caracterizava-se mais um momento da mudança da destinação básica do Corpo de Bombeiros, a filosofia prevencionista, tinha por escopo dotar as edificações de condições mínimas para evitar incêndios, por meio do uso rápido dos equipamentos que nela eram previamente instalados.

Os estudos na área da prevenção continuaram acelerados porque os riscos continuavam a crescer por meio das edificações que tinham seus gabaritos alterados, atendendo os reclames do progresso, sem dotar o Corpo de Bombeiros com recursos que pudessem atender as necessidades da população, em proporções ao crescimento das edificações. No final dos anos 90 do século XX o Corpo de Bombeiros registrou um outro momento de mudança na sua característica básica, para fazer frente ao crescente número de acidentes com veículos, e a exigência de uma remoção e transporte especializado das vítimas, foi instituído a atividade de atendimento pré-hospitalar (APH).

Hoje o Corpo de bombeiros desenvolve suas atividades especializadas em ações de prevenção de sinistros, incêndios e explosões, em ações de busca, salvamento, resgate e atendimento pré-hospitalar em situações diversas. Atua com frações operacionais militares em 30 municípios, e com frações mistas, em 22 outros municípios do Estado. Atualmente concentra seus esforços na instalação de bombeiros “comunitários” e em programas de conscientização de pessoas e na formação de voluntários em outras cidades do Estado.

A Emenda Constitucional nº 033, de 11 de junho de 2003, aprovada pela Assembléia Legislativa alterou artigos da Constituição Estadual, separou o Corpo de Bombeiros, da Polícia Militar. A seção III da Emenda Constitucional, que dispõe sobre os militares estaduais, traz em seu artigo 31. “São militares estaduais os integrantes dos quadros efetivos da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar (...)”. A decisão da

separação do Corpo de Bombeiros seguiu uma tendência brasileira de separar os Corpos de Bombeiros, das Polícias Militares, que tomou corpo com a promulgação da Constituição Federal de 05 de outubro de 1988.

O Corpo de Bombeiros configura uma organização do trabalho, que direciona todas as suas atividades para a preservação da vida de pessoas, exigindo de seus integrantes uma qualificação profissional que prioriza a coragem, a rapidez nas ações e a precisão técnica. A coragem consolida o seu valor profissional, ao ser assumida em compromisso público, tornando incondicional o sacrifício da própria vida, quando no desempenho das suas atividades. A rapidez no atendimento de emergências exige o menor tempo-resposta: nos deslocamentos e nas intervenções, procedimentos que são avaliados diariamente de forma objetiva, em provas de prontidão<sup>6</sup>. A precisão técnica é aferida formalmente por meio de treinamentos e cursos de especializações, conjuntamente com os serviços de prontidão em guarnições de socorro, escaladas por especialidades de atividades.

Em decorrência das exigências geradas pela organização do trabalho, para o desempenho eficiente e eficaz no uso de técnicas de intervenções e quanto aos resultados das atividades de trabalho, o estresse profissional pode ser potencializado pelas forças que são geradas na organização do trabalho. A característica militar do Corpo de Bombeiros confere uma estrutura organizacional linear e a dinâmica interna na corporação é acionada pela sua cultura corporativa, que está assentada na hierarquia, na disciplina e na capacitação técnica.

### **3.2 Caracterização da pesquisa**

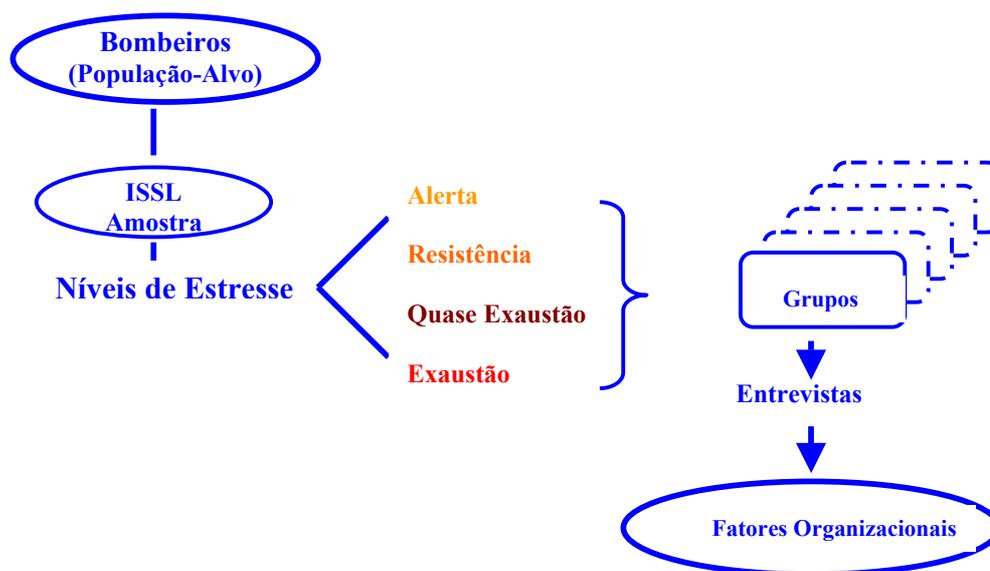
A pesquisa para identificar os fatores organizacionais, associados ao estresse profissional em bombeiros, nos desempenhos das suas atividades de trabalho, foi desenvolvida em duas etapas, permitindo a reunião de dados quantitativos e qualitativos, conforme o esquema apresentado na figura 3.1. Os dados quantitativos foram coletados do protocolo do Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp (ISSL), instrumento de pesquisa que foi aplicado para identificar os bombeiros com sintomas de estresse, dentre os bombeiros que compunham a população de interesse da pesquisa. Os bombeiros identificados com sintomas de estresse, com a predominância de sintomas físicos ou

---

<sup>6</sup> Prova de prontidão: Conjunto de avaliações testes de equipamento para o pronto operacional.

psicológicos e em quaisquer das fases do modelo quadrifásico do ISSL, formavam a amostra que serviu para a seleção de sujeitos para a segunda etapa da pesquisa.

Os dados qualitativos resultaram das percepções dos grupos de sujeitos selecionados dentre os bombeiros identificados com sintomas de estresse na primeira etapa da pesquisa. A seleção dos bombeiros para a formação dos grupos seguiu o critério de classificação em fases de sintomas de estresse. O conteúdo informacional resultante das percepções dos bombeiros foi coletado por meio da aplicação de uma entrevista semi-estruturada. O roteiro da entrevista semi-estruturada foi elaborado com um conjunto de fatores pré-determinados para delimitação do objeto de pesquisa. A análise do conteúdo informacional, fornecido por cada um dos grupos de bombeiros pesquisados, possibilitou a identificação dos fatores organizacionais que estavam associados ao estresse profissional de bombeiros nas suas atividades de trabalho.



**Figura 3.2- Esquema do desenvolvimento da pesquisa de campo**

### 3.3 Instrumentos de coleta de dados

Os dados numéricos foram coletados por meio do protocolo do Instrumento de Sintomas de *Stress* para adulto de Lipp (ISSL) – Anexo I, instrumento reconhecido pelo Conselho Federal de Psicologia e que vem sendo aplicado por pesquisas realizadas com trabalhadores de várias categorias profissionais. O instrumento tem por finalidade identificar de forma objetiva a sintomatologia apresentada pelo indivíduo submetido à

avaliação e o tipo de sintoma dominante, podendo ser somático ou psicológico. É um instrumento de aplicação auto-explicativo, que se apresenta dividido em três quadros. Cada um dos quadros se refere a acontecimentos de determinados períodos de tempo da vida do respondente, os quais deverão ser registrados com base na memória sobre as ocorrências dos sintomas. Os quadros são divididos em sintomas de origem física e psicológica. O primeiro quadro reúne sintomas que tenham ocorrido nas últimas 24 horas antes da aplicação do inventário, no segundo quadro o respondente deverá assinalar os sintomas que tenham se manifestado nos últimos 7 dias, e o terceiro quadro remete os sintomas para os últimos 30 dias. Até onde a revisão da literatura para esta pesquisa avançou não foram encontrados registros de ter sido aplicado o ISSL em estudos com bombeiros. Os resultados da avaliação de aplicação do ISSL são procedidos de acordo com as tabelas que constam no verso do protocolo do inventário.

Os dados verbais foram coletados por meio da técnica de entrevista, que foi elaborada de forma semi-estruturada, tendo como base do roteiro os fatores de bem-estar das pessoas, constantes do modelo teórico construído por Maslach e Leiter (1999): a) trabalho; b) controle; c) remuneração; d) união; e) equidade; f) valores – Anexo II.

### **3.4 Escolha dos sujeitos da pesquisa**

A população-alvo para a realização da pesquisa era formada bombeiros que concorriam às escalas de serviços diários ou em escalas de reforços nas guarnições de socorro com atuação operacional nos municípios “A” e “B”. As escalas de serviço para reforços aos serviços diários eram organizadas por bombeiros que desenvolviam durante os dias da semana atividades administrativas. Não foi observada distinção de especialização entre os bombeiros, quer da atividade administrativa, quer da atividade operacional. A amostra da pesquisa foi constituída de forma não-probabilística acidental por ter sido composta pelos bombeiros que se encontravam de serviço, que estavam disponíveis nos quartéis e que eram voluntários como sujeitos da pesquisa, em dias não programados para a realização das etapas da pesquisa (Laville e Dionne, 1999).

O número de grupos-alvo foi determinado pelo número de bombeiros com sintomas de estresse em cada uma das fases. Os bombeiros foram agrupados por fases de estresse e sem distinção de graduação hierárquica. Os grupos formados em cada uma das

sessões tinham em média 15 participantes em cada um deles, sem a distinção de graduação hierárquica. Os grupos foram entrevistados na seguinte ordem e número de participantes: grupo 01, com dois bombeiros com estresse na fase de exaustão; grupo 02, com quatro bombeiros na fase de alerta; grupo 03, com seis bombeiros na fase de quase exaustão; grupo 04, com oito bombeiros na fase de resistência e grupo 05, com oito bombeiros na fase de resistência. A denominação de grupos-alvo foi utilizada segundo Laville e Dionne (1999), os quais definem os grupos como sendo uma técnica de abordagem, que consiste de uma entrevista dirigida a mais de uma pessoa ao mesmo tempo, sobre um mesmo tema ou foco.

O primeiro contato com os integrantes dos grupos foi desenvolvido conforme os procedimentos: identificação do aplicador; apresentação dos objetivos da pesquisa; informações sobre o sigilo das informações coletadas e destinação do material após o uso na pesquisa, conforme a ética profissional; instruções específicas quanto à forma de responder e utilizar o formulário e a leitura dos itens do ISSL, quadro a quadro, seguida de explicações sobre os conceitos aos quais os itens se referiam. O agrupamento dos sujeitos nas entrevistas facilitou a verbalização, havendo uma participação efetiva e dinâmica, de todos os integrantes de cada grupo.

### **3.5 Aplicação dos inventários e realização das entrevistas**

As aplicações dos ISSL foram realizadas durante três meses, entre os meses de maio e julho de 2003, sendo iniciadas pelo quartel localizado no município “A”, seguidas das aplicações nos quartéis localizados no bairro B1, B2, B3 e B4. As aplicações dos ISSL foram realizadas em sessões coletivas, com a duração variando entre 10 e 20 minutos. Na primeira etapa da pesquisa, o percentual de ISSL aplicados foi de 74,60 % do efetivo disponível nos quartéis em que a pesquisa foi realizada. A disponibilidade do efetivo refere-se ao estar “em condições de” ser empregado em escalas diárias de serviço nas guarnições de socorro, não sendo considerado o efetivo total.

Um dos inventários aplicados foi descartado pela imprecisão do registro dos dados de identificação do respondente. Informações posteriores confirmaram a condição médica do bombeiro que contava com 18 anos de serviço efetivo, o qual se encontrava em convalescença médica por ter sofrido um acidente vascular cerebral (avc), apresentando

comprometimento cognitivo (memória) e motor (coordenação motora fina). Dentre os respondentes, encontrava-se um bombeiro que havia sofrido um enfarto do miocárdio, conforme informações complementares fornecidas pelo próprio bombeiro, sujeito com 39 anos de idade e com tempo total de serviço de 17 anos.

A segunda etapa da coleta de informações foi realizada no período compreendido entre os meses de agosto e outubro de 2003, repetiu a estratégia de formar agrupamentos durante cada turno de serviço. Dos 130 bombeiros identificados com estresse por meio do ISSL, foram formados cinco grupos-alvo. O agrupamento dos sujeitos nas entrevistas facilitou a verbalização, havendo uma participação efetiva e dinâmica dos integrantes de cada grupo.

### **3.6 Registro das entrevistas**

Todos os bombeiros participantes dos grupos-alvo, convidados a participar, permitiram que as entrevistas fossem gravadas em fita magnética, após as explicações sobre o compromisso ético do entrevistador e das explicações quanto à forma de serem utilizadas as informações coligidas e a sua destruição após a utilização das informações na pesquisa. Cada sessão de entrevistas foi realizada no tempo máximo de 60 minutos. Para a análise do conteúdo informacional, os entrevistados foram identificados por um código alfanumérico (xEy), onde o “x” indicava o número da entrevista e o “y” indicava o número de participantes nos grupos de entrevistas.

### **3.7 Ambiente do local de coleta de dados e situação de trabalho**

Antes das aplicações do Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp (ISSL), em cada um dos cinco quartéis do município “A” e do município “B” em que a pesquisa foi realizada, foi mantido contato com os respectivos comandantes para informá-los da autorização concedida pelo Comandante do Corpo de Bombeiros para a realização da pesquisa, os objetivos e procedimentos da pesquisa e para agendamento das datas para as reuniões com os bombeiros. A aplicação do ISSL e a realização das entrevistas foram feitas em locais disponibilizados pelos comandantes das frações operacionais, tendo sido asseguradas às condições técnicas necessárias para a utilização do instrumento e da técnica de pesquisa.

Encerradas as etapas de coleta de dados, o relato sobre os resultados da pesquisa exigiu o desenvolvimento de tarefas para organizar, tratar, analisar e interpretar os dados (BOTOMÉ e KUBO, 2003).

### **3.8 Organização dos dados**

#### **3.8.1 Dados numéricos**

Concluída a primeira etapa da pesquisa, os inventários foram, inicialmente, organizados em grupos de acordo com o local e a data em que foram aplicados. Em cada um dos grupos foram separados os bombeiros que haviam sido identificados com sintomas de estresse, os quais constituíram a amostra de sujeitos para as entrevistas, na segunda etapa da pesquisa. Os dados coligidos na identificação dos inventários foram agrupados em categorias sócio-demográficas.

Os dados sócio-demográficos foram tabulados de modo a facilitar a avaliação do estresse e a comparação entre as dimensões particulares do fenômeno pesquisado. No tratamento dos dados numéricos foram elaboradas 9 tabelas e 4 gráficos, que foram utilizados na análise e interpretação.

#### **3.8.2 Dados verbais**

O conteúdo informacional de cada uma das cinco entrevistas foi organizado depois da transcrição das fitas magnéticas, utilizadas para registrar as percepções e sentimentos dos bombeiros. A entrevista semi-estruturada facilitou a organização dos depoimentos, desenvolvendo-os na seqüência dos fatores que haviam sido previamente definidos, pelo modelo de bem-estar da pessoa de Maslach e Leiter (1999).

O conteúdo informacional das entrevistas foi reunido em torno dos fatores, sendo demarcadas as informações que apresentavam emparelhamento com o referencial teórico, para posterior análise e interpretação. O emparelhamento consiste em associar os dados colhidos a um modelo teórico com a finalidade de compará-los (LAVILLE e DIONNE, 1999).

