

Universidade Estadual de Campinas

ARLETE PORTELLA FONTES

ENFRENTAMENTO DO ESTRESSE NO TRABALHO NA  
IDADE ADULTA

Campinas

2006



ARLETE PORTELLA FONTES

ENFRENTAMENTO DO ESTRESSE NO TRABALHO NA  
IDADE ADULTA

Dissertação apresentada como  
requisito parcial para obtenção do  
título de Mestre em Gerontologia, na  
Faculdade de Educação da  
Universidade Estadual de Campinas.

Orientadora: Profa. Dra. Mônica

Sanches Yassuda

Co-orientadora: Prof. Dra. Anita

Liberalesso Neri

**Ficha catalográfica elaborada pela biblioteca  
da Faculdade de Educação/UNICAMP**

F737e	Fontes, Arlete Portella. O enfrentamento do estresse no trabalho na idade adulta / Arlete Portella Fontes. -- Campinas, SP: [s.n.], 2006.  Orientador : Mônica Sanches Yassuda. Dissertação (mestrado) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação. Programa de Pós-Graduação em Gerontologia.  1. Stress ocupacional. 2. Idade adulta. 3. Auto-eficácia. I. Yassuda, Monica Sanches. II. Universidade Estadual de Campinas. Faculdade Educação. III. Título.
	06-278-BFE

**Título em inglês :** The confrontation of stress in the work in the adult age

**Keywords:** Job stressors ; Adult age ; Self-efficacy

**Área de concentração :** Gerontologia

**Titulação:** Mestre em Gerontologia

**Banca examinadora:** Profa. Dra. Monica Sanches Yassuda (Orientadora)

Profa. Anita Liberalesso Neri (Co-orientadora)

Profa. Dra. Roberta Gurgel Azzi

Profa. Dra.Liliana Andolpho Magalhães Guimarães

**Data da defesa :** 30/05/2006

**E-mail:** [arletefontes@uol.com.br](mailto:arletefontes@uol.com.br)

**Programa de pós-graduação:** Gerontologia

**e-mail :** arletefontes@uol.com.br

## AGRADECIMENTOS

À Profª Dra. Liliana Andolfo Magalhães Guimarães, que me introduziu no mundo da pesquisa, dando crédito a minha capacidade.

À Profª Dra. Roberta Gurgel Azzi, pelo incentivo e colaboração, para que eu pudesse adentrar no mundo do envelhecimento com competência.

À Profª Dra. Mônica Sanches Yassuda, pelas valiosas contribuições, pela leveza e companheirismo que tão bem a definem.

À Profª Dra. Anita Liberalesso Neri, grande mestra, que tem o mérito de fazer do envelhecimento e da pesquisa uma aventura prazerosa. Obrigada por sua generosidade e sabedoria.

Aos gestores e amigos da Companhia Paulista de Força e Luz, que por sua competência, incentivo e disponibilidade, me permitiram chegar à maturidade, sempre encantada pela descoberta e aprimoramento.

Aos meus pais, que ajudaram a consolidar a crença em minha capacidade de forjar experiências que dessem sentido e valor a minha trajetória de vida.

Aos colegas da gerontologia, que pela amorosidade e juventude, fazem desse tempo, um tempo de alegria e descoberta.



## RESUMO

O envelhecimento e o desgaste provocado pelo trabalho demandam a compreensão das relações entre idade, experiência e o enfrentamento dos estressores ocupacionais. Objetivo: investigou-se através de um estudo descritivo o enfrentamento de estressores ocupacionais e sua relação com estresse percebido, idade, cargo e experiência, mediadas por crenças de auto-eficácia e agência, entre 71 líderes, técnicos e engenheiros de empresa elétrica, comparados quanto à idade (27-50 anos) e tempo de serviço ( $\geq 5$  anos; 2 - 4 anos;  $< 2$  anos). Método: Os participantes foram submetidos a questionário sociodemográfico e ocupacional, escala de intensidade do estresse percebido, enfrentamento do estresse ocupacional, auto-eficácia e agência, aplicados nos locais de trabalho por pessoal treinado. Resultados: Foi encontrada alta consistência interna para as escalas de enfrentamento (0,849), crenças de agência (0,754) e agência pessoal (0,744). O grau de estresse percebido foi sete (escala de 0 a 10), identificando-se estressores inerentes à organização, tarefas e gestão de pessoas. A auto-eficácia do enfrentamento foi moderada (engenheiros:  $M=3,34$ ,  $\pm 0,28$ ; técnicos:  $M=3,13$ ,  $\pm 0,41$ ). Agência interpessoal correlacionou-se significativamente com idade: os mais jovens acreditam mais no exercício de controle através de recursos do outro, em relação aos mais velhos. Foram observadas correlações positivas entre tempo de serviço e auto-eficácia; manejo com controle e esquiva; auto-eficácia e controle; agência pessoal com controle e auto-eficácia; agência interpessoal com controle, manejo, auto-eficácia e agência pessoal. Na análise de regressão linear, quanto maior uso de controle, maior auto-eficácia, agência pessoal e interpessoal; quanto maior uso de manejo de sintomas, maior agência interpessoal. Conclusões: Os resultados apontam para o valor da experiência e das crenças de eficácia e agência para um envelhecimento competente no trabalho. Os indivíduos que envelhecem no trabalho e as organizações beneficiam-se da melhor compreensão das relações entre idade, experiência, enfrentamento de estressores e crenças pessoais.

Palavras-chave: estressores ocupacionais, enfrentamento, idade adulta, auto-eficácia, agência.



