

## FACTORES DE RISCO PSICOSSOCIAIS PARA A SAÚDE MENTAL

MARIA DA CONCEIÇÃO DE ALMEIDA MARTINS\*

“...Saúde mental é um estado de boa adaptação, com uma sensação subjectiva de bem-estar, prazer de viver e uma sensação de que o indivíduo está a exercer os seus talentos e aptidões”

(Caplin, 1989)

**Palavras chave:** 1.Saúde Mental; 2.Factores de risco;  
2. Stress; 4. Stress Laboral

### 1 - INTRODUÇÃO

O conceito de saúde mental deve envolver o homem no seu todo biopsicossocial, o contexto social em que está inserido assim como a fase de desenvolvimento em que se encontra. Neste sentido, podemos considerar a saúde mental como um equilíbrio dinâmico que resulta da interacção do indivíduo com os seus vários ecossistemas: O seu meio interno e externo; as suas características orgânicas e os seus antecedentes pessoais e familiares (Fonseca, 1985).

Numa abordagem à influência de factores sociais na saúde mental, foi referido que a saúde mental deixou de ser a ausência de doença, problemas mentais e psíquicos, mas sim a percepção e consciência dos mesmos, e a possibilidade pessoal e/ou colectiva de os solucionar, de os modificar, de intervir sobre eles (Uribe Vasco et al., 1994).

A nível laboral, vários estudos têm demonstrado que as condições em que se desempenha um posto de trabalho, a oportunidade de controlo, a adequação entre as exigências do cargo e as capacidades da pessoa que o desempenha, as relações interpessoais, a remuneração e a segurança física, entre outros, são factores de relevo para o bem estar psicológico dos trabalhadores e para a sua saúde mental.

---

\* Professora Adjunta da Escola Superior de Enfermagem de Viseu.

## 2 - FACTORES DE RISCO PSICOSSOCIAIS E SAÚDE MENTAL

Ao referirmos os factores psicossociais de risco para a saúde mental pretendemos salientar que as variáveis psicológicas se relacionam com o ambiente social. Alguns estudos demonstram que os comportamentos e as respostas do indivíduo ao ambiente parecem relacionar-se com o risco da doença, mas estão inseridos num contexto social.

De salientar que o termo psicossocial tem sido utilizado para referir uma grande variedade de factores psicológicos e sociais que se relacionam com a saúde e a doença mental (Binik, 1985). Considera o autor que não existe termo mais apropriado para descrever as características da pessoa, nomeadamente traços de personalidade, mecanismos de defesa, estados emocionais e cognitivos, e os factores sócio-ambientais como, por exemplo, as situações indutoras de stress.

Na literatura psicológica, sobretudo na área do stress, verifica-se que têm sido realizadas algumas investigações sobre a influência dos factores psicossociais na saúde e na doença mental e sobre os mecanismos que podem levar essas variáveis a contribuir para o desenvolvimento e manutenção de comportamentos inadequados.

Alguns autores referem que os factores psicológicos, conferem riscos para a manutenção da saúde mental, através do comportamento e da emoção. O stress no trabalho, a vulnerabilidade ao stress, a não satisfação do trabalho, a fadiga crónica, a ansiedade, o neuroticismo e a extroversão, o auto-conceito e o coping pobres, parecem fazer-se acompanhar de um desconforto emocional significativo e podem aumentar a probabilidade do indivíduo desenvolver problemas de comportamento.

No entanto, apesar de salientarmos a importância das dimensões psicossociais da pessoa, na sua relação com a saúde e com a doença mental, não podemos, contudo, descurar a sua vertente biológica, dado que a susceptibilidade da pessoa, quer genética, quer adquirida, é considerada de extrema importância para a saúde mental. Isto porque os factores psicossociais podem interagir com a dimensão biológica e contribuir para o desenvolvimento de comportamentos inadequados.

### 2.1 - O STRESS NO TRABALHO E A SAÚDE MENTAL

O trabalho é uma actividade humana, individual e colectiva, que requer uma série de contribuições (esforço, tempo, aptidões, habilidades, etc.), que os indivíduos desenvolvem esperando em troca compensações, não só económicas e materiais, mas também psicológicas e sociais, que contribuam para satisfazer as suas necessidades. As

peças no seu trabalho buscam a satisfação de necessidades biológicas, de segurança, de relação social, de auto-estima e de auto-realização (Peiró, 1993).