## 4 DESCRIÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

### 4.1 Análise e tratamento

Os dados sócio-demográficos coligidos nas aplicações dos Inventários de Sintomas de *Stress* para adultos de Lipp (ISSL), após terem sido organizados e tabulados, permitiram a caracterização dos sujeitos da pesquisa.

**Tabela 4.1**

**Resultado da aplicação do ISSL, Idade Média e Tempo de Serviço Médio**

<b>Resultado ISSL</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>	<b>Id Média</b>	<b>TS Médio</b>
Com Estresse	<b>130</b>	<b>55,31</b>	37,7	16
Sem Estresse	105	44,69	42,45	23
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>100,00</b>	--	--

**Legenda:**

**Id:** Idade

**TS:** Tempo de Serviço

Dos 235 bombeiros que participaram da pesquisa, 130 (55,31 %) apresentaram níveis de estresse. Nos bombeiros que apresentaram sintomas de estresse, a idade média e o tempo de serviço médio são menores que os sem sintomas. O número de bombeiros com estresse era expressivo para uma categoria de profissionais em que as melhores condições psicológicas e físicas são desejadas para que possam desempenhar a função social de salvaguarda de pessoas e proteção de bens materiais, de forma eficiente e eficaz. Nos profissionais com a função social de cuidadores, categoria que incluem os bombeiros, o estresse profissional é iniciado por uma demanda emocional que tem a sua origem, na maioria das vezes, no atendimento de vítimas com sofrimento físico. Como forma de preservar as suas emoções, os profissionais com atividades voltadas a cuidar da vida das pessoas desenvolvem uma estratégia para garantir a própria sobrevivência psicológica.

Assumem uma atitude de indiferença e distância afetiva como comportamento defensivo, sistema que é desenvolvido com base na sua história de vida e nos recursos adquiridos com os treinamentos e com a experiência profissional. Quando o sistema defensivo não é adequadamente desenvolvido ou vem a se romper em consequência das pressões, os profissionais estressam (MASLACH, 1982 a, 1993; SCHAUFELI e BUUNK, 2003).

Quando as idades médias e os tempos de serviço médios do grupo de bombeiros que apresentou estresse e do grupo que não apresentou sinais de estresse, são comparadas, fica evidenciado que o grupo com menor idade estava mais sujeito aos agentes estressores. O sistema sócio-econômico criador de necessidades sociais afeta o sistema de valores da sociedade, que influencia os mais jovens, os quais ficam sob o controle social de uma sociedade de consumo. Identificada como a modernidade, à qual Toffler (1998) denominou de a “era da transitoriedade”, pela velocidade com que novos padrões de comportamentos são criados. As influências dos valores econômicos sobre os valores sociais, afirmando Giddens (1991:14) que no modelo social moderno “os modos de vida produzidos pela modernidade nos desvencilharam de todos os tipos tradicionais de ordem social, de uma maneira que não têm precedentes”. A nova ordem social, influenciada pelo sistema sócio-econômico, é geradora de sistemas abstratos, capazes de produzir incertezas nos mecanismos responsáveis pelas mudanças sociais e inseguranças nas pessoas.

Pode ser juntado ao argumento da influência do sistema de valores o fato de que os bombeiros mais jovens ingressam na corporação com um nível de escolaridade maior e buscam, conforme dados constantes na tabela 4.8, após a inclusão na corporação uma titulação acadêmica como forma de ascensão social e na carreira, a qual se faz por meio de concursos. Na literatura existem relatos de pesquisas mostrando que os casos de exaustão emocional são mais comuns em indivíduos com maior nível de escolaridade. A explicação é a de que em indivíduos com maior nível de escolaridade o nível de expectativa profissional e as responsabilidades também são maiores, constituindo um fator que predispõe ao desgaste.

**Tabela 4.2**  
**Distribuição dos bombeiros com e sem estresse por atividades operacionais e administrativas**

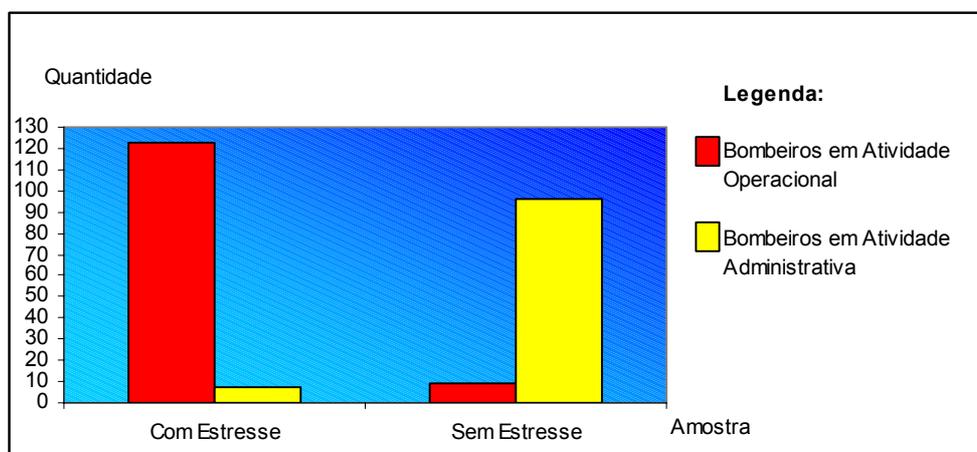
<b>Atividades</b> <b>Condição</b>	<b>Operacional</b>		<b>Administrativa</b>	
	<b>Absoluto</b>	<b>Percentual</b>	<b>Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
<b>Com Estresse</b>	<b>123</b>	93,19	07	6,80
<b>Sem Estresse</b>	09	6,81	96	93,20
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100,0</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

O maior número de bombeiros com estresse desempenhavam atividades operacionais. Os bombeiros em atividades administrativas apresentavam o menor índice de estresse. Dos bombeiros sem estresse, 09 deles desempenhavam atividades operacionais. O Corpo de Bombeiros define por atividades operacionais aquelas que representam a atividade fim da organização, com escalas diárias de serviço; e as atividades administrativas são definidas como sendo aquelas que servem de apoio às atividades operacionais. As atividades administrativas são desenvolvidas durante o horário de expediente que corresponde ao horário comercial, de segunda à sexta-feira.

Assim como o percentual de 55,31 % dos bombeiros que foram pesquisados apresentarem estresse é um dado expressivo, o fato de 94,61 % dos bombeiros com estresse estarem desempenhando atividades operacionais, torna evidente o fato que esse grupo estava exposto a uma condição diferenciada daqueles que não apresentavam estresse, conforme mostra o gráfico 4.1. Os bombeiros que desempenham atividades administrativas, podem ter adquirido uma maior resistência ao estresse em razão de que eventualmente participam de escalas extras, em atividades operacionais como reforço. A capacidade de resistência ao estresse é desenvolvida ao longo do tempo, quando o indivíduo fica exposto a estressores de intensidade moderada (ATKINSON, ATKINSON, SMITH e outros, 2002). Outra possibilidade a ser considerada, é o fato de que as escalas eventuais, em guarnições de apoio, não expõem os bombeiros que desempenham atividades administrativas às exigências e cobranças que são feitas pela organização.

Isto equivale a dizer que os bombeiros estavam expostos a estressores, não sendo possível identificar, na análise de dados numéricos, se os agentes estressores tinham suas origens no tipo de atividade desempenhada ou se havia o concurso dos agentes organizacionais. A análise do conteúdo das informações colhidas nas entrevistas com os bombeiros participantes dos grupos-alvo permitiu identificar os principais fatores psicossociais, e a influência que os fatores exercem sobre o estresse de enfrentamento.

Dos 9 bombeiros sem sinais de estresse que desempenhavam atividades operacionais, 4 deles entregaram os inventários sem nenhum item assinalado, situação que permitiu aventar duas possibilidades. A primeira é a de que os 9 bombeiros tenham conseguido manter o mecanismo de defesa em condições ideais após os anos de serviço. A primeira possibilidade pode ser corroborada com o resultado dos estudos formulados por Sauter, Murphy e Colligan, (1998), de que os primeiros anos da carreira de um indivíduo são marcados pela aprendizagem sobre as solicitações do trabalho e de si mesmo sobre a escolha profissional. Na medida em que o indivíduo acumula experiência profissional, e tem oportunidades de avaliar a sua importância dentro da organização, aumentam as suas expectativas de ascensão na carreira, na forma cada vez mais racional. Também podem servir de suporte para a primeira das possibilidades aventadas, as afirmações feitas por Schein (1982) de que o comportamento de um trabalhador no início das suas atividades profissionais pode ser diferente do comportamento que será demonstrado ao final da carreira. No início da carreira as necessidades e exigências sociais, dirigem as pessoas para um processo de auto-experimentação, onde podem avaliar as suas condições para desempenhar as tarefas que lhes são impostas. A segunda possibilidade é a de que esse grupo de bombeiros possa ter omitido informações, por uma decisão de *forum* íntimo, não querendo se expor ou de participar da pesquisa. Possibilidade considerada normal numa organização em que os seus próprios integrantes primam pela demonstração de coragem e desprendimento, e a revelação de pontos de fraqueza para alguns, pode representar a perda ou diminuição do *status*.



**Figura 4.1 Distribuição dos bombeiros com e sem estresse por atividade operacional e administrativa**

**Tabela 4.3**

**Distribuição dos bombeiros com estresse por fases**

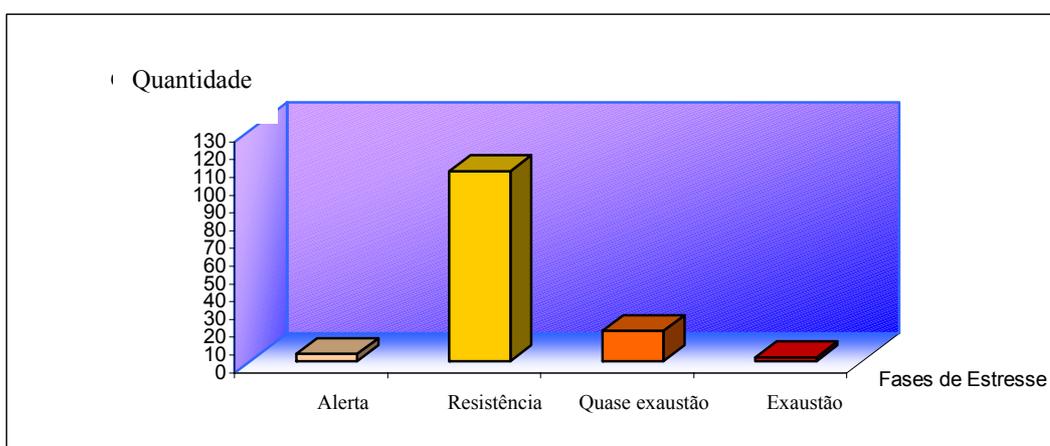
Fases de Estresse	Quantidade	Percentual
Alerta	04	3,07
Resistência	<b>107</b>	82,30
Quase-exaustão	17	13,07
Exaustão	02	1,60
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,00</b>

A quantidade de bombeiros identificados com estresse na fase de resistência foi 4,65 vezes maior do que a soma dos valores identificados nas fases de alerta, de quase-exaustão e de exaustão somados. Dois casos de estresse na fase de exaustão foram registrados.

As reações de estresse estão presentes em todos os momentos de nossa vida e a completa ausência de estresse pode significar, em termos práticos, a morte, visto que a estimulação fisiológica é necessária ao ritmo biológico e ao equilíbrio do organismo, conforme Selye (citado por GELLER, 2000). Os estressores produzem níveis de tensão variáveis em intensidade e duração, podendo resultar em manifestações físicas, emocionais

e cognitivas diferentes nos indivíduos. Dependendo da frequência da ocorrência dos estressores, da intensidade com que se manifestam, e principalmente, da capacidade de adaptação do indivíduo, as alterações orgânicas são manifestadas numa tentativa de regulação do organismo (LIPP, 1998; URURAHY e ALBERT, 1997; FRANÇA e RODRIGUES, 1999; ARANTES e VIEIRA, 2002). As reversões das fases de estresse podem ocorrer quando os agentes estressores diminuem a sua intensidade ou frequência.

Analisando o resultado de 75 estudos, realizados com profissionais de várias áreas, conduzidos por pesquisadores americanos, Schaufeli e Enzman (1998) concluíram que o estresse profissional entre os profissionais que desenvolviam atividades na área social alcançava um nível situado entre um estágio intermediário e a exaustão emocional. Os 107 bombeiros (82,30 %) com estresse na fase de resistência e as 17 ocorrências (13,07 %) na fase de quase-exaustão, apresentavam uma concentração de ocorrências como é mostrado no gráfico 4.2. Essa concentração de ocorrências serve como indicador de que um considerável número de bombeiros apresenta desgaste de energia adaptativa. Energia que foi comprometida na tentativa de restabelecimento da homeostase, rompida no nível de alerta e na continuidade de desgaste de energia que ocorreu na mudança de fase de resistência para quase-exaustão. As fases de estresse em que se encontram os bombeiros, principalmente as fase de resistência, quase-exaustão e exaustão podem se constituir em causas de acidentes no trabalho. Nas atividades que exijam maior concentração, principalmente em procedimentos no atendimento a pessoas a quem venham prestar socorro, podem ser causa de erros ou imprecisões técnicas.



**Figura 4.2 - Distribuição da identificação de bombeiros com estresse por fases**

Autores, dentre os quais Lipp e Malagris (1995), Lipp (2002, 2003), França e Rodrigues (1999) e Atkinson, Atkinson, Smith e outros (2002), afirmam que em cada uma das fases de estresse o estado de tensão exige um *quantum* de energia vital ( $Q_n$ ) consumido pelo indivíduo na tentativa de regulação do organismo, o que pode gerar a sensação de desgaste generalizado sem causa aparente e de perda da memória. Na análise dos inventários preenchidos pelos indivíduos com estresse em fase de resistência, 103 bombeiros informaram que sentiam a sensação de desgaste físico constante e 98 apresentaram dificuldades de memória, sendo comuns os esquecimentos, evidências que confirmam as conclusões de estudos realizados com outras categorias de profissionais, onde os sintomas de desgaste e dificuldades com a memória eram manifestados. As dificuldades de memória e de concentração podem ser consequência do desgaste emocional e físico, provocados pelo estresse, conforme registram em seus estudos, Maslach e Leiter (1999); França e Rodrigues (1999); Lipp (2002, 2003); Atkinson, Atkinson, Smith e outros (2002); Arantes e Vieira (2002); Schaufeli e Buunk (2003).

As duas ocorrências de estresse na fase de exaustão merecem atenção especial quanto à relação entre o tipo de atividades que são desempenhadas pelos profissionais e as condições de trabalho em que podem se encontrar os bombeiros. Everly, Spielberg, Sarason, Kulcsár & Heck (citados por LIPP, 1998) registram que o estresse excessivo, conforme dados comprovados em pesquisas, tem implicações sobre a saúde física e mental do ser humano e influencia diretamente a sua produtividade. A situação do bombeiro que se encontrava na fase de exaustão, deve ser considerada com atenção, visto que indivíduos em situações semelhantes não conseguem trabalhar ou se concentrar de forma adequada. Reforça o alerta sobre a situação o fato de que os níveis de estresse, quando atingem a fase de exaustão, as sequelas que ficam nos órgãos atingidos são irreversíveis, podendo incapacitar o profissional (LIPP, 2003).