## ABSTRACT

The aging and work stress demand comprehension of relations among age, experience and coping with job stressor. Objective: it was investigated through a descriptive study the coping with job stressor and its relation with perceived stress, age, job position and experience, mediated by beliefs of self-efficacy and agency, among 71 leaders, technicians and engineers of an electricity utility company, compared to age (27-50) and time of work ( $\geq 5$  years; 2-4 years;  $< 2$  years). Method: the participants were submitted to a sociodemographic and job questionnaire, scales of perceived stress intensity, coping with job stress, self-efficacy and agency, applied in the work by trained people. Results: it was found high internal consistency for coping scales (0.849), beliefs of agency (0.754) and personal agency (0.744). The degree of perceived stress was 7 (scale 0-10), identifying stressors inherent in organization, tasks and people management. The coping self-efficacy was moderate (engineers:  $\underline{M}=3.34, \pm 0.28$ ; technicians:  $\underline{M}=3.13, \pm 0.41$ ). Interpersonal agency was correlated significantly with age: the youngest ones believe more in the exercise of control through the resources of the others, in relation to the oldest. Positive correlations were observed among time of work and self-efficacy; management with control and escape; self-efficacy and control; personal agency with control and self-efficacy; interpersonal agency with control, management, self-efficacy and personal agency. In the analysis of linear regression, the more the use of control, the higher self-efficacy, personal and interpersonal agency; the more the use of symptom management, the higher the interpersonal agency. Conclusions: The results pointed to the value of the experience and of the beliefs of efficacy and agency for a competent aging in the work. The individuals aging in the work and organizations take the benefit of the best comprehension of relations among age, experience, stressor coping and personal beliefs.

Keywords: job stressors, coping, adult age, self-efficacy, agency.



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Dados sociodemográficos e do trabalho	35
Tabela 2- Itens de Controle e Reavaliação Cognitiva	39
Tabela 3 - Itens de Esquiva e Reavaliação Cognitiva	40
Tabela 4 - Itens de Manejo de Sintomas	40
Tabela 5 - Itens da escala de autopercepção de eficácia	41
Tabela 6 - Itens da subescala - agência pessoal	42
Tabela 7 - Itens da subescala - agência interpessoal	43
Tabela 8 - Análise da consistência interna das escalas e subescalas (n=71)	48
Tabela 9 - Estressores organizacionais - engenheiros líderes	50
Tabela 10 - Estressores organizacionais - técnicos líderes	50
Tabela 11 - Estressores próprios das tarefas - engenheiros líderes	51
Tabela 12 - Estressores próprios das tarefas - técnicos líderes	52
Tabela 13 - Estressores relacionados à gestão de pessoas - engenheiros líderes	53
Tabela 14 - Estressores relacionados à gestão de pessoas - técnicos líderes	53
Tabela 15 - Correlações entre variáveis numéricas (scores das escalas)	58
Tabela 16 - Resultados da análise de regressão linear univariada para estratégias de controle	60
Tabela 17 - Resultados da análise de regressão linear multivariada para estratégias de controle	61
Tabela 18 - Resultados da análise de regressão linear univariada para estratégias de esquiva	62
Tabela 19 - Resultados da análise de regressão linear univariada para estratégias de manejo de sintomas	64
Tabela 20 - Resultados da análise de regressão linear multivariada para estratégias de manejo de sintomas	65
Tabela 21 - Comparação entre itens controle e itens auto-eficácia	75
Tabela 22 - Comparação entre itens controle e itens agência pessoal	78



## LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 - Termo de consentimento esclarecido	98
ANEXO 2 - Protocolo de instrumentos	99
ANEXO 3 - Análise descritiva dos escores das escalas e variáveis numéricas	105
ANEXO 4 - Análise descritiva e comparativa das variáveis categóricas entre faixas etárias	106
ANEXO 5 - Análise descritiva e comparativa das escalas entre tempos de serviços	107
ANEXO 6 - Análise descritiva e comparativa das variáveis numéricas entre faixas etárias	108
ANEXO 7 - Análise descritiva e comparativa das variáveis categóricas entre os cargos	109
ANEXO 8 - Análise descritiva e comparativa das escalas entre cargos	110



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo operacional	31
Figura 2 – Medidas de posição e de dispersão para as variáveis grau de estresse percebido, estratégias de enfrentamento do estresse ocupacional, auto-eficácia e agência.	55



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Idade e tempo de serviço	36
Gráfico 2 – Cargo e escolaridade	36
Gráfico 3 – Cargo e tempo de serviço	37



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>1</b>
1. Estresse ocupacional e enfrentamento	3
1.1 Medidas de estresse e enfrentamento	7
1.2 A eficácia do enfrentamento	10
2. Variáveis mediadoras do enfrentamento	11
2.1 Os estressores ocupacionais	12
2.2 A idade	14
2.3 As crenças de agência	19
2.4 As crenças de auto-eficácia	23
3. Justificativa	28
4. Perguntas de pesquisa	29
5. Objetivos	29
6. Hipóteses	30
<b>MÉTODO</b>	<b>31</b>
1. Participantes	33
2. Instrumentos	37
2.1 Questionário de dados sociodemográficos e trabalho	38
2.2 Avaliação do grau de estresse percebido	38
2.3 Avaliação dos estressores ocupacionais	38
2.4. Escala – Meios de lidar com problemas no trabalho	39
2.5. Escala de autopercepção de eficácia	40
2.6. Escala de crenças de agência	41
3. Procedimentos de coleta de dados	43



<b>RESULTADOS</b>	46
1. Análise da consistência interna dos instrumentos	47
2. Análise dos estressores ocupacionais	48
3. Análise descritiva do grau de estresse percebido, do enfrentamento e das crenças de auto-eficácia e agência	54
4. Análise comparativa entre idade, cargo, nº de horas-extras trabalhadas, grau de estresse percebido, enfrentamento, auto-eficácia e agência	56
5. Análise das correlações entre grau de estresse percebido, enfrentamento, auto-eficácia, agência e as variáveis número de horas-extras trabalhadas, idade e tempo de serviço	56
6. Análise da regressão linear univariada e multivariada para estratégias de enfrentamento	59
<b>DISCUSSÃO</b>	66
<b>CONCLUSÃO</b>	88
<b>REFERÊNCIAS</b>	90