Porém, a realidade do trabalho é muito diversificada. Existem condições de trabalho que não proporcionam ao indivíduo oportunidades para desenvolver a sua auto-estima. Outras, não garantem sequer a segurança ou não satisfazem, adequadamente, as necessidades sociais das pessoas.

Na sociedade actual, caracterizada como organização formal, ocorre a maior parte das experiências profissionais das pessoas. As organizações oferecem maior ou menor qualidade de vida no trabalho e adoptam as mais variadas políticas na gestão dos recursos humanos, influenciando de forma importante na satisfação do trabalho. O termo “qualidade de vida no trabalho” representa o grau em que os membros duma organização são capazes de satisfazer as necessidades pessoais, através das suas experiências no contexto organizacional.

Para Chiavenato (1995), a qualidade de vida no trabalho assimila duas posições distintas: por um lado, as aspirações da pessoa em relação ao seu bem-estar e satisfação do trabalho, e por outro o interesse da organização quanto aos seus efeitos nos objectivos organizacionais.

Nesta perspectiva, a qualidade de vida no trabalho não é determinada apenas pelas características individuais (necessidades, valores, crenças e expectativas) ou situacionais (estrutura organizacional, tecnologia, sistemas de recompensas), mas sim pela interacção sistémica das características individuais e organizacionais.

O autor anteriormente citado, considera que a qualidade de vida interfere com aspectos importantes para o desenvolvimento psicológico e sócio-profissional do indivíduo, nomeadamente: motivação para o trabalho; capacidade de adaptação a mudanças no ambiente de trabalho; criatividade e vontade de inovar ou de aceitar qualquer mudança na organização.

Se a qualidade de vida no trabalho for pobre pode originar insatisfação do trabalho e comportamentos desajustados (erros de desempenho, absentismo e outros). Pelo contrário, uma elevada qualidade de vida no trabalho conduz a um clima de confiança e de respeito mútuo, no qual o indivíduo pode activar o seu desenvolvimento psicológico e a própria organização pode reduzir os mecanismos rígidos de controlo social.

Também as pessoas, em função da sua maneira de ser, podem influenciar as condições de trabalho. As diferenças individuais são uma componente importante no mundo do trabalho e, por isso, é necessário contemplar esta problemática através de uma perspectiva interaccionista que considere um ajuste dinâmico entre a pessoa, o posto de trabalho e a própria organização. Quando este ajuste é inadequado e a pessoa

percebe que não dispõe de recursos suficientes para o enfrentar ou neutralizar surgem as experiências de stress (Peiró, 1993).

Tais experiências, diz-nos o autor, são, com frequência, negativas e podem ter consequências graves e por vezes irreparáveis, para a saúde e o bem-estar físico, psicológico e social. O stress no trabalho é um dos fenómenos mais difundidos na nossa sociedade porque, na sociedade actual, o trabalho adquiriu uma grande relevância social e porque o interesse pela produtividade e pela eficiência nem sempre é acompanhado de condições de trabalho dignas e adequadas, recursos suficientes para o desenvolver e tarefas e postos de trabalho que tenham em conta as características das pessoas, as suas necessidades, aptidões e interesses.

Em síntese, é necessário conseguir que a experiência de trabalho, uma das formas culturais mais importantes para o desenvolvimento pessoal e social, não se converta numa fonte de alienação e despersonalização, e uma das principais causas de doença mental (Peiró, 1993; Chiavenato, 1995).

### 3 - DELIMITAÇÃO CONCEPTUAL DO STRESS

É uma ideia muito divulgada na nossa sociedade, que o trabalho gera stress nos indivíduos e que pode produzir graves problemas de saúde física e mental. Implicitamente, esta visão assume apenas uma concepção do stress como uma experiência nociva.

Contudo, nem sempre acontece assim. A vida humana decorre num mundo em que o stress é um fenómeno comum e familiar. O stress é um fenómeno adaptativo dos seres humanos que contribui, de certo modo, para a sua sobrevivência, para um adequado rendimento nas suas actividades e para um desempenho eficaz em muitas esferas da vida. O que pode tornar-se nocivo é que o stress seja excessivo e difícil de controlar.