Os dados constantes na tabela 4.3 permitem a formulação de duas interpretações para a ocorrência de 107 bombeiros com estresse na fase de resistência. A primeira delas pode estar associada ao fato do ISSL ter sido aplicado entre os meses de maio a julho, período do ano em que as exigências organizacionais são menores em decorrência da redução do número de atendimentos de ocorrências, conforme mostram os dados constantes

no mapa de registro de atendimento de ocorrências do Corpo de Bombeiros (Anexo D), do que em outras épocas do ano.

No período entre dezembro e março, em que é desencadeada a “operação veraneio” e o número de atendimentos de ocorrências envolvendo o socorro de pessoas é maior, pode haver um aumento no número de bombeiros com estresse, com uma distribuição diferente das ocorrências de estresse nas fases que foram verificadas nesta pesquisa. O crescimento das emergências e das exigências da organização sobre os bombeiros cria uma condição que pode agravar as forças que constituem os fatores psicossociais responsáveis pelo estresse profissional. A alteração dos fatores psicossociais resultando no agravamento do estresse profissional podem ocorrer conforme os resultados da pesquisa realizada por Miller e Smith (2002), que avaliava a relação entre o estresse psicológico de policiais e o ambiente organizacional.

A segunda possibilidade considera que o maior número de bombeiros na fase de resistência de estresse, tenha ocorrido em razão de uma adaptação do organismo, com o desenvolvimento de formas de enfrentamento do estresse, evitando a manifestação significativa de sintomas físicos, conforme pode ser comprovado nos dados da tabela 4.4. A adaptação do organismo decorre de um processo de ajustamento às exigências feitas pelo ambiente organizacional, situação em que o processo de estresse pode interromper sem seqüelas físicas (LAZARUS, 1969; LIPP e MALAGRIS, 1995),

**Tabela 4.4**  
**Distribuição da predominância de sintomas de estresse por fases**

Fases de Estresse	Sintomas			
	Físicos	Percentual	Psicológico	Percentual
Alerta	-	-	04	3,82
Resistência	<b>12</b>	48,0	<b>95</b>	90,47
Quase-exaustão	11	44,0	06	5,71
Exaustão	02	8,0	-	-
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,00</b>	<b>105</b>	<b>100,00</b>

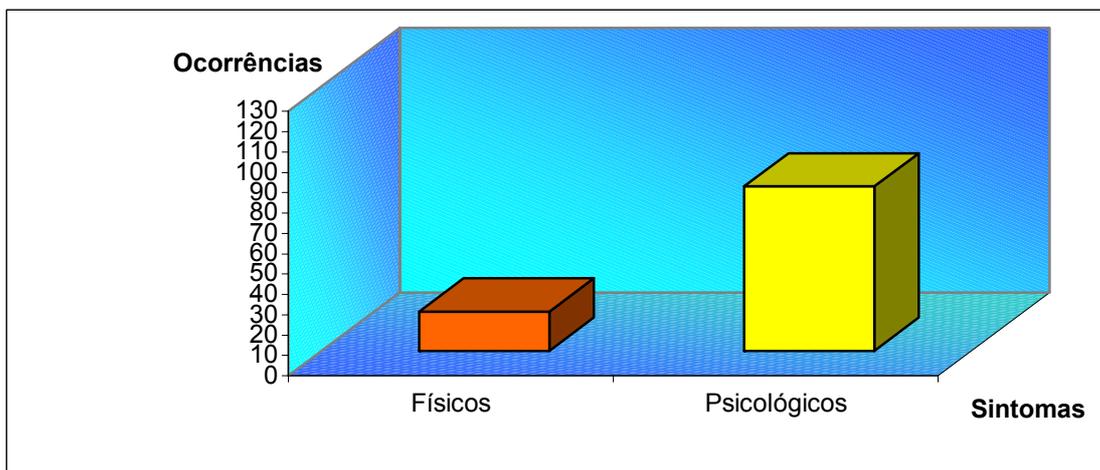
A predominância dos sintomas psicológicos de estresse entre os bombeiros pesquisados foi quatro vezes maior do que as manifestações físicas. O maior número dos sintomas psicológicos situa-se na fase de resistência. A maior concentração dos sintomas físicos situa-se na fase de resistência. Nas duas ocorrências de estresse na fase de exaustão, os sintomas físicos predominam. Ao serem comparados os valores constantes na tabela 4.3 e 4.4, podem ser feitas as seguintes inferências: dos 107 casos registrados de bombeiros com estresse na fase de resistência, 12 bombeiros apresentavam sintomas físicos de estresse, o que pode significar que nem todos os bombeiros desenvolveram uma adaptação adequada aos agentes estressores, daí a manifestação física dos sintomas; nos 17 casos registrados de bombeiros na fase de quase-exaustão, 11 bombeiros apresentam sintomas físicos e nos dois casos de exaustão, os sintomas eram físicos, pode ser um indicativo de que nas fases mais críticas de estresse os bombeiros apresentam menor resistência manifestando mais sintomas orgânicos, podendo mostrar sinais de doenças de adaptação.

Quando o indivíduo permanece sob as pressões das forças geradas na organização do trabalho, os sintomas psicológicos são seguidos por sintomas físicos, os quais podem indicar que o organismo está sendo prejudicado no seu equilíbrio. Estudos realizados com base no modelo biomédico definem o estresse profissional como o fenômeno que ocorre quando os recursos de adaptação dos indivíduos submetidos à pressão organizacional não conseguem atender às exigências que lhes são feitas para o desenvolvimento das atividades de trabalho, podendo implicar em dificuldades ou incapacidades funcionais (LOVALLO, 1997; LIPP, 1996, 1998a, 1998b, 2003; MASLACH e LEITER, 1999; SPECTOR, 2002; RANGÉ, 2003 e SCHAUFELI e BUUNK, 2003). O estado de desequilíbrio do organismo, dependendo do recurso pessoal utilizado para reagir às pressões geradas na organização, pode ser um facilitador para o desenvolvimento de doenças. As doenças que surgem pelo esgotamento da capacidade psicológica do indivíduo em responder às exigências da organização podem ter manifestações somáticas graves, com conseqüências que podem levar à morte (LIPP, 2003).

A fase de quase-exaustão caracteriza-se “por um enfraquecimento da pessoa que não mais está conseguindo se adaptar ou resistir ao estressor. As doenças começam a

surgir, porém não são tão graves como em exaustão” (LIPP, 2003:19). Quanto ao aspecto funcional o indivíduo pode ainda continuar trabalhando e atuar na sociedade, mesmo com a sua capacidade emocional e física desgastada. Nas funções exercidas pelos bombeiros nas suas atividades de trabalho como motoristas, resgatistas e socorristas, fica uma dúvida quanto as condições emocionais e físicas do indivíduo para que ele possa continuar trabalhando, sem provocar prejuízos no seu desempenho.

Na comparação dos dados da tabela 4.3 e 4.4 pode ser feita uma inferência com base no número de atendimentos de ocorrências, de uma outra perspectiva, isto é, que o maior percentual de bombeiros com estresse na fase de resistência pode ser resultado de uma regressão do estado de estresse em razão da redução do número de ocorrências, que são registradas entre os dois períodos do ano, entre as duas estações de verão. As reversões das fases de estresse podem ocorrer sempre que os agentes estressores tiverem as suas intensidades ou frequências diminuídas, sendo observado em pesquisas anteriores, que quando na fase de exaustão, os órgãos afetados podem apresentar seqüelas irreversíveis, conforme Selye (citado por LIPP, 2003).

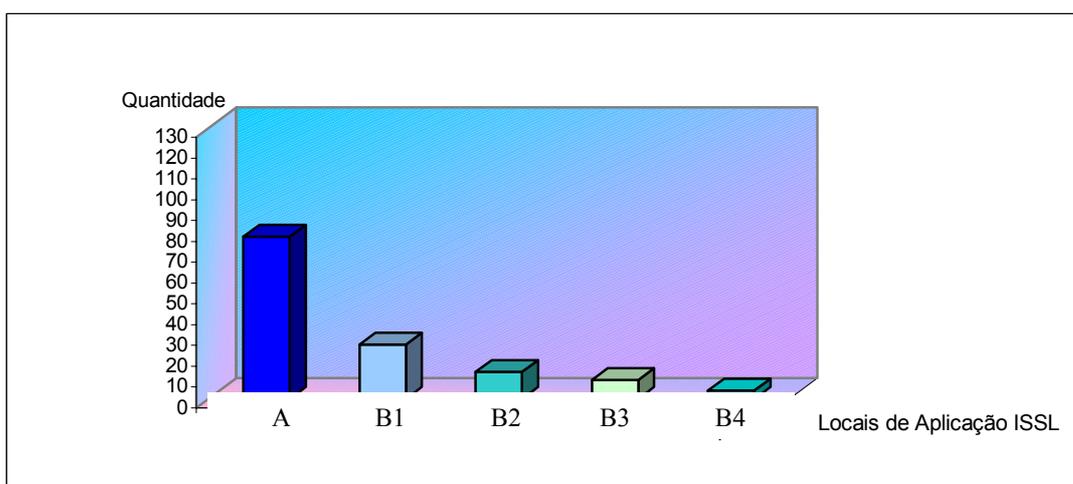


**Figura 4.3 - Predominância de Sintomas de Estresses**

**Tabela 4.5**  
**Distribuição das fases de estresses por locais de aplicação do ISSL**

Fases	Locais A		B 1		B 2		B 3		B 4	
	Abs	Perc								
Alerta	-	-	01	3,84	01	7,69	01	11,11	01	25,0
Resistência	<b>65</b>	83,33	<b>21</b>	80,76	<b>10</b>	76,92	<b>08</b>	88,89	<b>03</b>	75,00
Quase-Exaustão	11	14,10	04	15,40	02	15,39	-	-	-	-
Exaustão	<b>02</b>	2,60	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100,0</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>	<b>09</b>	<b>100,0</b>	<b>04</b>	<b>100,0</b>

Os bombeiros lotados no quartel situado no município “A” apresentaram o maior índice de estresse. Os dois casos de estresse na fase de exaustão foram identificados no quartel do município “A”. Os bombeiros que serviam no quartel localizado em B 4 apresentaram o menor índice de estresse, fator determinado pelo natureza das atividades que são desenvolvidas nesse quartel e pelo estado de prontidão definido pela previsibilidade das ocorrências.



**Figura 4.4 - Distribuição de bombeiros com estresse por local de aplicação do ISSL**

Tabela 4.6

**Distribuição do estado civil dos bombeiros por fases de estresse.**

Fase de Estresse	Estado Civil					
	Solteiro	Percentual	Casado	Percentual	Separado	Percentual
Alerta	1	25	2	1,79	1	9,09
Resistência	3	75	<b>95</b>	82,60	<b>9</b>	81,82
Quase-Exaustão	-	-	<b>16</b>	13,97	1	9,09
Exaustão	-	-	2	1,73	-	-
<b>Total</b>	<b>04</b>	<b>100,0</b>	<b>115</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>
Sem Estresse	-	-	102	97,14	03	2,86
<b>Total Geral</b>	<b>04</b>	-	<b>217</b>	-	<b>14</b>	-

O grupo formado por 115 bombeiros casados com sintomas de estresse apresentou uma distribuição nas quatro fases do ISSL. Corresponde aos casados o maior percentual de bombeiros identificados com estresse na fase de resistência. O grupo dos solteiros e dos separados apresentou maior frequência na fase de resistência. Nos dois casos de estresse na fase de exaustão os bombeiros eram casados. Todos os bombeiros solteiros da amostra apresentavam-se em algum nível de estresse. A predominância de 115 bombeiros casados com estresse contraria os resultados de outros estudos, onde o suporte afetivo estável teria influenciado no ajustamento de indivíduos casados diante de estressores. Nos mesmos estudos, foi observada uma maior ocorrência de estresse em indivíduos solteiros, viúvos ou separados segundo Gil-Monte e Peiró (citados por BENEVIDES-PEREIRA, 2002). A ocorrência de estresse em maior número de bombeiros casados possui valor numérico pouco expressivo em se considerando que a população pesquisada era composta, por 217 sujeitos casados, aumentando a probabilidade de seleção.

Os dados mostrados na tabela 4.6, com a distribuição de indivíduos nos três diferentes grupos de estado civil parecem confirmar o fato de que a condição de ser casado, com a disposição de um suporte afetivo constituído pela família nuclear, não representa uma melhor condição de adaptação, visto que as frequências ficaram distribuídas nas quatro fases de estresse, com números significativos na fase de resistência, de quase-exaustão e de exaustão. O significado numérico fica destacado quando comparado com o grupo dos

solteiros, onde somente quatro (44,44 %) dos nove bombeiros pesquisados apresentaram estresse nas fases de alerta e resistência.

O fato de que todos os bombeiros solteiros que formaram a amostra, apresentarem níveis de estresse na fase de alerta e de resistência pode estar associado ao fato de que os sujeitos, por pertencerem ao grupo situado na faixa etária dos 30 aos 34 anos, conforme mostra a tabela 4.9, e com nível de escolaridade saindo do nível mínimo exigido para inclusão e o ensino superior, conforme registros na tabela 4.8, estão mais afetados pela redução das possibilidades de ascensão na carreira pelo limitador do número de vagas existentes na corporação, e pela idade máxima permitida para participação em concursos para ascensão profissional. Tal inferência pode ser corroborada pelos dois casos de exaustão que foram identificados na transição entre níveis de escolaridade de EMC e ESC e com idades de 35 e 38 anos.

**Tabela 4.7**

**Distribuição da graduação hierárquica por fases de estresse**

Fases de Estresse	Graduação hierárquica							
	Sub-Tenente	Perc	Sargento	Perc	Cabo	Perc	Soldado	Perc
Alerta	<b>01</b>	33,33	02	10,0	01	14,30	-	-
Resistência	-	-	<b>15</b>	75,0	03	42,085	<b>89</b>	89,0
Quase-exaustão	<b>01</b>	33,33	02	10,0	03	42,85	<b>11</b>	11,0
Exaustão	<b>01</b>	33,33	01	5,0	-	-	-	-
Total	03	100,0	20	100,0	07	100,0	100	100,0
Sem Estresse	01	33,33	12	11,42	03	2,85	89	84,76
Total Geral	04	-	32	-	10	-	189	-

Os soldados compõem o maior percentual de indivíduos identificados com estresse. Entre os soldados a frequência de ocorrências de estresse concentrou-se nas fases de resistência e de quase-exaustão. As duas ocorrências de estresse em fase de exaustão ocorreram entre os sub-tenentes e os sargentos. Nos quatros grupos de graduações o sargento foi o que apresentou uma distribuição de frequência em todas as fases de estresse. O soldado constitui a base da pirâmide organizacional e é o executor primário das atividades de bombeiro, condição que estabelece uma prevalência de 189 indivíduos dentre os 235 bombeiros da amostra da pesquisa.

Os bombeiros soldados, com sintomas de estresse é significado, conforme dados da tabela 4.7, são os profissionais que estabelecem contato com as vítimas e experimentam em maiores níveis os efeitos do estresse de enfrentamento. São os profissionais que ocupam a base da pirâmide organizacional, e suscetíveis às frustrações mais significativas. As manifestações das frustrações ocorrem nos cargos que não proporcionam ao indivíduo oportunidades para que possam experimentar as suas potencialidades ou concretizar as suas capacidades. As implicações psicológicas desenvolvidas na organização podem influenciar nas percepções que as pessoas, individualmente ou em grupos, têm dos eventos organizacionais.