## INTRODUÇÃO

O exercício do papel profissional constitui-se, ao lado da parentalidade<sup>1</sup>, tarefa das mais significativas da idade adulta, estando diretamente relacionado à saúde mental. A saúde física, psíquica, mental ou social estará sempre se referindo a um ser único no uso de todos os seus papéis e potencialidades. Segundo a Organização Internacional do Trabalho - OIT (1975), o trabalho deve respeitar a vida e a saúde dos trabalhadores, proporcionar-lhes tempo livre para o descanso e o ócio, como também, permitir-lhes a auto-realização por meio do desenvolvimento de suas capacidades e contribuições para a sociedade (LEVI, 1998). O trabalho tanto pode fortalecer a vitalidade, ou seja, a saúde, tornando-se oportunidade de prazer, realizações, conquistas e de criatividade, como também pode ser fonte de sofrimento, esgotamento e doença, traduzindo-se em perturbações psicossociais, psicossomáticas e psiquiátricas.

Estudioso da Patologia do Trabalho, MENDES (1995) atribui ao trabalho importância crucial para a saúde e bem-estar, definindo saúde como um estado de equilíbrio entre o ser humano e seu ambiente físico e emocional, compatível com a plena atividade funcional da pessoa. Para este autor a saúde é tida como a capacidade para desempenhar papéis na sociedade, na família e no trabalho; capacidade para lidar com agressores físicos, biológicos e sociais; uma sensação de bem-estar e liberdade do risco de doença e de morte fora do tempo.

No trabalho, o indivíduo muitas vezes é colocado diante de demandas, obstáculos ou exigências que excedem suas capacidades e recursos para satisfazê-las, podendo se transformar em esgotamento físico que se manifesta como doenças psicossomáticas difusas, alterações de

---

<sup>1</sup> O termo Parentalidade é aqui utilizado como sinônimo de paternidade e maternidade. A palavra parental deriva do latim *parentale* - adjetivo relativo a pai e mãe (Disponível em: [www.uol.com.br/aurelio/index.html](http://www.uol.com.br/aurelio/index.html)).

sono, fadiga excessiva, transtornos gastrointestinais, dores nas costas, cefaléias, processos cutâneos e dores cardíacas vagas e inexplicáveis. Estatísticas de vários países indicam que muitas pessoas abandonam o trabalho por problemas de saúde mental. Um estudo realizado pela *Northwestern National Life Insurance Company*, intitulado “*Employ Burnout: America’s Newest Epidemic*” (1991), com 600 trabalhadores, mostrou que um em cada três norte-americanos pensava seriamente em deixar seu trabalho por causa do estresse e que uma proporção similar poderia apresentar esgotamento no futuro (FREUDENBERGER, 1998).

O estresse pode estar associado a fatores do próprio trabalho, como condições de trabalho incômodas ou inseguras, sobrecarga quantitativa e qualitativa de trabalho, ausência de controle sobre o processo, ritmo, monotonia e aborrecimento (FREUDENBERGER, 1998). Pode também se associar às características do próprio trabalhador, incluindo os seus estilos de enfrentamento, a competência (incluindo o enfrentamento eficaz), a aspiração e a inserção em atividades significativas e motivadoras (KOMPIER e HOUTMAN, 1998).

A globalização, a informatização dos meios de produção e comunicação, o desemprego e as novas exigências do mundo do trabalho fazem dele uma batalha de todo dia para aqueles que vivem sob ameaça do desemprego, implicando em novas regras para o trabalho. Assim o trabalhador precisa mostrar seu valor a cada momento, fazer aquilo que precisa ser feito para que a organização atinja seus resultados, ser flexível para trabalhar em equipes, para trabalhar em projetos diferentes, desenvolver uma abordagem de trabalho e se responsabilizar pela administração de sua própria carreira (BRIDGES, 1995). Atuar em ambiente tão exigente e competitivo requer o desenvolvimento de habilidades de enfrentamento de experiências estressantes por parte do indivíduo. Neste sentido, a pesquisa sobre enfrentamento do estresse (coping) ganha significado social e educacional, uma vez que a aquisição e o desenvolvimento de práticas relacionadas ao controle e à prevenção de estresse podem contribuir para a melhoria da qualidade de vida e da saúde mental do trabalhador.

Um aspecto relevante a ser considerado na pesquisa dos mecanismos de enfrentamento é se o trabalhador de mais idade apresenta características próprias de enfrentamento. A pesquisa sobre enfrentamento parece não ser conclusiva quanto às diferenças de enfrentamento relativas à idade (ALDWIN, 1996). Outro aspecto importante a ser considerado é se as crenças sobre a competência para lidar com os estressores podem tornar o enfrentamento mais efetivo.

A seguir, é apresentada uma revisão teórica sobre o enfrentamento no contexto de trabalho. Como o interesse desse estudo é caracterizar formas de enfrentamento do estresse no

trabalho na idade adulta, será utilizada a abordagem de desenvolvimento ao longo de toda a vida para compreensão dos resultados encontrados. Também serão apresentados os dados de literatura sobre as crenças de controle: crenças de auto-eficácia e crenças de agência e o enfrentamento do estresse, visto que há indicações claras sobre sua relação com a adaptação do trabalhador.

## **1. ESTRESSE OCUPACIONAL E ENFRENTAMENTO**

Os modelos explicativos para a definição e descrição do estresse ora acentuam o modelo fisiológico, ora a transação com o meio ambiente, levando em conta variáveis pessoais e psicológicas (e.g. rigidez) e situacionais (e.g. eventos de vida). As pesquisas mostram que há correlação entre essas variáveis e o enfrentamento bem sucedido do estresse. O estresse no trabalho foi inicialmente focalizado como uma doença física, relacionada com demandas excessivas e com características ergonômicas do ambiente de trabalho. Hoje tem sido associado à saúde mental, a estilo e à qualidade de vida e acredita-se que algum nível de estresse ótimo é necessário para a energia vital (GUIMARÃES e MacFADDEN, 1999).