Alguns autores, para constatar essa dupla valorização do stress, utilizam dois termos diferentes : “eustress” e “distress” (Seley, 1979 ; Edwards, 1988).

O primeiro, refere-se a situações e experiências em que o stress tem resultados e consequências positivos, porque produz a estimulação e activação adequadas para que as pessoas alcancem resultados satisfatórios nas suas actividades, com um mínimo de custos pessoais.

O segundo, reporta-se a situações e experiências pessoais desagradáveis e com prováveis consequências negativas para a saúde e o bem-estar psicológico. É por isso que este segundo aspecto tem recebido mais atenção por parte da investigação científica, utilizando-se, para ele, o termo genérico de “stress”.

Abordamos, neste artigo, o conceito de stress, para fazermos referência às experiências de pressão e exigências excessivas que a pessoa tem de enfrentar sem possuir os recursos necessários. Pretendemos ocupar-nos deste aspecto, predominantemente negativo, pela sua relevância social e por entendermos que os conhecimentos e estratégias de intervenção existentes podem ser úteis e benéficos para uma melhor compreensão do trabalho humano e dos problemas que, com frequência, os indivíduos e as organizações enfrentam.

Habitualmente, a avaliação dos resultados e da eficácia organizacional não tem em conta as consequências que o trabalho tem para as pessoas que o desempenham.

Como salientam Katz e Kahn (1978), ...“*Geralmente o bem-estar psicológico e as doenças dos indivíduos não são vistos como resultados organizacionais, nem sequer em parte*”.

No entanto, são muitos os aspectos organizacionais que afectam o bem estar e a saúde física e mental das pessoas. O tipo de trabalho, as relações interpessoais, os papéis que se desempenham, os sistemas de promoção e o estilo de liderança são elementos determinantes do bem-estar, da saúde, da qualidade de vida e da satisfação do trabalho. Além disso, têm também repercussões sobre a organização (absentismo, rotação, erros de desempenho, diminuição da qualidade e quantidade de serviços, etc.) e sobre a sociedade em geral.

Nos Estados Unidos, por exemplo, alguns estudos revelaram ter havido perdas económicas consideráveis, por diminuição da capacidade de trabalho, devido a doenças relacionadas com o stress (Matteson e Ivancevich, 1987).

Torna-se, por isso, urgente que as organizações se preocupem em proporcionar uma melhor qualidade de vida aos seus membros, pois é uma forma de conseguir, das pessoas, uma maior implicação nas funções e objectivos da própria instituição (Peiró, 1993).

### 3.1 - O CONCEITO DE STRESS

MCgrath (1970), apontado por Peiró (1993) diz-nos que não é difícil constatar a imprecisão e ambiguidade do termo stress e as diferentes, e às vezes contraditórias, formas de defini-lo. Alguns autores consideram até que a sua definição só é útil para uma ampla área de estudos que abordam problemas com ele relacionados.

Assim, o stress tem sido definido de várias formas: Como esforço para manter as funções essenciais ao nível requerido; Como informação que o sujeito interpreta como ameaça de perigo; Como frustração e ameaça que não pode reduzir-se ou como

impossibilidade de predizer o futuro (Ruff e Korchin, 1967; Lipowsky, 1975; Bonner, 1967; Groen e Bastians, 1975).

No âmbito da psicologia, diversos autores têm definido o stress como um conjunto de forças externas que produzem efeitos transitórios ou permanentes sobre a pessoa. Para os autores que consideram o stress como ‘resposta’, conceptualizam-no como o conjunto de respostas fisiológicas e psicológicas de uma pessoa, quando confrontada com um determinado estímulo ambiental ou stressor, termo que se refere às condições que produzem tensão e outros resultados negativos para a saúde/bem-estar (Wallace e al, 1988).

Nesta perspectiva, podem incluir-se: a definição clássica de Seley (1979), “*resposta geral do organismo perante qualquer estímulo stressor ou situação stressante*”; ou a de Matteson e Ivancevich (1987), “*resposta adaptativa mediada por características individuais, consequência de uma acção externa, situação ou acontecimento que impõe à pessoa exigências físicas ou psicológicas especiais*”.