O fato dos sargentos apresentarem uma distribuição de ocorrências nas quatro fases de estresse e juntamente com os sub-tenentes terem apresentado o registro dos dois casos de exaustão, pode ser explicado pelo exame da estrutura organizacional e funcional da corporação. Os sub-tenentes e os sargentos, na estrutura hierárquica estão situados entre os executores primários (soldados) e os oficiais, que desempenham as funções de comandamento dos serviços. Os sub-tenentes e os sargentos comandando pequenas frações operacionais, numa forma de gerenciamento de serviço, ficam expostos a um maior nível de exigências. Uma das demandas provém da base operacional, com a qual os sub-tenentes e os sargentos mantêm uma relação física e afetiva mais próxima. A proximidade possibilita uma identificação de grupo, com as divisões de atividades estabelecidas pela estrutura organizacional e também pela mesma origem, anterior à ascensão na estrutura organizacional. A outra demanda provém da parte superior da estrutura, formada pelos oficiais, exigindo dos sub-tenentes e sargentos que exerçam controle mais rigoroso, na disciplina hierárquica e funcional, na prontidão pessoal e dos equipamentos para o serviço, na rapidez operacional e eficiência nas intervenções no desempenho das atividades em ocorrências.

O reduzido número de sub-tenentes e de sargentos que participaram da pesquisa, comparado as demais graduações, apresentando as fases de estresse com valores mais significativos, conforme pode ser visto na tabela 4.7, pode ser explicado pela ordenação e estruturação dos valores da organização. São valores que manifestam as relações de poder e autoridade nos respectivos níveis hierárquicos de uma organização do trabalho

estabelecendo a cultura organizacional. O poder e a autoridade de um indivíduo na organização emana da estrutura hierárquica. As hierarquias organizacionais são marcadas por vários postos e cargos formais que lhe conferem poder e autoridade. A estrutura de uma organização do trabalho estabelece limites à conduta de seus membros, circunscrevendo a autoridade, entendida como a competência e a liberdade de agir, escolher e decidir em quase todas as situações. A posição ocupada pelos sub-tenentes e sargentos na estrutura organizacional, com funções de intermediar as atividades da base operativa e o comando das decisões na parte superior da pirâmide, confere poder hierárquico, porém com limitações funcionais, criando situações que podem ser preditoras de estresse.

Estudos realizados em outras organizações do trabalho mostram que os indivíduos situados em postos e com cargos localizados mais próximos do topo da pirâmide organizacional, têm um grau maior de especialização, e maior interesse e satisfação com o trabalho da organização. Os resultados que foram apurados na pesquisa com os bombeiros, mostraram uma outra realidade, talvez porque a organização não tenha ainda estabelecido uma distinção técnico-funcional dos sub-tenentes e sargentos condizente com a sua distinção hierárquica.

**Tabela 4.8**

**Distribuição do nível de escolaridade dos bombeiros por fases de estresse**

Fases de Estresse	Nível de escolaridade											
	EFI	Perc	EFC	Perc	EMI	Perc	EMC	Perc	ESI	Perc	ESC	Perc
Alerta	-	-	-	-	-	-	02	2,66	02	18,18	-	-
Resistência	04	66,67	16	84,22	13	86,66	<b>67</b>	89,33	05	45,45	<b>02</b>	50,0
Quase-Exaustão	02	33,33	03	15,78	02	6,67	05	6,67	03	27,27	<b>02</b>	50,0
Exaustão	-	-	-	-	-	-	<b>01</b>	1,34	<b>01</b>	9,10	-	-
Total	06	100,0	19	100,0	15	100,0	75	100,0	11	100,0	04	100,0
Sem Estresse	08	-	21	-	28	-	40	-	06	-	02	-
Total Geral	14	-	30	-	43	-	115	-	17	-	06	-

**Legenda:** **EFI** – Ensino Fundamental Incompleto  
**EFC** – Ensino Fundamental Completo  
**EMI** – Ensino Médio Incompleto  
**EMC** – Ensino Médio Completo  
**ESI** – Ensino Superior Incompleto  
**ESC** – Ensino Superior Completo

Os bombeiros com o nível de escolaridade equivalente ao EMC formavam o maior contingente de indivíduos estressados, distribuídos em todas as fases. Dos bombeiros com o EMC, identificados com estresse, 89,33 % estão situados na fase de resistência. Os casos de estresse em bombeiros com o ESI estão distribuídos em todas as fases. Dos bombeiros com o ESI, 45,45 % deles têm estresse na fase de resistência. Os dois casos de estresse na fase de exaustão são de bombeiros com nível de escolaridade equivalente ao EMC e ao ESI. A maior concentração de bombeiros sem estresse possuía os menores níveis de escolaridade. O maior número de bombeiros com o EMC, tem sua origem na década de 1980 quando a Polícia Militar, organização à qual o Corpo de Bombeiros estava integrado, alterou os requisitos de seleção para inclusão, passando a exigir no recrutamento dos candidatos com o nível de escolaridade equivalente ao 2º grau, atualmente denominado de ensino médio.

A alteração do nível mínimo de escolaridade para inclusão no Corpo de Bombeiros é fato que implicou na existência do maior contingente pesquisado possuir o EMC (115). Assim, o fato do número de 75 sujeitos, identificados com estresse entre os bombeiros da amostra, possuir o EMC, é numericamente compreensível. Quando o total de bombeiros com o ESI, apresentando 18,18 % na fase de alerta, 45,45 % na fase de resistência, 27,27 % na fase de quase-exaustão e 9,10 % na fase de exaustão, são comparados com outros níveis de escolaridade, confirmam os resultados de outras pesquisas que mostram que os casos de Gil-Monte e Peiró (citados por BENEVIDES-PEREIRA, 2002). Os achados sobre o estresse e o nível de escolaridade dos bombeiros confirmam as informações que, com a melhoria do nível de instrução os trabalhadores adquirem uma capacidade intelectual diferente daquela que tinham quando da inclusão na organização e passam a ter aspirações por posições superiores na estrutura organizacional. Aspiração que nem sempre se efetiva por injunções alheias às vontades dos trabalhadores (BANOV, 2002).

A quantidade de bombeiros estressados evidencia a motivação gerada pela expectativa de que a agregação de conhecimentos e uma titulação acadêmica facilitassem a ascensão na carreira profissional. Quando as expectativas que o sujeito tem sobre a sua carreira profissional ficam distantes das oportunidades que a organização disponibiliza, é comum que surjam sentimentos de frustração e desmotivação, e são aumentadas as

possibilidades de ocorrência de exaustão emocional. A perda da motivação profissional pode estar associada à falta de perspectiva de ascensão de postos na estrutura organizacional.

A motivação no trabalho gerada na organização é uma condição que pode influenciar a visão que o indivíduo tem da organização. A motivação pode ser capaz de energizar e orientar o pensamento e as ações do comportamento social movimentando o bombeiro na quantidade de esforço que emprega para a realização de uma tarefa, na escolha da melhor opção quando se encontra diante de alternativas possíveis e pela persistência no emprego de tempo necessário para a conclusão do trabalho. O processo pelo qual o comportamento é ativado, dirigido, mantido ou paralisado na realização de uma atividade é descrito e analisado pelas teorias do processo, que estão embasadas nas crenças individuais que envolvem a relação esforço-desempenho-resultados (MURRAY, 1978; GIBSON, 1981; BOWDITCH e BUONO, 1992; SCHERMERTHORN e HUNT, 1999; ATKINSON, 2002; FRITZ, 2002). A agregação de conhecimentos *extra corpore*, como forma de buscar maior nível de escolaridade que possam ajudar na ascensão da estrutura organizacional, pode resultar em efeitos negativos, quando as expectativas não se concretizam. Os efeitos das forças de cada motivo atuam sobre as várias funções psicológicas, flutuando e combinado-se em vários padrões e em diversos momentos. Os efeitos da motivação em graus extremos, sobre o desempenho de uma atividade, podem resultar num desgaste emocional e físico.

**Tabela 4.9**

**Distribuição das idades dos bombeiros por fases de estresses**

Faixa de Idades \ Fases de Estresses	27 -  32		32 -  37		37 -  42		42 -  47		47 -  52	
	Abs	Perc								
Alerta	01	10,0	03	5,54	-	-	-	-	-	-
Resistência	09	90,0	45	81,81	24	80,0	08	63,63	22	91,67
Quase-Exaustão	-	-	06	10,90	05	16,67	04	36,37	02	8,33
Exaustão	-	-	01	1,81	01	3,33	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>
Sem Estresse	03	-	26	-	29	-	33	-	14	-
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>81</b>	<b>-</b>	<b>59</b>	<b>-</b>	<b>44</b>	<b>-</b>	<b>38</b>	<b>-</b>

A maior incidência de estresse foi identificada nos sujeitos com 36 anos de idade. A faixa de idade compreendida entre os 32 e os 39 anos, agrupava o maior número de bombeiros com estresse. Na fase de resistência os bombeiros com idade entre os 32 e 39 anos formavam o maior grupo. Os bombeiros com estresse na fase de exaustão tinham 35 e 38 anos de idade. Segundo Calais (2003) e Morais e Frota (2002) os fatores estressores têm influências diferentes em cada faixa etária, provocando resultados diferentes nos indivíduos. O comportamento do bombeiro no início das suas atividades profissionais pode ser diferente do comportamento que será demonstrado ao final da carreira. O fato de terem sido observadas duas faixas de idades distintas nos bombeiros identificados com estresse na fase de resistência pode significar dois momentos na vida profissional dos bombeiros, conforme mostram os dados da tabela 4.9.

O primeiro momento representado na faixa de idades dos 30 aos 40 anos, no início da carreira quando as necessidades e exigências sociais dirigem as pessoas para um processo de auto-experimentação, onde podem avaliar as suas condições para desempenhar as tarefas que lhes são impostas. O segundo momento ocorre após os 44 anos, quando a proximidade do final da carreira começa a se concretizar. Considerando que o primeiro nível da estrutura da organização é ocupado por indivíduos com a graduação de soldado e que o ingresso na corporação motiva o bombeiro a uma ascensão na pirâmide organizacional, e ainda, o fato do mecanismo de defesa estar protegendo-o de forma adequada contra o desgaste emocional, os primeiros dez anos de atividade não constituem um gerador de ansiedade. Mais tarde, quando o bombeiro tem a confirmação das suas condições de possibilidades e percebe o encerramento da carreira, sem que tenha conseguido alcançar uma posição melhor na sua graduação hierárquica, situação que lhe garantiria uma situação financeira mais confortável, o seu comportamento é de conformismo. O conformismo pode provocar o comportamento de indiferença diante de condições organizacionais com as quais conviveu durante o seu tempo de serviço. Os achados da pesquisa confirmam os resultados dos estudos efetuados por Sauter, Murphy e Colligan (1998) que mostram que os primeiros anos de carreira são marcados pela aprendizagem sobre as solicitações do trabalho e de si mesmo sobre a escolha profissional. Na medida em que o indivíduo acumula experiência profissional, e tem oportunidades de avaliar a sua importância dentro da organização, aumentam as suas expectativas de ascensão na carreira, na forma cada vez mais racional.

O fato de que bombeiros com idade entre 40 e 46 anos num total de 105 bombeiros, conforme dados da tabela 4.9, não terem apresentado sinais de estresse, pode ser explicado pelo resultado dos estudos conduzidos por Karasek e Theorell (1990), nos quais relatam que grupos de profissionais com mais idade e mais experiência em técnicas de manejo e controle de estresse a incidência de estresse é relativamente pequena, sendo considerados saudáveis. Também pode ocorrer no final da carreira, quando a sua contribuição para a produtividade começa a declinar, a necessidade de reassseguramento e segurança, conduzindo-o a uma mudança nas expectativas iniciais que constavam do contrato psicológico, para uma expectativa de que a organização venha a cuidar dele, como forma de reconhecer o seu empenho na organização (SCHEIN, 1982). O registro de dois bombeiros com exaustão com idades superiores a 35 anos, contraria resultados apresentados por Maslach, Schaufeli, Leiter; González (citados por BENEVIDES-PEREIRA, 2002) com pesquisas realizadas em outras categorias profissionais, sobre as quais relatam que casos de exaustão emocional foram mais frequentes em profissionais mais jovens, que ainda não tinham atingido os 30 anos de idade. Os achados desta pesquisa podem ser resultados das características dos mecanismos de defesa desenvolvidos pelos bombeiros que proporcionaram um maior equilíbrio diante da ação dos estressores ou, que o processo de exaustão já tivesse se instalado em período anterior ao da realização da pesquisa.

## **4.2 Análise estatística descritiva**

Os dados colhidos por meio da entrevista realizada com os grupos de bombeiros identificados com estresse pelo ISSL, foram submetidos a análise estatística descritiva, procedida na mesma seqüência dos itens que compuseram o roteiro da entrevista semi-estruturada (Anexo II).

### **4.2.1 Trabalho:**

A satisfação no trabalho reflete como uma pessoa está se sentindo em relação aos aspectos: natureza do trabalho que realiza, relações interpessoais no seu grupo de trabalho, salário, relação com os superiores hierárquicos, equidade de direitos, merecimentos e punições, carga de trabalho e o reconhecimento profissional (Spector,

2002). Os modelos sociais modernos, pressionados pelo sistema sócio-econômico, transformam o trabalhador no ponto de ruptura da cadeia produtiva. Diante de qualquer possibilidade de instabilidade econômica os postos de trabalho são reestruturados como forma de adequação ao mercado. Os trabalhadores que sobrevivem ao desemprego estrutural se submetem ao acúmulo de funções numa tentativa de garantir a continuidade na organização. A sobrecarga de trabalho é uma dimensão geradora de conflitos de valores, provocando o desequilíbrio entre as exigências do trabalho e os princípios pessoais dos trabalhadores (MASLACH e LEITER, 1999).

No contexto da moderna sociedade ocidental, com características próprias de cultura e de desenvolvimento é que se encontram os profissionais-bombeiros, percebidos pelo imaginário social como heróis que encarnam a síntese da coragem individual. Os bombeiros são profissionais que representam, para o corpo social, o ideal de potência total. Influenciado pela imagem idealizada de heróis, o bombeiro desenvolve a crença na figura do profissional salvador supercompetente. Os bombeiros vivem as atividades profissionais, tentando se autoconvencer de que a habilidade profissional é capaz de superar as deficiências ou defeitos funcionais dos seus equipamentos. Transformam a si mesmos como os responsáveis pela vida de todos quantos venham a socorrer.

### **Identidade profissional**

O profissional bombeiro realiza o seu trabalho assumindo um compromisso com as pessoas que necessitam de seu auxílio, num processo que se assemelha à despersonalização, como se o indivíduo deixasse a sua identidade pessoal e assumisse a identidade da organização. Ele é o bombeiro, como se personificasse a organização. Observe-se o que diz o entrevistado 4E2:

*“(...) porque nós temos que manter o padrão, o nome do Corpo de Bombeiros”.*

A resposta à pergunta que procurava saber o motivo de tanto empenho foi corroborada com a afirmação de outros três participantes da entrevista, quando se referiam ao valor profissional:

4E2: “*Está dentro de nós*”.

4E3: “*É uma coisa nossa*”.

4E4: “*Mas, eu dou o meu coro na estrada, eu dou o meu coro na hora em que assumo uma ocorrência. Lembro que quando atendia a uma ocorrência numa favela, com muitos tiros cruzados eu continuei atendendo os feridos, ouvindo as balas passando de um lado para o outro, por cima da cabeça, mas continuei porque estava ali representando o comando*”.