SELYE (1946, apud COOPER, 1983) foi um dos primeiros a explicar o processo de estresse relacionando-o com a síndrome de adaptação geral, descrevendo-a em três estágios: reação ao alarme, resistência e exaustão. O primeiro estágio, um brado de alerta, consiste em reconhecer o estressor e preparar-se para a ação, o segundo é o estágio de adaptação e se, bem sucedido, conduz ao retorno à normalidade. Porém, quando o estressor permanece e a defesa não funciona, o organismo tende a mover-se para o terceiro estágio, a exaustão, onde os mecanismos adaptativos colapsam.

Dentro do modelo cognitivo é de especial interesse o modelo transacional para a compreensão do estresse (FOLKMAN e LAZARUS, 1980; SCHULLER, 1982; FOLKMAN, 1982; LAZARUS e FOLKMAN, 1984; LAZARUS, 1991). Neste modelo o estresse é definido como uma transação entre a pessoa e o meio, caracterizada por desequilíbrio entre os recursos do indivíduo e a demanda percebida. As condições dinâmicas presentes no meio podem ser percebidas como oportunidades, limites ou demandas. Perceber uma condição como estressante vai depender de valores e necessidades das diferentes pessoas, que podem variar quanto às exigências de reconhecimento e aceitação, segurança, necessidades físicas, estimulação, grau de

certeza e previsibilidade. Ainda, apoiando-se nesta concepção, de que o estresse é baseado na transação entre o indivíduo e o meio, pode-se falar em estresse positivo, quando o desequilíbrio é percebido como oportunidade (e.g. uma promoção pode ser percebida como uma oportunidade de se conseguir outros relacionamentos, outro nível de status, desafios e recompensas). Quando ela é percebida como uma exigência ou limitação, fala-se em estresse negativo. O tipo de estresse (de demanda, oportunidade ou limitação) está associado a diferentes sintomas físicos e psicológicos ou comportamentais.

Ao focalizar a avaliação cognitiva como mediadora entre os estressores e as reações ao estresse, LAZARUS e FOLKMAN (1984) chamam a atenção para o fenômeno do enfrentamento. A distinção entre eventos ameaçadores e eventos com significados de perda ou perigo é importante porque os eventos ameaçadores permitem a antecipação de ações de enfrentamento. Um acontecimento ou evento percebido como uma oportunidade de mudança direciona esforços de enfrentamento que focalizam o potencial de crescimento ou ganho.

Segundo SIEGRIST (1996), a literatura especializada ao avaliar o estresse no âmbito do trabalho aborda três modelos para sua compreensão: o modelo transacional, de LAZARUS e FOLKMAN, já referido, o modelo de demanda-controle (KARASEK e THEORELL, 1990) e o modelo ERI (*Effort Reward Imbalance*) - desequilíbrio entre esforço e recompensa.

No modelo de demanda e controle, o estresse representaria um desequilíbrio do sistema como um todo, em particular do controle, incluindo vários níveis: biológico, psicoendócrino e também a função cognitiva e interpessoal. Neste modelo, a ênfase é colocada sobre a estrutura e o perfil das tarefas e seu impacto sobre a saúde. Trabalhos altamente estressantes são aqueles nos quais os indivíduos têm grande responsabilidade, mas pequeno controle sobre as tarefas a serem feitas, como o trabalho de secretárias, garçons e operários de fábrica. Trabalhos ativos são aqueles que demandam muito trabalho, mas também permitem grande oportunidade de controle, tal como as ocupações de cientistas, arquitetos e restauradores. Trabalhos passivos como o de vigias e porteiros apresentam baixa oportunidade de controle, mas também poucas demandas psicológicas para o trabalhador (ALDWIN, 1994).

O modelo ERI (SIEGRIST, 1996) aborda tanto características do próprio trabalho, como também o impacto individual dos estímulos psicossociais do trabalho, como, por exemplo, a importância da história individual do trabalhador, suas expectativas e sua consciência, mudando o foco de análise do controle para a recompensa. O Modelo ERI apóia-se em três argumentos: 1) O papel do trabalho tem funções auto-regulatórias como auto-estima, auto-eficácia e oportunidade

social para os adultos. 2) O trabalho é parte de um processo de troca socialmente organizado, no qual a sociedade contribui com as recompensas: dinheiro, estima, controle de status. 3) O papel profissional e sua contribuição para o papel social, onde situações como desemprego, mudança de trabalho indesejada, baixa mobilidade, falta de acesso à promoção são traduzidas como desequilíbrio entre esforços e recompensas.

O estudo das estratégias de enfrentamento do estresse tem suas raízes no modelo psicanalítico de mecanismos de defesa. De acordo com Freud, os mecanismos de defesa são o modo através do qual o ego desvia a ansiedade e exerce controle sobre os impulsos, afetos e instintos. Basicamente, a ansiedade surge do conflito existente entre o id e o superego. O ego, com ênfase na realidade, atua avaliando e mediando os conflitos entre as demandas internas e externas (ALDWIN, 1994).

FOLKMAN (1982) e LAZARUS e FOLKMAN (1984) adotaram o termo enfrentamento (coping), designando o processo de lidar com as demandas internas e externas que sobrecarregam ou excedem os recursos da pessoa. Esta definição enfatiza quatro aspectos: 1) A percepção do estresse, ou seja, para eles o estresse pode ser caracterizado como uma experiência resultante de interações entre a pessoa e o meio, especialmente aquelas transações nas quais há um desequilíbrio entre os recursos individuais e a demanda ou necessidade percebida. 2) A avaliação cognitiva: o indivíduo diante de uma condição estressante faz uma avaliação de seu significado, caracterizando-o como ameaça, perda ou necessidade de mudança, podendo ocorrer reações emocionais ou fisiológicas. 3) O nível de estresse é experimentado através de respostas psicofisiológicas e comportamentais: ansiedade, aumento de batimentos cardíacos, nível de performance no trabalho. 4) O indivíduo lida com a condição estressante através de uma estratégia de enfrentamento.