Outros autores, que definem o stress como percepção, defendem que o stress surge de processos perceptivos e cognitivos, que produzem sequelas físicas e psicológicas. Assim, Lazarus (1966) interpreta a interacção entre agentes stressores e o ser humano em termos de apreciação e avaliação. Deste ponto de vista, a condição de stress só existe quando o indivíduo a percebe como tal.

Cabe ainda referir que as definições de stress como transacção entre a pessoa e o ambiente supõem que o stress só se caracteriza adequadamente, se se tiver em conta o contexto social e a posição em que a pessoa se encontra, nesse mesmo contexto, ao longo do tempo (Peiró, 1993). Dentro destas, encontram-se as seguintes definições de stress: ‘Falta de disponibilidade de respostas adequadas perante uma situação que produz consequências importantes e graves’; ‘Relação entre a pessoa e o ambiente que é percebido pela pessoa como ameaçador, com exigências superiores aos seus recursos e, prejudicar o seu bem – estar’; ‘Discordância negativa entre um estado percebido pelo indivíduo e o estado desejado, supondo que essa diferença é importante para o indivíduo’ (Sells, 1970; Lazarus e Folkman, 1984; Edwards, 1988).

Ainda segundo Edwards (1988), as definições que comparam exigências e capacidades incluem, implicitamente, uma divergência entre percepções e desejos.

### 3.2 - MODELOS EXPLICATIVOS DO STRESS

Durante as últimas décadas, tem sido dada uma grande relevância ao estudo do impacto das condições de trabalho sobre o bem estar psicológico e a saúde das pessoas.

Esta mudança parece reflectir uma concepção mais ampla da eficácia organizacional, o que significa que esta se vê afectada não só pela produtividade mas também por factores como o absentismo, a rotação e a falta de motivação dos membros da organização. Por isso, se começa a verificar uma maior preocupação com a qualidade de vida no trabalho, para a qual têm contribuído diversos estudos realizados sobre as relações entre o stress e as suas consequências nos indivíduos.

Ivancevich e Matteson (1980), apontados por Peiró (1993), procederam a uma revisão da literatura sobre vários modelos explicativos dessas relações, particularmente do modelo sócio-ambiental formulado por French e Kahn (1962), a partir do qual foram desenvolvidos, sob diversas perspectivas, outros modelos para explicar o stress.

Segundo Peiró (1993), trata-se de um modelo que oferece os componentes básicos que têm orientado a investigação sobre o stress. Nele se estabelece uma seqüência causal, que vai desde as características do contexto objectivo do trabalho, passando pela experiência subjectiva do trabalhador e das suas respostas, até aos efeitos a longo prazo que todos estes factores têm sobre a saúde física e mental.

Neste modelo, o contexto objectivo e o contexto psicológico estabelecem relações entre o ambiente físico e social do trabalho e as percepções do mesmo por parte do sujeito. O contexto psicológico e as respostas do indivíduo (fisiológicas, comportamentais, afectivas), influenciam as percepções do indivíduo sobre o ambiente de trabalho e as respostas ao mesmo. Por outro lado, as respostas do sujeito e os efeitos a longo prazo, vão repercutir-se na saúde física e mental do trabalhador. Além disso, este modelo incorpora também outras variáveis que afectam todas as relações assinaladas.

De acordo com Peiró (1993), verifica-se uma grande influência por parte das características estáveis da personalidade sobre o modo de perceber a realidade, a forma de responder perante a realidade percebida e o modo como essas respostas incidem sobre a saúde e o bem estar psicológico.

Os autores desta perspectiva formulam uma seqüência explicativa da relação entre o trabalho e a saúde dos trabalhadores que consiste: numa cadeia de hipóteses que se inicia com algumas características do contexto objectivo do trabalho e termina com alguns critérios de saúde, especificando as variáveis intervenientes no contexto psicológico e nas respostas imediatas do indivíduo, estabelecendo o modo como estas relações causais são modificadas pelas diferenças entre os sujeitos e as suas relações interpessoais (Peiró, 1993).

Este autor considera ainda que tal cadeia causal e a combinação das diversas relações estabelecidas constituiu o marco teórico dos estudos sobre a relação entre saúde e trabalho.

Dos vários modelos, posteriormente formulados, referiremos aqueles que, em nossa opinião, apresentam maior interesse nesta área. Assim, passamos a descrever, de acordo com os seus autores, os modelos seguintes: A Teoria transaccional de Lazarus; O Modelo de ajustamento entre o indivíduo e o ambiente de trabalho de Harrison e o Modelo de Stress de Vaz Serra.