A expressão dar o coro, com ênfase na fala do entrevistado 4E4, à qual se refere quando assume uma ocorrência, não é uma figura de linguagem, significa o compromisso de romper com os limites da segurança da própria vida. É a confirmação do compromisso público assumido quando na formatura de conclusão do curso de qualificação profissional, feito diante da bandeira do Brasil, de companheiros e de pessoas civis. O compromisso que atualmente é feito prioriza a execução do serviço: “mesmo com o risco da própria vida”, expressão que substituiu a que constava no texto anterior do compromisso: “mesmo com o sacrifício da própria vida”. A expressão comando, a que se referiu o bombeiro, representa a corporação. O processo de socialização que ocorre com o indivíduo nas organizações, estabelecendo a forma de ajustamento na cultura organizacional e junto da qual constrói a identidade profissional, vai influenciar na sua percepção da realidade social, podendo afetar a sua subjetividade (BANOV, 2002).

A socialização deixa características na personalidade, desde a infância, e vai se modificando sempre que o indivíduo mudar de função ou de organização (SCHEIN, 1982). A socialização organizacional, com seu objetivo instrumental, voltado aos treinamentos, está preocupada com os processos pelos quais as crenças, normas e perspectivas, principalmente dos novatos, e dos demais participantes sejam equiparados com os da organização (ETZIONI, 1974). A socialização instrumental serve também para preparar os seus integrantes para as mudanças que a organização empreende como forma de se adequar às novas exigências das demandas sociais. As novas demandas determinam novas especializações que implicam numa elevação do nível de instrução da força de trabalho.

### Sobrecarga de serviço

A sobrecarga surge nos relatos verbais, destacando duas características, a primeira sendo representada pelo total de horas trabalhadas e a segunda pelo acúmulo de funções nas atividades de trabalho. As horas trabalhadas em excesso compreendem os serviços de escala, com turnos de 24 horas por 48 horas de folga (24X48) considerados longos e geradores de tensão e ansiedade pela expectativa da prontidão. Bombeiros que desenvolvem suas atividades nas viaturas auto serviço de urgência (ASU) registram também um excesso de horas trabalhadas, mais em razão do maior número de ocorrências, o qual consiste em garantir o suporte vital de acidentados na remoção para os atendimentos médico-hospitalares. O participante 4E1 descreveu na entrevista em que participou:

*“Quem faz uma escala de serviço 12X24 e 12X48, não consegue completar as 40 horas semanais. Mas se perguntassem a quem está aqui, qual a escala que gostaria de fazer? A resposta seria essa escala. Porque ela é uma escala em que as horas trabalhadas em um turno, não são tão estressantes quanto às 24 horas, mesmo que tenha 48 de descanso (...). O pessoal que trabalha no ASU fica doido, trabalhando nessa escala de 24X48. Nos domingos, eles trabalham durante todo o tempo”.*

Outros dois entrevistados corroboram com o depoimento sobre a escala de serviço.

2E2: *“(...) após o serviço, quando chego em casa e deito para descansar, aí é que eu sinto a carga do cansaço, mesmo que tenha atendido o mínimo de ocorrências, mas é o turno de 24 horas que arrebenta com a minha resistência. Durmo e acordo cansado, poxa, não consigo me sentir bem”.*

4E4: *“(...) um cara que trabalha no ASU, numa escala de 24 horas, é puxado... ter que ajudar alguém assim... Eu não sei o que vai acontecer no local da ocorrência. Durante o trajeto a cabeça fica perturbada. Quando eu chego em casa, não consigo atender a minha esposa, nem meu filho, eu estou dormindo em pé (...)”.*

2E4: (...) A carga de 24 horas é puxada, não tem como sair trabalhando. É ocorrência de manhã, à tarde, à noite e de madrugada”.

A referência que o entrevistado 4E1 faz do trabalho que a guarnição do ASU realiza aos domingos está relacionado ao fato de que neste dia da semana o número de ocorrências de acidentes nas rodovias e estradas aumenta, implicando num aumento do total de horas trabalhadas, numa escala de 24 horas. A referência feita a outras escalas, a exemplo da 12X24 e 12X48, reduziria o desgaste provocado pelo total de horas trabalhadas, mas implicaria na perda da gratificação financeira denominada “hora extra” que é paga para o bombeiro que trabalhar mais de 40 horas semanais, com um limitador mensal máximo de horas extras trabalhadas. A gratificação foi instituída como forma de atender a um preceito constitucional e que ao se transformar numa possibilidade de melhoria salarial, serviu de solução para um problema crônico de redução de efetivo.

A sobrecarga também foi identificada por quem desempenha as suas atividades na praia, como salva-vidas, conforme relatos do entrevistado:

2E3: *“Férias no período do verão nem pensar, porque durante a operação veraneio trabalhamos dois dias por um de folga. Enfrentar o sol durante todo o dia, sem tempo para fazer as refeições nos horários e com tempo para descanso, tendo que arrastar vítimas até a praia, atender pessoas que passam mal na praia, é vida profissional p’ra pouco tempo”.*

E foi confirmada nas falas de:

3E5: *“Poucos agüentam...algumas temporadas seguidas”. É, os veteranos apresentam problemas de saúde.*

5E8: *“Sim, alguns já tiveram câncer de pele e problema com a visão por ficarem muito tempo exposto ao sol”.*

Quanto ao impedimento do gozo de férias, o período de verão exige o emprego de todo o efetivo do Corpo de Bombeiros, inclusive daqueles que servem no interior do

Estado que são empregados como reforço, nos municípios em que a jurisdição operacional envolve balneários com um maior fluxo de veranistas. Outra característica da sobrecarga de serviço, que surgiu nas falas dos entrevistados foi o acúmulo de funções. Quando as guarnições de uma viatura especializada são completadas por bombeiros com outras habilitações, a carga de serviço se manifesta nos bombeiros com formação específica. Os relatos apresentados pelos bombeiros mostram como as sobrecargas ocorrem:

1E1: *“Quando em fui trabalhar em Biguaçu, num posto avançado, a guarnição que eu peguei, era tecnicamente fraca e tivemos vários óbitos em ocorrências na BR-101, tivemos muitos fracassos. A partir daí, como eu já vinha sofrendo uma carga anterior, esse mais um pouco transbordou e foi onde eu me desorganizei”*.

4E1: *“(…) quando os bombeiros vão trabalhar nas praias, como salva-vidas, nós ficamos no quartel fazendo a parte que era deles”*.

1E2: *(…) quando palestras educativas têm que ser feitas, o serviço é atribuído à guarnição de serviço, aumentando a responsabilidade de ter que atender ocorrências estando fora do quartel (…)*”.

Em grupos onde a coesão se manifestou de maneira destacada, inexistia a reclamação de sobreposição funcional. O relacionamento expressivo e positivo que ocorre entre os integrantes de determinadas guarnições contribuía para uma maior cooperação e engajamento nas atividades. Nas relações grupais a coesão ajusta elementos com comportamentos não-conformados. A coesão grupal elevada estabiliza a composição do grupo pelo investimento emocional e pela sensação de segurança e apoio. Grupos cujas coesões são mais elevadas, maior é a satisfação experimentada por seus membros, os quais tendem a se envolver mais com a organização. Coesos, os integrantes do grupo tendem a passar mais tempo juntos, tendem a polarizar as percepções, sentimentos e os pensamentos grupais e a disputar posições diante de outros grupos. (GLEN, 1976; ETZIONI, 1974; RODRIGUES, ASSMAR, JABLONWSKI, 1999; ATKINSON, ATKINSON, SMITH e outros, 2002).

O que foi relatado pelo entrevistado 1E1, mostra uma situação de sobrecarga de funções que é típica da época nos meses de verão, onde o número de ocorrências aumenta em razão do maior afluxo de veículos. Os postos avançados são instalados próximos aos pontos críticos como forma de reduzir o tempo-resposta nos atendimentos de emergência. Os postos avançados exigem guarnições extras formadas pelo pessoal disponível, os quais podem não dispor das mesmas especialidades. As observações feitas pelo bombeiro 1E1, julgando a guarnição tecnicamente fraca e atribuindo o aumento do número de óbitos à sua condição técnica, pode ser resultado da sua percepção distorcida em razão do seu estado de estresse, visto que era um dos que se apresentavam com níveis de estresse na fase de exaustão.

O limite do desgaste físico e emocional pode ter sido rompido com a sobrecarga funcional, ao ter sido destacado para o posto avançado, como fica evidenciado pela própria fala, quando diz: “(...) *A partir daí, como eu já vinha sofrendo uma carga anterior, esse mais um pouco transbordou e foi onde eu me desorganizei*”. Quando 1E1 diz que se desorganizou, ele se referia ao tratamento medicamentoso que se submeteu durante alguns meses, juntamente com o seu afastamento da guarnição do serviço de urgência. O maior número de óbitos que o 1E1 diz ter sido registrado pode ser também um dos causadores da ruptura do limite do desgaste físico e emocional, porque os óbitos que não podem ser evitados, mesmo que os recursos fossem disponíveis, representam um abalo no orgulho profissional e moral do grupo. O que se depreende das falas dos entrevistados 4E1 e 1E2 caracteriza a falta de coesão grupal, fazendo com que a sobreposição funcional se destaque como a responsável pelo desgaste físico e emocional.

### **Qualificação profissional**

A socialização organizacional serve também para preparar os seus integrantes para as mudanças que a organização empreende como forma de se adequar às novas exigências das demandas sociais. As novas demandas determinam novas especializações que implicam numa elevação do nível de instrução da força de trabalho. Fato que também é percebido nos quartéis em que a pesquisa foi realizada.

Duas situações ficaram evidentes no conteúdo informacional dos entrevistados quanto à qualificação profissional: a primeira está relacionada com as condições mínimas dispostas pela organização para a formação especializada e a segunda com as disfunções de bombeiros em guarnições que desenvolvem atividades com maiores exigências de especializações. Nas guarnições do ASU, em que o nível de especialização é mais exigido, um considerável número de bombeiros busca aperfeiçoamento técnico extra corporação, em cursos com custos às próprias expensas. Observe-se o que dizem os entrevistados quando a pergunta se dirigiu para as condições para a formação especializada:

5E5: *“Nas ocorrências, principalmente naquelas envolvendo acidentes com veículos com várias vítimas, na maior parte das vezes, os recursos exigidos são superiores aos recebidos na minha formação no quartel. As reclamações não resolvem. Quem comanda não vive a nossa realidade. A solução, para aliviar o meu sofrimento de ver a vítima em estado crítico, é pagar cursos fora”*.

5E3: *“Investir na própria formação técnica, é pouco considerado no quartel, para as oportunidades de crescimento profissional de poder usar o que se aprendeu fora. Parece que só aquilo que o comando passa, é que pode ser feito. Qualquer coisa que se faça fora disso pode resultar em punições disciplinares”*.

5E7: *“Então, já que não posso fazer uso dos meus recursos técnicos aqui dentro, uso-os na clínica em que trabalho fora, onde sou elogiado”*.

3E8: *“(…). Eu diria que o meu aperfeiçoamento em técnico em enfermagem, valeu a pena para que eu pegasse um bico. Eu trabalho fora e faço medicação. Aqui eu já não posso fazer nem uma reposição de volume. Então o meu curso aqui não valeu nada. Eu tenho 12 anos na atividade de socorro de urgência e durante todo esse tempo os socorristas fazem sempre a mesma coisa, não evoluíram nada.(...). A única coisa que se faz de diferente é aplicar o desfibrilador, não se podendo aplicar os conhecimentos adquiridos com a prática clínica”*.

3E4: *“Até reciclam, há 2 ou 3 anos fizeram o NAT – Núcleo de Apoio ao Trauma, o que foi só uma simples recapitulação. Foi uma perda de tempo”.*

4E4: *“Os cursos que são ministrados, não evoluem em seus conteúdos, são só repetições”.*

Com a melhoria do nível de instrução os trabalhadores adquirem uma capacidade intelectual diferente daquela que tinham quando da inclusão na organização e passam a ter aspirações por posições superiores na estrutura organizacional. Aspiração que nem sempre se efetiva por injunções alheias às vontades dos trabalhadores. O processo de socialização que ocorre com o indivíduo nas organizações, estabelecendo a forma de ajustamento na cultura organizacional e junto da qual constrói a identidade profissional, influencia a sua percepção da realidade social, podendo afetar a sua subjetividade (BANOV, 2002).

O que se observou por meio dos dados sócio-demográficos foi que os bombeiros estressados são os mais jovens, com idade média de 37,7 anos e tempo de serviço médio de 16 anos, conforme dados constantes na tabela 5.1 com os dois casos de exaustão ocorrendo em bombeiros com 35 e 38 anos de idade respectivamente, e também são os bombeiros que têm nível de escolaridade mais alto, conforme a tabela 5.8, podendo ser comprovado que nos dois casos de exaustão, um deles possuía o nível de escolaridade equivalente ao EMC e o outro ao ESI. Ficou também evidenciado nas entrevistas que os mais jovens são os que desempenham as funções de socorristas, que exigem um maior conhecimento técnico especializado. A complexidade das ocorrências exige da formação técnica um aprendizado continuado, de maneira a poder atender as necessidades dos traumas sofridos pelas vítimas. A estrutura organizacional e funcional da organização pesquisada padroniza os procedimentos técnicos, limitando as atuações dos bombeiros, mesmo que tenham agregado conhecimentos externos à corporação.

A organização taylorista do trabalho é caracterizada pela sua rigidez, pelas exigências temporais, os ritmos acelerados, os ambientes de trabalho, o estilo de comando rígido e controlador, o anonimato nas relações de trabalho e as substituições dos operários como peças de reposição industrial (GOURLART e SAMPAIO, 1998). O trabalho

concebido no molde taylorista, inibe a adaptação ao trabalho, por impedir a manifestação das atividades intelectuais e principalmente as cognitivas, implicando num maior número de divisões entre os trabalhadores que partilhavam o mesmo local ou atividade.

Quanto às disfunções, a fala de alguns entrevistados deixou claro que elas ocorrem de duas formas, uma delas onde as habilitações profissionais não observadas e a outra forma quando não são observadas as dificuldades psicológicas para o desempenho de determinadas funções. Observe-se os relatos:

4E2: *“(...) escalaram um resgatista na guarnição do ASU, o cara não podia ajudar a resolver os problemas com as vítimas, era só um ‘maqueiro’, sobrou mais serviço para o socorrista e para o motorista, que também tem que fazer a função de socorrista”.*

5E4: *“Já fui escalado na guarnição de resgate e me isolaram na guarnição, só que já trabalhei naquela função antes de ser socorrista”.*

Organizações em que a execução das atividades depende de características sócio-demográficas semelhantes dos seus trabalhadores como nível de escolaridade, sexo, idade, altura, peso, condições físicas e psicológicas, e características pessoais em comum, como atitudes e valores, os grupos formados são denominados de homogêneos. Nos grupos homogêneos o pensamento grupal pode desenvolver um clima de elite que se apresenta caracterizado por sensações de superioridade, exclusividade e invulnerabilidade. Os grupos homogêneos criam resistências às mudanças, fechando opinião em torno do que entendem ser o melhor ou o mais certo (SCHEIN, 1982; BOWDITCH e BUONO, 1992). A escalação de bombeiros em guarnições fora das suas especialidades pode produzir uma ruptura na coesão grupal, prejudicando o seu funcionamento, pela quebra da confiança em alguém que não pertence ao grupo e pelo desestímulo daquele que pode se sentir isolado num grupo que não é o seu. A coesão grupal elevada estabiliza a composição do grupo pelo investimento emocional e pela sensação de segurança e apoio. Grupos cujas coesões são mais elevadas, maior é a satisfação experimentada por seus membros, os quais tendem a se envolver mais uns com os outros e com a organização (GLEN, 1976; ETZIONI, 1974; RODRIGUES, ASSMAR, JABLONWSKI, 1999; ATKINSON, ATKINSON, SMITH e outros, 2002).