Esta definição enfatiza dois aspectos. Um, é a ênfase no processo, ou seja, o que está acontecendo em uma relação estressante, o que a pessoa pensa e faz para lidar com esta situação, se ela maximiza, minimiza ou tolera. Outro aspecto refere-se às mudanças que ocorrem ao longo do tempo, relativas ao pensamento, às imagens e às percepções do indivíduo.

BURKE (1998) faz referência às dimensões complexidade e flexibilidade, conforme se utiliza uma única (estilo simples) ou várias estratégias de enfrentamento (estilo complexo), implicando em rigidez (utilizar a mesma estratégia em diferentes situações) e flexibilidade (utilizar diferentes estratégias em situações idênticas ou diferenciadas). Refere-se a diferentes estilos de enfrentamento: ativo-cognitivo (com ênfase no controle sobre o valor da situação de

estresse), ativo-comportamental (com ênfase no comportamento diretamente relacionado com a situação de estresse) e esquivada (com ênfase na evitação do problema).

FOLKMAN e LAZARUS (1980) enfatizam a distinção entre estratégias de enfrentamento centradas na emoção e estratégias centradas no problema. O enfrentamento centrado no problema refere-se a uma ação para mudar a situação inicial que deu origem ao estresse. Já, o enfrentamento baseado na emoção refere-se a esforços dirigidos a um nível somático ou de sentimentos, com o objetivo de regular o estado emocional provocado pelo estresse. Segundo, ANTONIAZZI, DELL'ÁGLIO e BANDEIRA (1998), ambas as estratégias podem ser utilizadas durante praticamente todos os episódios estressantes e utilizar uma ou outra vai depender do tipo de estressor envolvido.

Numa revisão dos estudos realizados para investigação das estratégias de enfrentamento no trabalho, PINHEIRO et al. (2003) mencionam estudos que estabelecem relações significativas entre enfrentamento e gênero e afetividade negativa (PARKES, 1990)<sup>2</sup>, locus de controle (PARKES, 1984)<sup>3</sup>, neuroticismo e depressão (ENDLER e PARKER, 1990)<sup>4</sup>, e saúde (COHEN, 1987)<sup>5</sup>. Mencionam ainda o uso de estratégias gerais tais como: buscar informações, busca de suporte social, esquivada, reavaliação cognitiva, processos intrapsíquicos, ação direta, inibição da ação.

No âmbito do trabalho, LATAK (1986) propõe um instrumento para avaliar o enfrentamento do estresse no trabalho, relacionando o enfrentamento às variáveis: tipo de estressor, suporte social recebido, sintomas de estresse e fatores de personalidade (TIPO A). Segundo a autora, com relação ao tipo de estratégia utilizada, é de se esperar que diante de situações de conflito (e.g. entre chefes e subordinados) e sobrecarga de trabalho, os indivíduos mais provavelmente utilizem enfrentamento pró-ativo, pois tais estressores podem ser prontamente identificados e percebidos como possíveis de manejo através da ação. Tal tipo de enfrentamento envolve busca de informações, definição de prazos, assumir o controle e resolver a situação. A autora informa ainda que o mesmo não acontece com relação à ambigüidade de papéis, que implica em certo grau de incerteza, freqüentemente resultante de objetivos

---

<sup>2</sup> PARKES, K.R. Coping, negative affectivity, and the work environment: additive and interactive predictors of mental health. **Journal of Applied Psychology**, 1990, 75(4), p. 399-409 [Medline]

<sup>3</sup> PARKES, K.R. Locus of control, cognitive appraisal and coping in stressful episodes. **Journal of Personality and Social Psychology**, 1984, 46(3), p. 655-668 [Medline]

<sup>4</sup> ENDLER, N.S. & PARKER, J.D.A. Multidimensional assessment of coping: a critical evaluation. **Journal of Personality and Social Behavior**, 1990, 58(5), 844-854

<sup>5</sup> COHEN, F. Measurement of coping. In: KALS S.V. & COOPER, C.L. (EDS), **Research methods in stress and healthy psychology**, 1987, New York: John Wiley & Sons, p. 283-305

organizacionais e departamentais mal definidos e de desorganização de supervisores, conduzindo a escolhas de estratégias de esquiva. Indivíduos que estejam experimentando mudanças em sua vida pessoal estariam menos aptos a lidar com o estresse provocado pelo ambiente de trabalho e tenderiam a adotar estratégias de enfrentamento de manejo de sintomas, ao invés de estratégias de controle, mais comumente utilizadas diante de estressores como sobrecarga de trabalho.

Ao correlacionar enfrentamento e suporte social, LATACK (1986) indica que os indivíduos que têm uma rede de contatos de amigos e colaboradores experienciam menos efeitos do estresse. Porém, não se tem claro qual é o efeito moderador do apoio social: o suporte social poderia aumentar a confiança na situação estressora e correlacionar-se com pensamentos pró-ativos e estratégias de controle, ou poderia trazer apoio emocional e facilitar a aceitação ou a reavaliação cognitiva implicando em ações ou comportamentos de esquiva. Para as pessoas com o tipo A de personalidade (FRIEDMAN e ROSENMAN, 1974)<sup>6</sup>, seriam mais esperadas estratégias mais pró-ativas e de controle do que estratégias de esquiva, uma vez que esses indivíduos desenvolvem um padrão mais agressivo de enfrentamento.