### 3.2.1 - A TEORIA TRANSACCIONAL DE LAZARUS

A Teoria transaccional de stress, proposta por Lazarus e colaboradores (Folkman e Lazarus, 1986; Folkman e Lazarus, 1988; Folkman e Lazarus, 1991; Lazarus, 1993), realça a interdependência entre as cognições, as emoções e os comportamentos. Trata-se duma perspectiva na qual se destacam dois tipos de processos, a avaliação e o coping, os quais se referem à relação que se estabelece entre o indivíduo e o seu meio ambiente.

A avaliação inclui a avaliação primária (mediante a qual a pessoa avalia a importância do acontecimento para o seu bem-estar) e a avaliação secundária (em que a pessoa avalia a sua capacidade para lidar com a situação).

O coping refere-se ao processo de lidar com as exigências internas e/ou externas que excedem os recursos da pessoa. A avaliação e o coping são processos transaccionais, na medida em consideram não o meio ou a pessoa considerados isoladamente, mas sim a integração de ambos numa determinada transação. A avaliação (por ex. a avaliação duma situação ameaçadora) implica um conjunto de condições do meio que são avaliados pela pessoa que tem características psicológicas particulares. O coping, por sua vez, inclui pensamentos e comportamentos que a pessoa utiliza para lidar com as exigências das transações indivíduo – meio que têm relevância para o seu bem estar.

Por outro lado, as avaliações das relações indivíduo-meio são influenciadas pelas características pessoais antecedentes como padrões de motivação (valores, objectivos), crenças acerca de si próprio e do mundo que o rodeia, e recursos pessoais de coping. A avaliação é também influenciada por variáveis do meio como, por exemplo, a natureza do perigo, a sua eminência, a duração, a existência e qualidade dos recursos de apoio social, que facilitam o processo de coping.

As variáveis cognitivas medeiam a resposta de coping, no sentido em que a pessoa tem tendência a evitar as situações avaliadas como ameaçadoras, para se confrontar com os desafios e para tentar aceitar as situações de dano ou de perda.

Relativamente à relação da avaliação e do coping com a saúde e a doença, os supracitados autores salientam que o processo de avaliação deve caracterizar-se por um



grau moderado de estabilidade para poder influenciar o processo de coping e que a investigação acerca da relação entre acontecimentos indutores de stress e os sintomas psicológicos pressupõe que o coping desempenha um importante papel mediador.

Em estudos recentes, os autores desta teoria, têm salientado o papel da emoção no processo de stress e coping (Folkman e Lazarus, 1991 ; Lazarus, 1993).

Folkman e Lazarus (1991) definem as emoções como sendo ...*‘reações psicofisiológicas complexas e organizadas, que consistem em avaliações cognitivas, impulsos de acção e reacções somáticas padronizadas... os três componentes operam como uma unidade e não como respostas separadas e o padrão dos componentes reflecte a qualidade e a intensidade da emoção’*.

Referem estes autores que a emoção e o coping influenciam-se mutuamente numa relação dinâmica e recíproca em que: a emoção facilita e interfere com o coping (o qual não é apenas uma resposta à emoção, sendo também influenciado pela avaliação) e, numa perspectiva temporal, o coping pode afectar a reacção emocional. A avaliação e o coping são, também, entendidos como mediadores da resposta emocional.

Assim, o coping influencia a relação pessoa-meio e a resposta emocional, das seguintes formas: A actividade cognitiva modifica o significado subjectivo da situação para o bem-estar do indivíduo; As acções transformam as relações pessoa-meio.

Lazarus (1993) refere que apesar do “stress” permanecer um conceito útil e importante, este deve ser alargado para incluir o conceito de emoções. Este autor, na sua “Teoria cognitivo-motivacional-relacional das emoções”, defende que o stress psicológico (porque se centra nas emoções negativas) deve ser visto como fazendo parte dum conceito abrangente que inclui as emoções positivas e as negativas, as quais são de grande relevância na forma como pensamos e agimos.