Problemas psicológicos que ocasionaram dificuldades para o desempenho funcional ficaram evidenciados no relato do entrevistado 1E1:

*“(...) não tinha condições para continuar dirigindo, eu precisava me afastar por um tempo. Depois de muito pedir só me afastaram da função de motorista do ASU, quando mostrei as bulas dos remédios que estava tomando e pedi que assinassem nela, como prova de responsabilidade”.*

Dificuldades para o remanejamento de pessoal habilitado podem provocar o rompimento do limite do desgaste físico e emocional para o bombeiro, com um custo muito alto para a organização e para o profissional que é o capital intelectual. Evidências de estresse profissional e de suas conseqüências como o adoecer e a perda da capacidade laboral, e até à morte, constituem a base da responsabilidade social desta pesquisa. Os prejuízos provocados pelo estresse representam perdas muito altas, às vezes, irreparáveis para a organização e para o trabalhador. A organização perde parte significativa do seu investimento e o trabalhador da sua qualidade de vida (MASLACH e LEITER, 1999). Como referência aos valores que representam os custos com tratamento de trabalhadores que apresentam incapacidade laboral pelo estresse, são utilizados dados divulgados pelas indústrias norte-americanas, as quais despendem anualmente de 200 a 300 bilhões de dólares (URURAHY e ALBERT, 1997).

### **Suporte técnico**

As entrevistas evidenciaram a falta de um suporte especializado na organização, que fosse capaz de realizar uma assepsia psicológica nos componentes das guarnições. O indivíduo passou a ser vítima do seu próprio modo de viver e do ritmo das múltiplas solicitações a que tem que responder – na vida familiar, social e, principalmente, nas relações de trabalho (TOFFLER, 1998). Quando nessas solicitações os valores e objetivos individuais estão desalinhados dos objetivos da organização, surgem conflitos capazes de gerar insatisfações no trabalho. Insatisfações que podem resultar em desgaste emocional e físico, principais responsáveis por alterações de comportamentos e pelo adoecimento (MASLACH e LEITER, 1999).

Trechos das falas dos entrevistados mostram o clima psicológico que envolve as guarnições, quando têm que conviver com os revezes no atendimento às vítimas.

1E1: *“Muitas vezes, após um óbito, a guarnição retorna silenciosa, às vezes até com lágrima escorrendo discretamente, principalmente quando envolve crianças... é muito difícil agüentar para quem tem filho pequeno”.*

5E3: *“Atendi a um acidente envolvendo 7 pessoas presas nas ferragens de um automóvel, com 3 óbitos no local. Um deles era um bebê que ficou com a cabeça e o corpo presos. Na época do acidente eu tinha um filho com idade semelhante e enquanto o desencarceramento não permitia ver o rosto da criança, meu cérebro bloqueou, não consegui mais pensar. Enquanto não via o rosto da criança ...”.*

5E3: *“De todos os acidentes eu bati fotos, montando um álbum... hoje eu não consigo olhar aquelas fotos sem chorar, não sei o que aconteceu comigo, foi de repente que isso aconteceu. Depois me dá uma tristeza que dura , às vezes, até mais de um dia. Não , não consegui mais bater as fotos e nem olhar mais o álbum”.*

4E4: *“(...). No acidente com o helicóptero da Polícia Militar, a guarnição em que eu estava de serviço, foi acionada. Era noite, no local encontrei um capacete de piloto, quando juntei, dentro havia uma cabeça... pior ainda, foi quando reconheci o oficial, era um tenente amigo meu. Tinha uma laceração na altura da orelha com decapitação. Fiquei com a cabeça do meu amigo na mão... até hoje não consigo esquecer”.*

A necessidade de um acompanhamento especializado é reforçada quando os comportamentos fora do serviço são relatados pelos entrevistados:

1E1: *“Eu me senti um fracassado naquela ocorrência, em que não pudemos salvar a criança, foi quando arranquei todos os brevês<sup>1</sup> da minha farda. Até hoje, 3 anos depois, nunca mais os usei”*.

4E4: *“Cheguei em casa do serviço e surrei o meu filho de 3 anos, que só queria brincar comigo”*.

4E2: *“Saí de serviço e fui p’ra casa cuidar do meu filho de um ano e meio, enquanto minha mulher tinha ido trabalhar e não agüentei o choro dele e... soquei a criança e saí de casa deixando ela sozinha... A gente começa a ficar muito rígido no sentimento”*.

Também no Corpo de Bombeiros o desgaste emocional, sem sintomas ou sinais apresentados no corpo, não pode ser manifestado no local de trabalho e nem aceito, como reflexos da cultura organizacional. Somente o dano físico como acidente de trabalho é reconhecido e valorizado pela organização (MASLACH e LEITER, 1999). Quando o assunto referia-se à ajuda especializada, três causas que levavam os bombeiros a evitar buscar esse tipo de ajuda surgiram com destaque nas entrevistas. A primeira referia-se a importância do serviço que poderia ser prestado, mas que ficava inviabilizado pelas perdas financeiras acarretadas pelo pagamento dos profissionais, situação que fica realçada na fala do entrevistado:

2E1: *“Seria excelente se nós tivéssemos uma infraestrutura como esta aqui [referia-se à atividade de escuta que estava sendo desenvolvida com a entrevista]. Acho que deveríamos ter, no mínimo de 2 a 3 vezes a cada 10 dias, para termos uma melhor estrutura psicológica. Mas pela minha previdência, por exemplo, se eu pagar R\$ 40,00 a cada 10 dias, terei um gasto de R\$ 120,00 por mês, que vai comprometer o meu orçamento. Eu tenho um filho e muitas vezes evito gastos comigo para atender a mulher e o filho”*.

A segunda causa referia-se à perda da gratificação financeira pela hora extra trabalhada. Qualquer possibilidade de afastamento do serviço viria implicar na perda da

---

<sup>1</sup> Brevé: Distintivo de especializações profissionais que são usados no fardamento.

gratificação, o que não seria cogitado diante da importância que a gratificação representava para as finanças dos bombeiros. Situação que levou muitos bombeiros a continuarem trabalhando em precárias condições, situação que pode ser definida pela fala dos entrevistados:

3E4: “(...) eu sou um, tenho um problema no braço, causado pelo esforço de tanto levantar a maca no ASU. Acabei de fazer um tratamento há pouco e tempo e ainda não estou melhor, mas voltei a trabalhar para não perder hora extra”.

5E4: “Ao atender a um incêndio no morro da caixa, quando subia transportando mangueiras, eu torci o joelho e tive que fazer uma cirurgia nos ligamentos. Fiquei 9 meses sem perceber a gratificação de hora extra e as contas amontoando com medicamentos que tinha que comprar e com outra despesas, em razão disso minha mulher teve que começar a trabalhar fora de casa. Por recomendação médica eu deveria ficar um ano sem atividades físicas, mas comecei a exercitar o joelho numa academia para poder sustar a minha licença médica. O médico não queria me liberar, mas tive que insistir: ‘... doutor o senhor não sabe o que eu estou passando em casa’, consegui que a junta médica me liberasse e voltei a ganhar a hora extra...”.

3E7: “Trabalhei 3 meses com o pé engessado para não perder a hora extra. A minha função era motorista e me escalaram de telefonista”.

A terceira causa está relacionada com a preocupação do controle social feito pelos companheiros. Observe-se a fala dos entrevistados:

3E6: “Sem contar ainda que aqui dentro, junto de nossos colegas a gente enfrenta gozação, porque acham que se está enrolando o serviço, com dispensas médicas”.

1E1: *Eu tentei esconder esse problema por muito tempo por vergonha de ser taxado como um C 4<sup>2</sup>, por um zero a esquerda. Porque aqui ou se rende ou não se rende, ou se é bom ou não se é bom (...)*”.

As condições atuais de saúde reúnem uma considerável gama de recursos que podem ser utilizados, quando os processos preventivos não se mostrarem eficazes, e o indivíduo apresentar sintomas que o incapacitem temporariamente para o desempenho da sua atividade de trabalho. No atual modelo de previdência do Estado a utilização desses recursos representa um custo para o bombeiro, sendo pago com o seu salário. Nessa condição o suporte técnico seria inviável para grande parte dos bombeiros que apresentaram sintomas de estresse, haja vista que muitos deles se submetem a uma jornada dupla de trabalho como forma de melhorar as suas condições financeiras. A condição para solução do problema representado pelo custo do suporte técnico, que se mostra mais viável, seria a prestação de serviços pela extensão universitária. Os benefícios para as duas organizações seriam de grande valia, para o Corpo de Bombeiros por receber ajuda especializada e para a Universidade por dispor de um grande laboratório, necessário à formação acadêmica.

#### **4.2.2 Controle**

O item controle, constante da entrevista, referia-se às condições de possibilidades que os bombeiros tinham de estabelecer um direcionamento nas atividades operacionais, que incluíam a composição das guarnições até ao atendimento de ocorrências. O controle surgiu nos estudos efetuados por Kurowski; Maslach e Leiter; Peiró; Maslach, Schaufeli e Leiter; Schaufeli (citados por BENEVIDES-PEREIRA, 2002), evidenciando que quanto maior o nível de controle e participações nas decisões, maior a satisfação no trabalho e menores as possibilidades de ocorrência de desgaste emocional e físico.

Quanto à composição das guarnições os bombeiros não têm participação nas suas formações, assim como têm dificuldades para sair delas, como ficou evidente nas falas de alguns entrevistados:

---

<sup>2</sup> C 4: Código usado nas comunicações via rádio, com audiência aberta, para identificar uma pessoa com transtornos mentais.

1E1: “(...) não tinha condições para continuar dirigindo, eu precisava me afastar por um tempo. Depois de muito pedir só me afastaram da função de motorista do ASU, quando mostrei as bulas dos remédios que estava tomando e pedi que assinassem nela, como prova de responsabilidade”.

4E2: “(...) escalaram um resgatista na guarnição do ASU, o cara não podia ajudar a resolver os problemas com as vítimas, era só um ‘maqueiro’, sobrou mais serviço para o socorrista e para o motorista, que também tem que fazer a função de socorrista”.

5E4: “Já fui escalado na guarnição de resgate e me isolaram na guarnição, só que já trabalhei naquela função antes de ser socorrista”.

3E8: “É o seguinte, na guarnição do ASU são escalados três bombeiros, um deles não tem o curso de socorrista e também não está com vontade de trabalhar naquela atividade. Fica na guarnição, porque foi escalado para trabalhar ali”.

Quanto ao controle nos procedimentos operacionais, os bombeiros têm limitações impostas pelos padrões técnicos adotados pela corporação. O controle do processo é piramidal, com uma cadeia de comando descendente, o que representa os limites de cada graduação ou posto, subordinado ao imediatamente superior. Cada função é definida nos primeiros momentos de socialização na corporação, podendo ser comparado com o que Etzioni (1974) registra sobre organizações como as religiosas e militares, as quais estabelecem uma rígida socialização definindo os padrões de comportamento de seus integrantes, não permitindo desvios das formas pré-estabelecidas. O controle funcional das formas pré-estabelecidas é definido pela graduação hierárquica, como uma das responsáveis pela rigidez estrutural e geradora de comportamentos formalizados (TANNENBAUM, 1973; GLEN, 1976).

### 4.2.3 Remuneração

A hierarquia como característica básica do Corpo de Bombeiros, estabelece para as pessoas que trabalham juntas remuneração e motivações diferentes. As diferenças de remuneração e motivação têm implicações psicológicas diferentes para os diferentes membros ou grupos na organização. As implicações psicológicas desenvolvidas na organização podem influenciar nas percepções que as pessoas, individualmente ou em grupos, têm dos eventos organizacionais.

Os bombeiros entrevistados registraram dificuldades com respeito à remuneração, sendo um dos itens que afeta a suas condições de bem-estar. A perda da gratificação financeira da hora extra constitui uma das condições que afetam o bem-estar dos bombeiros. A baixa remuneração percebida pelos bombeiros faz com eles busquem outras fontes de rendimentos. Percebeu-se que os bombeiros mais jovens são os que mais mostraram inconformismo com a situação financeira, reconhecendo que a qualificação profissional, representada por toda a formação técnica especializada que é mais exigida pela corporação, do que a ocorre em outras organizações do trabalho, deveria ser mais bem remunerada.

O estilo de vida moderna pode ter produzido nos bombeiros mais jovens uma perspectiva onde a influência dos valores econômicos tivesse atuado sobre os valores sociais, capazes de produzir-lhes incertezas e inseguranças. A agregação de conhecimentos científicos e a tecnologia dos equipamentos e dos materiais permitem ao bombeiro conviver com o perigo, num risco calculado. Talvez os bombeiros mais jovens, tenham percebido que a remuneração percebida deveria contemplar o investimento no bem-estar como uma das formas de aliviar as tensões produzidas pela atividade profissional. Uma remuneração que não fizesse o bombeiro comprometer o seu tempo de folga com outras atividades profissionais para melhorar as suas condições econômicas. Outras atividades profissionais, que são exercidas pela maioria dos bombeiros que participaram das entrevistas, caracterizam uma dupla jornada de trabalho. Algumas das atividades relatadas são de risco e causadoras de desgaste emocional, outras são atividades físicas, mas que influenciam nas condições de regulação do organismo, prejudicando o seu equilíbrio homeostático.

#### 4.2.4 União

A estrutura organizacional da corporação demarca por classes os espaços organizacionais, reunindo em cada um desses espaços os indivíduos que são classificados pela graduação hierárquica. O que ficou evidenciado na fala dos bombeiros foi que o fator união apresentou dois aspectos: um deles considerado positivo pela segurança e o outro aspecto, o conforto psicológico proporcionado nas guarnições. O tipo de atividade de risco que é desenvolvida pelos bombeiros faz com que no grupo a segurança da vida de um, muitas vezes, dependa do outro. O conforto psicológico é um processo que decorre do tempo de convivência, às vezes os integrantes de uma guarnição, por força das escalas e dos atendimentos de ocorrências, passam mais tempo juntos de que com um familiar. Os problemas pessoais e profissionais são conversados entre os mais íntimos, normalmente entre os membros de uma mesma guarnição. Coesos, os integrantes das guarnições tendem a passar mais tempo juntos, tendem a polarizar as percepções, sentimentos e os pensamentos grupais e a disputar posições diante de outros grupos (GLEN, 1976; ETZIONI, 1974; RODRIGUES, ASSMAR, JABLONWSKI, 1999; ATKINSON, ATKINSON, SMITH, 2002).

Especificamente quanto aos conflitos intergrupais, os problemas são resolvidos pelos próprios integrantes das guarnições sem a mediação de um superior, podendo ser destacado nas falas:

1E1: *“A gente vai se ajeitando com relação aos problemas pessoais, procurando trocar de guarnição, procurando não trabalhar juntos”.*

3E3: *“Cada grupo se une mais, por exemplo, na guarnição do ASU os integrantes são mais unidos entre si, assim como o pessoal do resgate se une entre si”.*

4E1: *“(…) Nós aqui trabalhando somos mais unidos, mais integrados, as desavenças que ocorrem, são coisas pequenas, que não prejudicam o trabalho, nós mesmos procuramos resolver os nossos problemas. Quando vem alguém*

*diferente fazer hora extra na nossa guarnição, muda todo o time. O grupo não aceita bem as intrusões, porque vêm com idéias diferentes, achando que o que aprenderam na teoria é o certo, só que a prática, a nossa vivência mostra algumas diferenças que são importantes na atividade de trabalho”.*

O outro aspecto que se evidenciou na fala dos entrevistados, quanto ao fator união, é considerado negativo e preditor de estresse pelos conflitos de relações que ocorrem entre os grupos formados pelas guarnições. O individualismo que se mostra caracterizado na unidade grupal é competitivo, na maioria das vezes estimulado pela organização, ao criar sub-culturas, estabelece modelos grupais e influencia as atitudes de seus membros. O estudo de Newcomb, citado por Cartwright e Zander (1969:31), demonstrou que “as atitudes dos indivíduos estão fortemente arraigadas nos grupos de que fazem parte, que a influência de um grupo sobre as atitudes de um indivíduo depende da natureza da relação entre o indivíduo e o grupo (...)”. As disputas entre guarnições produzem fracionamentos com prejuízos nos relacionamentos, causando prejuízos no bem-estar dos bombeiros e predispondo ao desgaste emocional e físico.