### ***1.1 Medidas de estresse e enfrentamento***

Quando o objetivo é a avaliação do estresse ocupacional pode-se falar em avaliação dos sintomas de estresse apresentados, avaliação da existência de condição que demonstre desequilíbrio entre os esforços e recompensas no trabalho, tal como o proposto pelo modelo ERI, ou ainda, em uma medida subjetiva de avaliação. Com o objetivo de avaliar o estresse ocupacional de juizes, LIPP e TANGANELLI (2002) usaram uma medida de avaliação do grau de estresse percebido, apoiadas em uma escala anteriormente utilizada pelo Instituto de Ciência e Tecnologia da Universidade de Manchester em 1992. Nesse estudo, foram comparadas 19 profissões quanto ao nível de estresse ocupacional envolvido em cada uma delas. A escala consistiu em solicitar a cada respondente que atribuísse uma nota de 1 a 10, sendo 10 “extremamente estressante” e 1 “pouco estressante” em relação a aspectos relacionados ao exercício de sua profissão. Com relação à avaliação do enfrentamento FOLKMAN e LAZARUS

---

<sup>6</sup> FRIEDMAN, M., & ROSENMAN, R.H. **Type A behavior and your heart**. Greenwich, CT: Fawcett Press, 1974.

(1985) propõem a escala *Ways of coping*, adaptado para o português por SAVOIA (1996). Trata-se de um questionário que contém 66 itens, referindo-se a pensamentos e ações que as pessoas utilizam para lidar com demandas internas ou externas de um evento específico. Apesar de avaliar como o indivíduo lidaria com uma determinada situação específica, as estratégias apresentadas são gerais, não específicas do trabalho. São elas: afastamento, confronto, fuga, esquiva, suporte social, reavaliação cognitiva, resolução de problemas e aceitação de responsabilidade. Levando-se em conta a dimensão situacional do enfrentamento, é importante que se busque instrumentos capazes de avaliar o estresse ocupacional, que tem características próprias, tendo o conflito e ambigüidade de papéis, a sobrecarga de trabalho, e as mudanças de vida pessoal como estressores comuns.

No âmbito do trabalho, LATACK (1986) propõe um modelo destinado a avaliar o enfrentamento na situação específica de trabalho. O modelo comporta três estratégias:

- Estratégias de controle: ações e reavaliações cognitivas de enfrentamento. Exemplo: “Quando tenho um problema no trabalho, eu procuro meu chefe para resolvê-lo” ou “Quando tenho um problema no trabalho, tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades”.
- Estratégias de esquiva: ações e reavaliações cognitivas de conteúdo escapista. Exemplo: “Quando estou diante de um problema evito a situação, se possível”.
- Manuseio de sintomas: ações de manipulação do sintoma relacionado ao estresse. Exemplos: relaxamento ou prática de exercícios físicos.

Para a confecção da escala os dados foram coletados em uma amostra de 109 participantes, incluindo administradores e profissionais de uma empresa de manufaturas, de tamanho médio e de um hospital osteopático. Como diferiam quanto à idade, sexo e número de dependentes foram considerados como componentes de uma amostra única.

Os participantes foram instruídos para indicar com que frequência eles reagem a uma dada situação, envolvendo três estressores: ambigüidade de papéis, conflito de papéis e sobrecarga de trabalho, utilizando uma escala de tipo Likert (1= dificilmente faço isso e 5=sempre faço isso). Para o fator manejo de sintomas a instrução foi: “Pessoas lidam com a tensão no trabalho de diferentes maneiras. Com que frequência você faz as seguintes coisas quando você se sente tenso por causa do trabalho? ”

O refinamento da escala foi conseguido por meio de um julgamento sobre sua clareza, realizada por quatro juízes e da análise de conglomerados. Esta análise confirmou a existência de

dois modelos distintos de enfrentamento: controle e esquiva e sugere que as ações para manejo de sintomas deveriam constituir um conglomerado único.

A escala mostrou validade convergente e divergente em relação às múltiplas medidas do mesmo construto: estressores ambientais, fatores situacionais (suporte social e mudanças de vida), fatores de personalidade (tipo A) e sintomas de estresse (ansiedade relacionada ao trabalho, sintomas psicossomáticos, baixa satisfação no trabalho e propensão para deixar o trabalho). As análises de correlações encontradas sugeriam que estratégias de controle foram negativamente relacionadas com: ansiedade, insatisfação e propensão a deixar o trabalho; enquanto que esquiva e manejo de sintomas foram mais relacionadas a queixas psicossomáticas. Conforme esperado, os indivíduos tipo A de personalidade, utilizaram mais estratégias de controle. O suporte social foi correlacionado com estratégias pró-ativas de controle, mais do que com o simples suporte emocional.

As correlações entre estratégias específicas de enfrentamento e os estressores relacionados ao papel não foram fortes, mas os dados sugeriram que as estratégias de controle foram menos prováveis de serem utilizadas diante de altos níveis de ambigüidade de papel.

A autora propõe algumas sugestões para futuras pesquisas: utilização de amostras maiores, necessidade de condução de estudos longitudinais. Alerta para a possibilidade de utilização de outras formas de avaliação como observação, entrevistas abertas-fechadas, clínicas e diários.

A escala de enfrentamento ocupacional de LATACK (1986) foi validada para o Brasil por PINHEIRO et al. (2003), que a denominaram “Meios de lidar com problemas no trabalho” e esta foi a denominação utilizada nesta pesquisa. O processo incluiu 396 empregados de cinco empresas brasileiras, com sede em Brasília (três estatais e duas da iniciativa privada), com idade média de 37.3 anos, sendo 51.5% de mulheres, 43% com escolaridade superior, 60% casados e 67% com jornada diária de seis horas.

Os indivíduos responderam à escala baseando-se em um único estímulo comum a todos os itens: “Quando tenho um problema no trabalho eu...”.

Inicialmente, a validação semântica foi realizada por cinco indivíduos de nível de escolaridade média e resultou em pequenas mudanças relativas à forma, resultando num total de 46 itens (17 de controle, 11 de esquiva e 18 de manejo de sintomas), os quais foram apresentados a cinco juízes especialistas na área a qual pertence o construto.