### **3.2.2 - O MODELO DE AJUSTAMENTO ENTRE O INDIVÍDUO E O AMBIENTE DE TRABALHO DE HARRISON**

No modelo de Harrison (1978), o que produz as experiências de stress é a falta de adaptação entre as solicitações do contexto e os recursos da pessoa para as enfrentar. Assim sendo, o stress é concebido como a falta de ajustamento entre as habilidades e capacidades disponíveis, e as exigências e solicitações do trabalho a desempenhar, e também entre as necessidades do indivíduo e os recursos disponíveis para as satisfazer.

Com a finalidade de clarificar a importância das variáveis que intervêm sobre o grau de adaptação entre o indivíduo e o ambiente de trabalho, este modelo faz uma distinção entre pessoa e ambiente, e entre aspectos subjectivos e objectivos de ambos, pelo que apresenta como elementos básicos: O ambiente objectivo; O ambiente

subjectivo (percebido pelo sujeito); A pessoa objectiva (tal como é na realidade) e a pessoa tal como se vê a si própria ( Harrison ,1978).

A partir destes quatro conceitos o modelo incorpora também outros quatro aspectos relevantes: dois deles referem-se ao grau de exactidão da percepção subjectiva em relação ao contexto subjectivo. Assim, o grau de contacto com a realidade depende da exactidão da percepção do sujeito em relação ao mundo objectivo, e a precisão da auto-avaliação depende da exactidão com que o sujeito se percepçiona.

Os outros aspectos referem-se ao grau de ajustamento entre a pessoa e o seu contexto, tanto a nível objectivo como subjectivo. Por um lado, torna-se possível determinar o ajustamento entre pessoa e ambiente e, por outro lado, a adaptação subjectiva entre o ambiente percebido e o eu percebido (Peiró,1993).

Para este autor, todas estas discrepâncias representam medidas pertinentes de saúde mental, e as que estão relacionadas com o ajustamento entre o indivíduo e o seu contexto podem ser utilizadas para definir o stress no trabalho. Como tal, a falta de ajustamento entre a pessoa e ambiente pode conduzir a vários tipos de respostas inadequadas.

Assim, um inadequado ajustamento, a nível psicológico, pode levar a insatisfação do trabalho, ansiedade, insónias, queixas somáticas e a comportamentos desajustados como, por exemplo, incrementar ou aumentar o consumo de tabaco e o desejo de comer em excesso. Pelo contrário, um bom ajustamento conduz, geralmente, a resultados positivos de bem-estar psicológico e de desenvolvimento pessoal (Peiró, 1993).

Esta perspectiva considera, ainda, uma série de mecanismos de retroalimentação, mediante os quais o indivíduo tenta compensar os efeitos negativos da falta de adaptação: os mecanismos de confronto e os mecanismos de defesa.

Através de mecanismos de confronto, o indivíduo procura modificar o contexto objectivo ou a sua própria pessoa, para conseguir um melhor ajustamento objectivo entre ambos. Utilizando os mecanismos de defesa o sujeito distorce a sua percepção do contexto ou da sua própria maneira de ser, para reduzir a tensão.

Enquanto que os mecanismos de confronto, se forem eficazes, melhoram a adaptação objectiva, os de defesa melhoram apenas a percebida. De qualquer modo, o ajustamento subjectivo desempenha um papel importante, dado que determina as respostas do indivíduo perante as situações indutoras de stress (Peiró, 1993).

### 3.2.3 - O MODELO DE STRESS DE VAZ SERRA

Vaz Serra (1992) desenvolveu um modelo descritivo de stress, através do qual procurou apresentar uma síntese clara e actual do processo de stress e de coping (estratégias de confronto). Este autor elaborou também um instrumento de medida do coping (o inventário de resolução de problemas, Vaz Serra, 1987) que conduziu a numerosas investigações.

Segundo o referido modelo, o stress só se verifica perante situações de tensão desencadeadoras de experiências de stress. Tais situações podem ser acontecimentos subjectivos (pensamentos, imagens ou sensações internas) ou objectivos (acontecimentos importantes da vida, ou acontecimentos incomodativos do dia-a-dia).

Neste modelo, a avaliação dos acontecimentos por parte do indivíduo dá-lhe a percepção de ter ou não recursos suficientes para lidar com a situação. Se as exigências colocadas pela situação forem superiores aos recursos disponíveis no indivíduo, então este sente que não tem capacidades de controlo e pode ‘entrar em stress’. Contudo, a intensidade do stress pode ser atenuada se o indivíduo tiver acesso a apoio social, o qual deve estar disponível e ser considerado suficiente.