#### **4.2.5 Equidade**

O significado de um ambiente de trabalho justo destacou a discrepância que existia entre os direitos e merecimentos que percebiam existir entre os bombeiros que desenvolviam atividades administrativas, os quais por uma proximidade com os oficiais, eram privilegiados quando na distribuição desses recursos. O uso de duas formas diferentes de distribuir os recursos provoca uma dificuldade no relacionamento entre os grupos que estão na atividade fim e com os que estão na atividade meio. Na fala do 4E2:

*“Os bombeiros que vão para a operação veraneio, quando do encerramento, ganham 5 ou 6 dias de dispensa. (...) Quem é operacional pode ter uma folga no Natal ou no Primeiro do Ano pela disposição da escala, mas quem exerce funções administrativas tem uma folga de 5 dias numa ou noutra festa, dependendo da distribuição do pessoal, para atenderem os dias úteis antes e depois das festas”.*

Também a concessão de medalhas por merecimento, recebe observações e geram conflitos pela iniquidade dos critérios. Nas falas de:

3E7: “(...) *Um amigo meu com quem sempre trabalho no expediente, até fiquei surpreso, nunca se envolveu em nenhum salvamento, ganhou uma medalha. Eu atendi uma ocorrência num costão e quase morri no salvamento e nunca recebi nenhuma medalha*”.

3E1: “*Atendemos a uma ocorrência numa fábrica de piche, onde o operador da caldeira manobrou uma válvula errada e houve uma explosão. Fizemos o resgate do operador em chamas, coberto com o óleo da caldeira e de piche. A vítima morreu no dia seguinte. Nessa ocorrência, alguns que trabalharam na ocorrência ganharam medalhas, os outros não*”.

O processo interacional não é o resultado de uma geração espontânea, o seu funcionamento existe impulsionado por normas sociais<sup>3</sup> que estabelecem os direitos e deveres de cada integrante, enquanto ocupante de um lugar socialmente estabelecido e legitimado. Cada indivíduo sabe que seu lugar no grupo será respeitado pelos demais e que a posição social lhe confere direitos e merecimentos limitados pelos direitos dos demais integrantes. O indivíduo tem a crença de que os ideais morais de direito e merecimentos, asseguram a estabilidade do sistema de trocas sociais igualitárias.

O sentimento de direito e merecimento do que é certo e errado, assume um valor social que embasam as atitudes e os comportamentos nas relações intergrupais. O valor da equidade nas relações humanas de troca, funcionando como um filtro social, permite perceber e interpretar as situações sociais, atribuindo-lhes significados cognitivos e afetivos, e também a reagir em conformidade com as normas sociais. O sentimento de justiça é o valor axial no funcionamento das interações grupais (RODRIGUES, ASSMAR, JABLOWSKI, 1999). A percepção de iniquidades é geradora de conflitos grupais, os quais podem se manifestar por comportamentos inconformados.

---

<sup>3</sup> Normas sociais: São padrões ou expectativas de comportamentos partilhados pelos membros de um grupo (Rodrigues, Assmar e Jablowski, 1999).

É a partir da percepção da existência de diferenças entre direitos que é explicado o grau de insatisfação de um indivíduo. A insatisfação pela distribuição de merecimentos e recompensas, surge com a distinção que faz entre o que obteve e o que se julga merecedor. A pessoa que se julga injustiçada, sentirá certa hostilidade em relação aos causadores da situação que os prejudicou. O critério contingencial de justiça deve conciliar a consistência de várias formas em que a justiça pode ser feita em certas distribuições de recursos, evitando as percepções de desigualdades entre os indivíduos cujas atividades têm o mesmo objetivo .

#### 4.2.6 Valores

Os valores materializam uma organização. Do que foi apreendido das falas dos bombeiros entrevistados, ficou evidenciado o conflito de alguns valores que não eram explicitados na relação entre a organização e o trabalhador bombeiro, conforme mostram trechos das falas de:

2E1: *“Atendemos uma ocorrência de parada respiratória e no deslocamento para o hospital, nos envolvemos num acidente de trânsito. No processo administrativo que tive de responder, nunca me perguntaram sobre a vítima, se ela chegou no hospital em condições, se sobreviveu, se a guarnição sofreu algum ferimento. O que mais tive que responder foi se o sinal estava aberto ou fechado, qual dos motoristas tinha sido o culpado pelo acidente, se o outro veículo tinha cobertura de seguro contra terceiros, que pudesse cobrir as despesas do conserto do ASU”.*

4E1: *“Nós vamos lá, nos preocupamos com as pessoas que sofreram com o incêndio. Eles se preocupam se a TV foi filmar a ocorrência, que eles gostariam que fosse mostrada no noticiário. Nós não achamos que seja importante, se a TV souber ou não, o importante para nós são as pessoas que sofreram com o incêndio”.*

3E1: *“É melhor nós ganharmos uma promoção por mérito do que medalhas”.*

3E2: “*Seria melhor se dessem uma gratificação financeira*”.

As falas mostram posições diferentes diante dos mesmos fenômenos, o comando, a administração assume uma posição assentada em seus valores, enquanto aqueles que estão na ponta da atividade da organização vêem o mesmo fenômeno de uma posição assentada em valores diferentes. Cada uma das partes tinha expectativas diferente uma com a outra, num processo implícito, que só se materializa diante de um fato. O contrato psicológico inclui expectativas do trabalhador com relação aos salários, escalas e horas trabalhadas, recompensas, benefícios, equidade de direitos e privilégios, senso de dignidade, valorização pessoal, consideração profissional e possibilidades de ascensão na carreira profissional. A organização em contraparte tem suas expectativas implícitas, considerando que o trabalhador promoverá a melhoria da imagem da organização, que confirmará a sua lealdade para com os valores da organização, manterá os segredos da organização, respeito irrestrito aos princípios de autoridade, dedicação exclusiva, elevado espírito de corpo e que mantenha sempre elevado o nível de motivação e a disposição de se sacrificar pela organização (GLEN, 1976; SCHEIN, 1982).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa sobre a realidade da organização de bombeiros possibilitou a identificação dos fatores organizacionais e a influência produzida por eles na cognição e no comportamento dos bombeiros que compuseram a amostra da pesquisa. A identificação dos fatores organizacionais que influenciam no estresse profissional dos integrantes do Corpo de Bombeiros Militar do Estado Alfa, obtida por meio da percepção dos bombeiros, foi desenvolvida com o acolhimento de duas expectativas. A primeira delas foi a dos oficiais com quem foram mantidos contatos preliminares à pesquisa e durante a sua realização, ao ser considerada a possibilidade de uma perspectiva profissional diferente da que eles assumiam na organização. O comandamento de frações operacionais do Corpo de Bombeiros exige uma visão macro dos seus meios, os quais são empregados no atendimento das solicitações da população, com a finalidade de garantir resultados eficientes e eficazes. As perspectivas de comandos não privilegiam as atenções às pessoas, condição que é transferida para o serviço social e nos casos em que surgem problemas funcionais por desgaste emocional, os bombeiros são encaminhados para o serviço de atendimento médico.

Também no Corpo de Bombeiros, os aspectos psicológicos são tratados com reservas pelas dificuldades objetivas de avaliações que representam. Parte considerável dos responsáveis pelas organizações não aceita o afastamento do trabalho por causas que não sejam comprovadas no corpo. O desgaste físico pode ser objetivamente reconhecido pela corporação, enquanto que o desgaste emocional, sem sintomas ou sinais apresentados no corpo, não é permitido manifestar-se no local de trabalho e nem aceito como consequência do ambiente organizacional.

A segunda expectativa que a pesquisa gerou foi nos praças que ocupavam a base da pirâmide organizacional, notadamente os mais jovens, pelos objetivos da pesquisa e pelo método que foi utilizado, qual seja, o de ouvir as percepções e sentimentos daqueles que

são os executores das atividades, e pela possibilidade de que os resultados poderão ser considerados pelo comando da corporação. Talvez no grupo formado pelos mais jovens tenha ocorrido o efeito Hawthorne, onde o desempenho foi melhor porque sabiam que estavam participando de uma pesquisa, da qual esperavam resultados que lhes fossem favoráveis. Junta-se aos depoimentos dos participantes da pesquisa, em ambas etapas, que a oportunidade de falar permitiu aliviar parte das ansiedades produzidas pelas pressões das forças organizacionais.

Nas entrevistas desenvolvidas, o conteúdo informacional foi obtido com a saturação das informações coligidas com os bombeiros que integravam os grupos-alvo. As informações dos bombeiros permitiram a identificação dos fatores organizacionais capazes de influenciar no estresse profissional.

A revisão da literatura permitiu a construção de uma base teórica que serviu de referência para a análise de conteúdo informacional. A análise das convergências das percepções dos bombeiros entrevistados possibilitou a identificação dos principais fatores organizacionais que influenciavam o estresse profissional nas suas atividades de trabalho. São fatores organizacionais que afetam o bem-estar dos bombeiros e que podem implicar em doenças relacionadas ao trabalho. Pode-se concluir que os fatores organizacionais, que potencializavam o estresse de enfrentamento, estavam localizados em condições e situações determinadas pela estrutura organizacional e funcional do Corpo de Bombeiros. As evidências que surgiram na análise de convergência do conteúdo informacional permitem afirmar que o maior estressor psicossocial identificado estava relacionado com o trabalho, mais especificamente: a) à sobrecarga de serviço; b) à qualificação profissional; c) ao suporte técnico.

Ficou evidenciado na percepção dos cinco grupos-alvo que a sobrecarga de serviço era resultante do total de horas trabalhadas em cada turno de serviço, prejudicando mais os bombeiros que atuam em guarnições com maior número de atendimentos de ocorrências e com maior comprometimento emocional. Quanto à qualificação profissional ficou marcado pelos bombeiros que as ocorrências exigem um grau de maior especialização dos bombeiros que estão nas guarnições e que são os responsáveis pelas atividades operativas. As manifestações de frustrações dos bombeiros ocorriam porque a corporação

não proporcionava a eles oportunidades para o aprimoramento técnico-profissional e para que pudessem experimentar as suas potencialidades, concretizando as suas capacidades nas atividades técnicas. O suporte técnico que surgiu como necessidade dos profissionais foi o psicológico, ajuda necessária para harmonizar as forças tensionais que são geradas pela dinâmica da corporação, evitando o agravamento do estresse de enfrentamento, que é inerente à profissão de bombeiro.

Os estressores psicossociais (remuneração, equidade e valores) foram confirmados pelos entrevistados em quatro grupos-alvo, como os fatores responsáveis pelo significativo grau de influência que exercem no estresse profissional. A remuneração insuficiente que obrigava os bombeiros a desenvolverem outras atividades profissionais em seus horários de folga, fato que prejudicava a recuperação física e inviabilizava o seu lazer, atividade necessária para o reequilíbrio da energia psicológica. O fator equidade destacou a necessidade de tratamentos que fossem justos nas distribuições de direitos e merecimentos, baseados nos princípios da igualdade e do respeito à pessoa. O tratamento dos iguais em direito, de formas diferentes causava desmotivação e insatisfação no trabalho. Na análise dos valores, como fator organizacional, ficou flagrante o conflito de expectativas que se instalava entre a corporação e o bombeiro, deixando visível “o não dito” do contrato psicológico. Os entrevistados percebiam que a corporação valorizava mais a sua imagem organizacional perante o público externo e os seus equipamentos, do que o bombeiro como pessoa e profissional.

Os outros dois fatores, controle e união, também foram confirmados na pesquisa, apresentando uma convergência de percepções em três grupos de bombeiros entrevistados. O controle, envolvendo os limites e liberdades operacionais, ficou dividido entre aqueles que entendiam ser mais produtivo, com mais benefícios para a população, o menor rigor hierárquico no estabelecimento da autoridade técnica e aqueles que se conformavam com a estrutura determinando o poder e a ele agregando a autoridade técnica. O segundo grupo de bombeiros tinha a si mesmo como beneficiário do sistema e o ajustamento passivo era a própria garantia de bem-estar. O fator união deu destaque ao fato da existência de uma divisão no corpo da organização em dois grupos distintos, caracterizando o sistema taylorista de produção, com um grupo encarregado de pensar e o outro servindo apenas como executor. O grupo encarregado das funções intelectuais era

formado pelos oficiais, cujos integrantes tinham melhores especializações e desempenhavam a função de instrutores. O grupo formado pela base da pirâmide organizacional era composto pelos operativos, com a missão de por em prática as lições que lhes foram instruídas e treinadas. O grupo de operativos era formado por pequenos grupos, que apresentavam uma distintiva coesão, mostrava no fardamento diferenciado, nos distintivos de especialidades usados nos fardamentos, e nas viaturas especializadas, formando subculturas. O grupo operativo não se sentia pertencendo ao mesmo corpo da organização, externalizando um forte sentimento de desconfiança para com o grupo de mando, pelo isolamento social e de desconsideração pessoal e profissional.

A pesquisa representou um momento, em que foram identificados níveis de estresse em alguns bombeiros de algumas frações operacionais do Corpo de Bombeiros Militar, fenômeno que poderá se apresentar de maneiras diferentes em outros momentos. Para uma melhor configuração do fenômeno, o ideal seria repetir a pesquisa em outros momentos, e ampliar a pesquisa para outras frações operacionais e poder comparar os resultados encontrados nelas. Ainda sobre o recorte da pesquisa realizada, algumas perguntas ficaram sem condições de respostas e que poderiam ensejar estudos futuros, como: Quais as influências dos fatores organizacionais nas diferentes atividades de trabalho desenvolvida pelo bombeiro? A pertinência dessa questão pode ser confirmada com as variações das ocorrências de estresse observadas nos diversos locais, conforme dados constantes da tabela 4.5, em razão de variações das atividades, fato determinado pela natureza das ocorrências nesses locais. O estresse de enfrentamento potencializa o estresse organizacional? No caso da possibilidade do número de bombeiros estressados aumentar em outra época do ano, por exemplo, no período da “operação veraneio”, outras questões poderão ainda ser formuladas: Com o aumento das exigências organizacionais, o sistema de resistência desenvolvido pelos bombeiros, manteria estabilizados os níveis de estresse? A maior demanda organizacional produziria uma distribuição diferente nas fases de estresse? Em que fase de estresse haveria uma concentração da frequência de ocorrências?

O desenvolvimento da atividade de campo da pesquisa, composta das aplicações dos Inventários de Sintomas de *Stress* para adultos de Lipp (ISSL), e as entrevistas, foi realizado entre os meses de maio e outubro de 2003. O cronograma para a realização das etapas operacionais da pesquisa estava projetado para iniciar no mês de fevereiro. O

período em que a pesquisa foi realizada havia uma maior disponibilidade dos bombeiros, em razão do maior aquartelamento das guarnições, visto que nesta época do ano, parte dos postos avançados é desmobilizada; há um menor número de guarnições empenhadas em ocorrências, pois o número de atendimentos reduz, conforme os registros constantes no mapa de atendimento de ocorrências do Corpo de Bombeiros (Anexo D); os programas de reciclagens com instruções e treinamentos estão sendo realizados na fase teórica, ainda nos quartéis.