As características psicométricas da escala foram investigadas por meio de análise fatorial e por suas relações com medidas de suporte social ( $\alpha = 0.86$ ), sobrecarga de trabalho ( $\alpha = 0.84$ ) e exaustão emocional ( $\alpha = 0.89$ ). Os resultados apresentados acrescentaram evidência de validade de critério e confiabilidade interna (variação entre 0.77 e 0.81). A análise fatorial confirmou a existência de três fatores que explicaram 29.6% da variância total, envolvendo: controle, esquiva e manejo de sintomas. O teste t e Anova foram utilizados para investigar as diferenças entre médias dos grupos e não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas para homens e mulheres.

A análise de regressão logística foi utilizada para investigar preditores dos três estilos de enfrentamento entre as variáveis demográficas, exaustão emocional e demandas de trabalho (suporte social e sobrecarga). Entre as variáveis demográficas apenas o tempo de serviço foi capaz de prever discretamente a utilização da estratégia de controle (2% de variância).

Exaustão emocional foi negativamente associada a controle (-0.11) e positivamente associada à esquiva (0.18). Percepção de sobrecarga e de suporte social foi capaz de prever o uso de controle (0.16), sendo suporte social o mais importante preditor (0.25). Suporte social foi também o único preditor da estratégia manejo de sintomas (0.16) e sobrecarga foi capaz de prever a utilização de esquiva (0.18). Controle esteve negativamente associado aos escores de ansiedade, enquanto que esquiva positivamente.

## ***1.2 A eficácia do enfrentamento***

LAZARUS e FOLKMAN (1984) consideram que o enfrentamento deve ser diferenciado de seu resultado, ou seja, os esforços para administrar as condições estressantes não necessariamente vão redundar em resultados satisfatórios. O enfrentamento não diz respeito a um processo de maestria ou de domínio sobre o meio ambiente e pode implicar em comportamentos ativos e em esquiva. A esquiva pode ser considerada favorável em algumas situações (e.g. pacientes diabéticos evitam a seriedade da situação, mas continuam vigilantes em relação à dieta, ao nível de insulina e ao nível de atividade). A esquiva pode ser efetiva no início de uma crise, porém diante de um ataque cardíaco pode impedir o socorro médico.

Quando se fala em eficácia do enfrentamento, a predominância de uma ou de outra estratégia parece não ser a questão crítica. Alguns pesquisadores sugerem que o padrão ou perfil de enfrentamento pode ser mais importante do que o uso de qualquer estratégia em particular, como, por exemplo, a estratégia de afastar-se da situação estressante, em conjunto com a estratégia de enfrentamento centrada no problema, pode diminuir os efeitos adversos do estresse. Porém, afastar-se da situação estressante na ausência de uma estratégia centrada no problema, pode não diminuir o estresse, especialmente em situações onde o problema é controlável (ALDWIN, 1994).

A eficácia do enfrentamento também pode estar relacionada à duração da experiência estressante. As experiências de transição são as de menor duração, seguidas pelas interpessoais, pelas doenças e pelo conflito de papéis. Os eventos de duração crônica (isto é, que perduram por meses) são mais responsivos ao enfrentamento ativo, à reavaliação positiva e ao suporte social. Ainda, diferentes tipos de experiências estressantes podem demandar diferentes estratégias de enfrentamento. Estratégias de resolução de problemas são mais usadas diante de estressores ocupacionais. A religião é mais utilizada diante de eventos ameaçadores, inclusive doença, e a reavaliação positiva é freqüentemente utilizada durante transições e conflitos de papéis. A esquiva é mais utilizada diante de estressores interpessoais. Os eventos de transição caracterizam-se pelo alto uso do suporte social (HARNISH et al. 2000).

A adoção das diferentes estratégias de enfrentamento não só é afetada pelo tipo de evento estressor, como também pela avaliação que a pessoa faz de sua competência para lidar com ele. Nesse sentido, ALDWIN (1991) propõe uma medida de eficácia percebida do enfrentamento em que os respondentes devem responder a pergunta: “Dadas as circunstâncias, quão bem você acredita foi capaz de lidar com a situação?”. Os indivíduos respondem numa escala variando de 1 (não muito bem) a 5 (muito bem).

## **2. VARIÁVEIS MEDIADORAS DO ENFRENTAMENTO**

Entre as variáveis mediadoras do processo de enfrentamento encontram-se os recursos pessoais, incluindo-se a saúde e energia, crenças existenciais, compromissos, habilidades para solução de problemas, habilidades sociais de comunicação, formas de comportamento

socialmente apropriadas e efetivas, apoio social e recursos materiais, os quais podem influir na maneira como as pessoas enfrentam as condições estressantes (LAZARUS e FOLKMAN, 1984).

O enfrentamento tem sido também associado à satisfação no trabalho. Um estudo utilizando uma amostra de 107 enfermeiras mostrou que as estratégias de esquiva e suporte social são significativamente relacionadas com o estresse, mas nenhuma delas reduz o nível de estresse organizacional. As estratégias de resolução de problemas e satisfação no trabalho são tidas como altamente significativas para prever níveis de estresse: enfermeiras insatisfeitas, que usam tais estratégias com menor frequência registram maior índice de estresse (TYSON et al., 2002).

Um outro enfoque de pesquisa tem se voltado para o estudo das aproximações entre o enfrentamento e personalidade, com ênfase no estudo dos traços de personalidade: otimismo, rigidez, auto-estima e lócus de controle. Este enfoque apóia-se no modelo dos cinco fatores de personalidade: fator I – extroversão e introversão, fator II – agradabilidade, fator III consciência, fator IV – neuroticismo e fator V - abertura à experiência (ANTONIAZZI, DELL'AGLIO, BANDEIRA, 1998). Indivíduos com um senso positivo de auto-estima e crenças em suas próprias habilidades para exercer controle podem envolver-se em práticas saudáveis de saúde. Os recursos psicológicos que incluem senso de controle pessoal, auto-estima e otimismo relacionam-se com bons relacionamentos sociais, maior suporte social e capacidade de mobilização, quando diante de altos níveis de estresse, resultando no uso de enfrentamento pró-ativo, que contribui para minimizar os efeitos do estresse (GREENGLAS, 2001).