De acordo com esta perspectiva, o stress desencadeia uma tripla resposta: de natureza biológica, cognitiva e de comportamento observável. Por outro lado, o stress faz-se acompanhar de emoções negativas que variam em função da situação em que a pessoa se encontra. As emoções têm uma componente motivacional que nalguns casos inibem a pessoa e noutros incentivam-na a agir.

Por sua vez, as estratégias utilizadas para lidar com o stress, designadas por estratégias de coping (termo utilizado no sentido simbólico de ‘enfrentar’, ‘seguir em frente’), podem ser orientadas para o problema ou para a emoção. As segundas são usadas quando o indivíduo sente que nada pode fazer em relação ao problema. Estas estratégias podem ser adequadas ou inadequadas, sendo que, no primeiro caso, a pessoa ‘deixa de estar em stress’ e, no segundo caso, a condição de stress mantém-se (Vaz Serra, 1992).

## 4 - ALGUMAS PERSPECTIVAS INTEGRADORAS

Importa ainda assinalar, a importância dos vários modelos desenvolvidos, no avanço da compreensão do stress no trabalho. As suas principais contribuições podem configurar-se, numa perspectiva integradora com as seguintes variáveis:

*As variáveis ambientais* (situações indutoras de stress e recursos), conceptualizadas como discrepâncias entre as solicitações do contexto e os recursos

disponíveis (pessoais ou ambientais). A oportunidade para o controlo ou a capacidade de decisão e o apoio social são considerados como recursos de especial relevo;

*As discrepâncias* podem resultar do desajustamento entre a situação real e as aspirações do indivíduo, e podem influenciar tanto os resultados e consequências, como as estratégias utilizadas para lidar com as situações. Neste aspecto é importante considerar o apoio social como moderador e amortizador das experiências de stress (Harrison,1978);

*As características da pessoa* são uma variável considerada de grande importância devido ao papel desempenhado pelas características individuais e suas diferenças, no processo de stress. O neuroticismo, os estilos cognitivos, a auto-eficácia, o locus de controlo, os valores e outras características, mais ou menos estáveis da personalidade, desempenham um papel, em geral, modelador das diferentes influências que se dão no processo de stress (situação indutora de stress e avaliação, avaliação e confronto, avaliação e resultados, avaliação e estratégias de confronto, etc. (Edwards,1988).

*A experiência subjectiva* tem especial relevo na distinção entre avaliação primária e avaliação secundária, de acordo com o modelo transaccional (Lazarus e Folkman, 1984) que requer a consideração da situação e os recursos disponíveis. Há que realçar também a importância que esta avaliação tem na determinação e selecção das estratégias de coping.

*As respostas do indivíduo* (estratégias de coping) são consideradas de grande importância, no sentido de encontrar vias alternativas para enfrentar a situação de stress. Através dessas vias o indivíduo procura modificar alguns aspectos (a situação, as aspirações, a relevância ou a avaliação) que incidem sobre a experiência de stress (Edwards,1988).

*Os resultados da experiência de stress* advêm das experiências de stress e das estratégias utilizadas para lidar com as situações indutoras. Podem manifestar-se através de reacções fisiológicas, psicológicas e comportamentais (Peiró,1993).

*As consequências do stress* distinguem-se dos resultados da experiência de stress e pretendem realçar diversos tipos de efeitos do stress em função das suas características de permanência, proximidade e qualidade. Entre as consequências incluem-se as alterações mais ou menos permanentes sobre a saúde da pessoa que está submetida a experiências de stress suficientemente intensas e duradouras, sem poder enfrentá-las de forma adequada (Matteson e Ivancevich, 1987).

Das considerações expostas, podemos constatar a relevância dos factores e/ou situações desencadeadoras de stress e que, a partir duma concepção interaccionista ou

transaccional, se torna clara a sua relação com a pessoa, suas características, suas estratégias de coping e consequências resultantes do processo de stress.