A colaboração do Comando do Corpo de Bombeiros Militar e dos seus oficiais, disponibilizando o acesso à tropa e aos espaços físicos do quartel para a realização das duas etapas da pesquisa, e das praças, que voluntariamente dispuseram o seu tempo de descanso, e de trabalho, foi essencial para a realização desta pesquisa. O tempo de descanso era das guarnições de serviço que se encontravam no quartel e o tempo de serviço era o usado pelos bombeiros em atividades administrativas, foi fundamental para a realização da pesquisa. Ter realizado a pesquisa durante os turnos de serviços, exigiu um tempo maior pelo número de reuniões previstas e que foram canceladas, em razão dos atendimentos de emergências em que as guarnições estavam empenhadas, antes de cada encontro. Outras reuniões foram interrompidas para os bombeiros saírem do quartel para os atendimentos de ocorrências. Durante a aplicação dos ISSL, em algumas reuniões parte dos bombeiros reunidos foi acionada para atendimentos de emergência durante a preleção que era feita antes de cada aplicação, fato que provocou uma redução no número de participantes da pesquisa.

Quando da realização das entrevistas surgiu um outro complicador no desenvolvimento desta pesquisa, além de dispor no quartel de parte das guarnições que se encontravam empenhadas em emergências, que foi encontrar entre as guarnições de serviço, bombeiros com identificação de estresse que pudessem participar das entrevistas, reunidos por fases. O número de pesquisas que são realizadas durante o ano, já está produzindo um certo desconforto nos bombeiros, pelo tempo que é despendido para cada uma dessas atividades, que são organizadas em horários destinados para o descanso entre as ocorrências. São pesquisas realizadas pelo Serviço Social, ligadas ao Serviço de Saúde e, principalmente, pesquisas acadêmicas. Sobre as pesquisas acadêmicas, algumas reclamações se fizeram ouvir em vários grupos, durante a pesquisa, sobre a sensação que têm de servirem como cobaias, visto que não lhes são dados retornos e que nenhum fato

novo decorre dos trabalhos realizados. Os estudos que são realizados geram expectativas que podem interferir no processo de motivação e comportamento dos bombeiros, aumentando a responsabilidade social de quem os desenvolve.

## REFERÊNCIAS

- ALBORNOZ, S. **O que é trabalho?** 5. ed. São Paulo: Brasiliense, 1992.
- ARANTES, M. A. C. e VIEIRA, M. J. F. **Estresse**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- ATKINSON, R. L., ATKINSON, R.C.; SMITH, E. E.; BEM, B. J. e NOLEN-HOECKSEMA, S. **Introdução à Psicologia de Hilgard**. Trad. Daniel Bueno. 13. ed. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- BANOV, M. R. **Ferramentas da Psicologia Organizacional**. São Paulo: CenaUn, 2002.
- BENEVIDES-PEREIRA, A.M. T. (org). **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade**. Trad. Floriano de S. Fernandes. 23. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.
- BOCK, A. M. B.; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. L. T. **Psicologias: uma introdução ao estudo psicológico**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 1999.
- BOTOMÉ, S. P. e KUBO, O. M. **Um esquema organizativo para decidir o que fazer com os procedimentos de preparação dos mestrandos e para orientação das dissertações de mestrado em relação a análise e interpretação de dados**. Florianópolis, UFSC, 2003.
- BOWDITCH, J. L. e BUONO, A. F. **Elementos de comportamento organizacional**. Trad. de José Henrique Lamendorf. São Paulo: Pioneira, 1997.
- BRASIL. **Constituição**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.
- BRONFENBRENNER, U. **A ecologia do desenvolvimento humano: experimentos naturais e planejados**. Trad. N. A. Veríssimo. Porto Alegre: Artes médicas, 1996.
- BROWN, H. Introduction to police stress. *Journal of Occupational Health Psychology*. Tampa, FL, 1998. v.3, n.4; 288-292. Disponível em: <<http://www.geocities.com/hot/springs/spa/7762>>. Acesso em: 18 jul. 2002.

CALAIS, S. L. Diferenças entre homens e mulheres na vulnerabilidade ao *stress*. In.: LIPP, M. E. N. (org). **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress**: teorias e aplicações clínicas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

CARTWRIGHT, D. e ZANDER, A. **Dinâmica de grupo**. São Paulo: Herder, 1969.

CHANLAT, J. F. (Coord). **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas v. II. Trad. Araquey Martins Rodrigues [et all.]. São Paulo: Atlas, 2001.

CHAUÍ, M. **Convite à Filosofia**. 11.ed. São Paulo: Ática, 1999.

CHESNAIS, F. **A mundialização do capital**. Trad. de Silvana Finzi Foá. São Paulo: Xamã, 1996.

CHIAVENATO, I. **Teoria geral da administração**: abordagens descritivas e explicativas. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1987.

CRUZ R. M. **Psicodiagnóstico de síndromes dolorosas crônicas relacionadas ao trabalho**. Tese de doutorado em Engenharia de Produção. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produções e Sistemas. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

CRUZ, R. M. Psicologia, processos de trabalho e evolução sócio-técnica. In.: **Psicologia do trabalho**. Departamento de Psicologia – UFSC (prelo).

DRUCKER, P. F. **Introdução à Administração**. Trad. de Carlos A Malferrari. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1984.

ETZIONI, A. **Análise comparativa de organizações complexas**: sobre o poder, o engajamento e seus correlatos. Trad. José A. P. Cavalcante e Caetana M. P. Cavalcante. Rio de Janeiro: Zahar, 1974

FESTINGER, L. **Teoria da dissonância cognitiva**. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

FILGUEIRAS, J. C. e HIPPERT, M. I. Estresse: possibilidades e limites. In: Codo, W. e Jacques, M. da G. **Saúde mental & trabalho**, Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

FLEURY, M. T. **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1996.

FOUCAULT, M. **A verdade e as formas jurídicas**. Rio de Janeiro: NAU, 1996.

FRANÇA, A C. L e RODRIGUES, A L. **Stress e trabalho**: guia básico com abordagem psicossomática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

FRITZ, R. **Estrutura e comportamento organizacional**. Trad. Antônio F. Carneiro. São Paulo: Pioneira, 1997.

GELLER, E. S. **The psychology of safety handbook**. 2. ed. Boca Raton, Fl: Lewis, 2001.

GIBSON, J. L., IVANCEVUCH, J. M. DONNLY, Jr, J. H. **Organizações**: comportamento, estrutura e processos. Trad. Carlos R. V. de Araújo. São Paulo: Atlas, 1981.

GIDDENS, A. **As conseqüências da modernidade**. Trad. Raul Fiker. São Paulo: UNESP, 1991.

GIBSON, J. L. e col. **Organizações**: comportamento, estrutura e processos. Trad. Carlos R. V. De Araújo. São Paulo: Atlas, 1981.

GLEN, F. **Psicologia social das organizações**. Trad. Eduardo D'Almeida. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional**. Trad. Marcos Santarrita. 17. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOURLART, I. B.; SAMPAIO, J. R. (org). **Psicologia do trabalho e gestão de recursos humanos**: estudos contemporâneos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998.

GROUBERT, J. **The Dutch disease**: Stress. 15 february, 2001. Disponível em: <<http://www.rnw.nl/societ/html/stress01020/hyml>> . Acesso em 14 jun.03.

HALL, R. H. **Organizações**: estrutura e processos. 3. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1984.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações**: o homem rumo ao século XXI. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KARASEK, R. & Theorell, T. **Healthy work**: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life. New York: Basic Books, 1990.

KATZ, D. e KAHN, R. L. **Psicologia social das organizações**. Trad. De Auriphebo Simões. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1978.

LAVILLE, C. e DIONNE, J. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: ArtMed, 1999.

LAZARUS, R. S. **Personalidade e adaptação**. Trad. Álvaro Cabral. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1969

LAZARUS, R. S. e FOLKMAN, S. **Stress, appraisal and coping**. Nova York, Springer, 1984.

LEWIN, K. **Teoria de campo em ciências sociais**: seleção teórica de papéis. New York: Harper, 1951.

LIPP, M. E. N. (org). **Pesquisas sobre stress no Brasil**: saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas, SP: Papirus, 1996.

- LIPP, M. E. N. (col). **Como enfrentar o stress**. 4.ed. São Paulo: Ícone, 1998.
- LIPP, M. E. N. **Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998.
- LIPP, M. E. N. Stress e suas implicações. **Estudos de psicologia**, Campinas, v. 1, n. 3 e 4, p. 5-19.
- LIPP, M. E. N. **Estresse emocional**: a contribuição de estressores internos e externos. *Revista de Psiquiatria Clínica* 28 (6): 347-349, 2001.
- LIPP, M. E. N (org). **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress**: teoria e aplicações clínicas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.
- LOVALLO, W. L. **Stress & health**: biological and psychological interactions. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, 1997.
- MASLACH, C. e LEITER, M. P. **Trabalho**: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa. Trad. Mônica Saddy Martins. Campinas (SP): Papirus, 1999.
- MASLACH, C. Burnout: a multidimensional perspective. In.: W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (eds) **Professional burnout**: recent developments in theory and reserch. Washington, DC: Taylor & Francis, pp. 19-32, 1993.
- MARTIN-BARÓ. **Acción e ideologia**: psicologia social desde *Centroamérica*. El Salvador: UCA Editores, 1994.
- MAZZUCCO, G. D.; ROCHA, V. Q. A importância dos valores nas novas formas organizacionais. **Revista de Ciência da Administração**. Florianópolis, n. 5, p. 63-76, mar. 2001.
- MENDES, A. M. F. N. **As psicossomatizações do envolvimento emocional no trabalho de um grupo de enfermeiros resultantes da má adaptação às reações de estresse – estudo de caso na rede hospitalar**. Dissertação de mestrado em Engenharia de Produção. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produções e Sistemas. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 1999.
- MILLER, L. H. e SMITH, A. D. **Psychology at work**: stress in the workplace. In: *The stress solution*. Disponível em: <<http://helping.apa.org/work/stress.html>>. Capturado em: 05 jul. 2003.
- MOTTA F. C. P. e PEREIRA, L. C. B. **Introdução à organização burocrática**. 5. ed. São Paulo: Brasiliense, 1986.
- MURRAY, E. J. **Motivação e emoção**. Trad. Álvaro Cabral. 4. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

NEWTON, T., HANDY, J. E. FINEMAN, S. **Managing' stress**: emotion and power at work. Thousand Oaks, California: SAGE Publications Ltd, 1995.

NOVAIS, M. E. e FROTA, M. S. Tratamento médico do *stress*. In.: LIPP, M. E. N. (org). **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress**: teoria e aplicações clínicas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

PINHEIRO, F. A. e GÜNTHER, I. A. Estresse ocupacional e indicadores de saúde em gerentes de um banco estatal. **rPOT**, Florianópolis, v. 2, n.2, p. 65-84, jul./dez. 2002,

RANGÉ, B. Influências das cognições na vulnerabilidade ao *stress*. In.: LIPP, M. E. N. (org). **Mecanismos neuropsicofisiológicos**: teoria e aplicações clínicas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

REGO, A. Climas éticos organizacionais: validação do construto a dois níveis de análise. **rPOT**, Florianópolis, v. 1, n.1, p. 69-179, jan./jun. 2001.

RODRIGUES, A.; ASSMAR, E. M. L.; JABLONSKI, B. **Psicologia Social**. 19. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise do nível gerencial. 9. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

SAMPAIO, J. J.C. e MESSIAS, E. L. M. de. A epidemiologia em saúde mental e trabalho. Em: JACQUES, M. da G. e CODO, W. (orgs.). **Saúde mental & trabalho**: leituras. Petrópolis (RJ): Vozes, 2002.

SAUTER, S.; MURPHY, L. e COLLIGAN, M. (col). **Stress in today's workplace**. National Institute for Occupational Safety and Health. Cincinnati, Ohio, 1998. Disponível em:<<http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html>>. Acesso em: 14 jul. 2002.

SENGE, P. M. **A quinta disciplina**: arte e prática da organização de aprendizagem. 2. ed. São Paulo: Círculo do Livro, 1998.

SCHEIN, E. **Psicologia organizacional**. Trad. José L. Meurer. 3. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil Ltda, 1982.

SCHULTZ, D. P. e SCHULTZ, S.E. **História da psicologia moderna**. Trad. Adail Ubirajara Sobral e Maria Stela Gonçalves. 11. ed. São Paulo Cultrix, 1992.

SCHVARSTEIN, L. **Psicologia social de las organizaciones**: nuevos aportes. Buenos Aires: Paidós, 1997

SCHVARSTEIN, L. **Diseño de organizaciones**: tensiones y paradojas. Buenos Aires: Paidós, 2000.

SELYE, H. **Stress**: a tensão da vida. Trad. Frederico Branco. São Paulo: IBRASA, 1959.

SCHAUFELI, W. B.; BUUNK, B. P. Burnout: na overview of 25 years of research and theorizing. **The handbook of work and health psychology**. Edited by M. J. Schabracq, 2003.

SCHEIN, E. H. **Psicologia organizacional**. 3. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1982.

SCHERMERHORN, Jr., J. R.; HUNT, J. G. ; OSBORN, R. N. **Fundamentos do comportamento organizacional**. Trad. Sara R. Gedanke. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SHIMOMITSU, T. **Stress in today's workplace**. National Institute for Occupational Safety and Health, Cincinnati, Ohio, 1998. Disponível em: <<http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html>>. Acesso em: 14 jul. 2002.

SILVA, M. A. e De MARCHI, R. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

Sociedade Corpo de Bombeiros Voluntários. **Histórico**. Joinville (SCBV), SC, 1999. 6 p. Disponível em: < <http://www.cbvj.com.br/hist/pagina.htm> >. Acesso em: 23 ago. 1999.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. Trad. Solange A. Visconte. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

STEINBERG, F. Ensaios. In.: MOSCOVICI, F. **A organização por traz do espelho: reflexos e reflexões**. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001. p. 92-234.

TANNENBAUM, A. S. **Psicologia social da organização do trabalho**. Trad. Sônia F. Schwartz. São Paulo: Atlas, 1973.

TAMAYO A. Valores organizacionais. In.: CODO, V. (col). **Trabalho organização e cultura**. São Paulo: Cooperativa de editores associados, 1997.

TOFFLER, A. **O choque do futuro**. Trad. Eduardo Francisco Alves. 6.ed. Rio de Janeiro: Record, 1998.

URURAHY, G., ALBERT, E. **Como tornar-se um bom estressado**. 2.ed. Rio de Janeiro: Salamandra, 1997.

VAGG, P. R. Assessing perceived severity and frequency of occurrence of generic sources of stress in the workplace. **Journal of Occupational Health Psychology**, Tampa, FL, 1999. V. 4, n. 3, p. 288-292. Disponível em: <<http://www.geocities.com/hot/springs/spa/7762>>. Acesso em: 03 jul. 2002.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1989.

ZANELLI, J. C. **O psicólogo nas organizações de trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

ZANELLI, J. C. **Interações humanas, significados compartilhados e aprendizagem organizacional**. Curitiba: ENEO, 2000.

ZANELLI, J. C. O programa de preparação para aposentadoria como um processo de intervenção ao final de uma carreira. **Revista de Ciências Humanas**, Florianópolis, v. 1, n.1, p. 157-175, jan. 2000.

ZANELLI, J. C. **Interação humana e gestão**: uma compreensão introdutória da construção organizacional. Porto Alegre: Artmed (prelo).

WITHERSPOON, J. D. **Human physiology**. New York, NY: Harper & Row, 1984.