Em síntese, não nos parece possível separar a análise das situações indutoras de stress das experiências de stress, das estratégias de coping e das consequências das mesmas, pela sua importância no ambiente de trabalho e sua relação com a saúde mental dos indivíduos. Isto, porque as circunstâncias indutoras de stress devem ser identificadas e analisadas adequadamente, para que seja possível uma intervenção eficaz, no sentido de as modificar ou de minimizar os seus efeitos negativos.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BINIK, Y. (1985). Psychosocial Predictors of Sudden Death: A Review and Critique. *Social Science and Medicine* (7): pp. 667-680.
- BONNER, K. (1967). Industrial Implications of Stress. New York: American Elsevier Pub.
- CHAPLIN, J. P. (1989). *Dicionário de Psicologia*. Lisboa: Publicações D. Quixote.
- CHIAVENATO, I. (1995). *Recursos Humanos*. S. Paulo: Editora Atlassa.
- EDWARDS, J. R. (1988). *The Determinant and Consequences of Coping with Stress*. Chichester: John Wiley and Sons.
- EDWARDS, J. R. (1988). *The Determinant and Consequences of Coping with Stress*. Chichester: John Wiley and Sons.
- FOLKMAN, Susan; LAZARUS, Richard. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martinez Roca, S. A.
- FOLKMAN, Susan; LAZARUS, Richard. (1988). Coping as a Mediator of Emocion. *Journal of Personality and Social Psychology* (54): pp. 466-475.
- FOLKMAN, Susan; LAZARUS, Richard. (1991). Coping and Emotion, in A. Monat, R. S. Lazarus (Eds.), *Stress and Coping, an Antology*. New York: Colombia University Press.
- FONSECA, A.F. (1985). *Psiquiatria e Psicopatologia*. Lisboa: Fundação Calouste Goulbenkian.
- FRENCH, J. R. P.; KAHN, R. L. (1962). Aprogrammatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health. *The Journal of Social Issues* (18):pp. 1-47.
- GROEN, J.J.; BASTIANS, J. (1975). *Psychosocial Stress, Interhuman communication and Psychosomatic Disease*. Washington: Hemisphere Pub.

- HARRISON, R. V. (1978). *Person - environment Fit and Job Stress; Stress at Work*. Chichester: John Wiley and Sons.
- KATZ, D.; KAHN, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- LAZARUS, R. S. (1993). "Why We Should Think of Stress as a Subset of Emotion", in L. Goldberg and S. Brednitz (Eds), *Handbook of Stress, Theoretical and Clinical Aspects* (pp. 21-39). New York: Free Press.
- LAZARUS, R.S. (1966). *Psychological Stress and Coping Process*. New York: McGraw Hill.
- LAZARUS, R.S.; FOLKMAN, S. (1984). *Stress, Coping and Adaptation*. New York: Springer.
- LIPOWSKY, Z.J. (1975). *Physical Illness, the Patient and His Environment: Psychological Foundations in Medicine*. New York: Basic Book.
- MATTESON, M.T.; YIVANCEVICH, J.M. (1987). *Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- PEIRÓ, J.M. (1993). *Desencadeantes del Estrés Laboral*. Salamanca: Endema.
- PEIRÓ, J.M.; SALVADOR, A. (1993). *Estrés Laboral y su Control*. Madrid: Endema.
- RUFF, G.E.; KORCHIN, S.J. (1967). Adaptive Stress Behaviour, in *Psychological Stress*. New York: Holt Rinehart y Winston, pp.134-139.
- SELLS, S. B. (1970). *On the Nature of Stress: Social and Psychological Factors in Stress*. New York: Hold Rinehart and Winston.
- SELYE, H. (1979). *The Stress of Life*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- URIBE, Vasco A.V.; CASTELL, ALBERDI A. (1994). Incidencia de los Factores Sociales en la Salud y la Enfermedad Mental. *Revista de Enfermería ROL*, (191,192): pp.65-68.
- VAZ SERRA, A. (1992). *Um Modelo Descritivo de Stress*. Trabalho Apresentado em 11 de Maio de 1992, em Praga, durante o Workshop sobre Stress Management in the Community Settings.
- VAZ SERRA, A., e FIRIMINO, H. e MATOS, A P. (1987). Auto-conceito e locus de controlo. *Psiquiatria Clínica*, 8 (3): pp.143-146.
- WALLACE, M.; LEVENS, M.; SINGER, G. (1988). *Blue Collar Stress; Coping and Consequences of Stress Work*. Chichester: John Wiley & Sons.