Outra vertente de pesquisa, dentro do modelo da teoria social cognitiva proposto por BANDURA (1977), enfatiza as crenças pessoais de auto-eficácia como tendo papel significativo no controle do estresse. Neste modelo, os fatores pessoais (incluindo eventos cognitivos, afetivos e biológicos), associados aos fatores do ambiente e ao comportamento afetam o funcionamento humano, constituindo o chamado modelo de causalidade triádica.

## ***2.1 Os estressores ocupacionais***

Dados recolhidos da Oficina Central de Estatística da Suécia (1980) mostram que mesmo num dos países onde a qualidade de vida no trabalho é tida com uma das melhores do mundo, os

trabalhadores ainda estão insatisfeitos: 11% por terem trabalhos com ritmo muito elevado e monótono, 9% porque têm jornadas de trabalho diárias superiores à 11 horas; 1% porque estão expostos a ruído ensurdecedor; para 26% o trabalho é apenas um instrumento para se obter um salário; 34% avaliam seu trabalho como mentalmente pesado; 34% consideram que não têm influência sobre a organização com relação aos horários de descanso e 40% queixam-se da falta de novas oportunidades de aprendizagem (LEVI, 1998).

Segundo a OIT, as principais características do trabalho que podem dar lugar a desajustes entre o indivíduo e o seu ambiente de trabalho são as seguintes: sobrecarga quantitativa de trabalho (pressão no tempo e fluxo de trabalho repetitivo), sobrecarga qualitativa (falta de variação de estímulo, de oportunidade para o exercício da criatividade, solução de problemas e oportunidades de interação social), conflitos de papéis (exigências conflitantes entre diferentes papéis: chefe e subordinado, família e trabalho, lealdade do supervisor para com a empresa e para com o grupo de trabalho), falta de controle sobre a situação de trabalho (o trabalhador não tem autonomia sobre seu ritmo e método de trabalho), falta de apoio social (envolvendo amigos e família), estressores físicos (e.g. ruídos, odores, luzes, temperatura, produtos químicos), a tecnologia de produção em série, os processos de trabalho automatizados e o trabalho em turnos (LEVI, 1998).

WILLIAM e MICHIE (2003) fizeram uma revisão de literatura sobre fatores relacionados à redução de doença psicológica e ausência de doença no trabalho, em estudos publicados entre 1987-1999, em quatro bases de dados: *Medline*, *PsychInfo*, *Embase* e *Cochrane Controlled Trials Register*, no Reino Unido, Estados Unidos, Canadá, França, Suécia, Austrália e Holanda. Encontraram resultados semelhantes para trabalhadores da área de saúde e demais trabalhadores. Em tais estudos, os fatores do trabalho mais associados com doença psicológica são: pressão e sobrecarga de trabalho (oito estudos), falta de controle e falta de participação nas decisões (sete estudos), falta de clareza da administração e papel no trabalho (cinco estudos), conflito interpessoal (dois estudos), conflito de demandas (um estudo), e conflito entre demandas familiares e do trabalho (um estudo).

## *2.2 A idade*

Segundo o paradigma de desenvolvimento ao longo da vida, o desenvolvimento é um processo multidirecional, que se caracteriza pela sobreposição de vários aspectos, que se dão em ritmos diferentes, num mesmo período; multidimensional, caracterizado por um equilíbrio constante entre ganhos e perdas; implica em mudança adaptativa constante e envolve considerável variabilidade intra-individual quanto ao desenvolvimento e ao potencial individual para diferentes formas de comportamento e desenvolvimento. O potencial para o desenvolvimento e sua ativação dependem de vários recursos do organismo e das influências do meio. O envelhecimento adaptativo envolve a constante busca de equilíbrio entre as limitações e as potencialidades do indivíduo. (STAUDINGER et al., 1995).

Os conceitos de resiliência e de capacidade de reserva aparecem como essenciais à compreensão do significado de um envelhecimento bem sucedido. A resiliência pode ser vista como a capacidade de recuperação e manutenção do comportamento adaptativo, quando ameaçado por um evento estressante. Resiliência não é considerada um traço, podendo mudar em função das transações com o meio e desafios específicos. O grau de resiliência de um indivíduo é considerado como função de fatores protetores (internos e externos) que modificam a resposta do indivíduo a alguma circunstância ambiental. O conceito de capacidade de reserva ultrapassa a noção de manutenção e recuperação dos níveis normais de adaptação, incluindo também os fatores e recursos que promovem o crescimento para além do nível normal de funcionamento. As pesquisas sobre resiliência têm focado dois eixos de pesquisa: de um lado a investigação de como os idosos naturalmente adaptam-se às circunstâncias potencialmente ameaçadoras à trajetória normal de desenvolvimento. Aqui entrariam os processos cognitivos relacionados ao self, processos compensatórios e os processos de enfrentamento. De outro lado, as pesquisas focalizam a intervenção em ambiente controlado, como no caso da remediação e tratamento dos declínios e patologias decorrentes do envelhecimento e do uso de estratégias dirigidas a domínios específicos ou gerais (STAUDINGER et al., 1995).

O estudo do enfrentamento como processo, dentro da perspectiva do curso de vida, preocupa-se com as mudanças que ocorrem nas fases da vida adulta e envelhecimento, o modo como as pessoas enfrentam tais mudanças, como também seus efeitos sobre os mecanismos de auto-regulação da personalidade (GOLDSTEIN, 1995). Não há acordo na literatura se o enfrentamento muda com a idade. Alguns estudos envolvendo o TAT (Teste de Apercepção Temática) sugerem que os idosos tornam-se mais passivos. Outros afirmam que os esforços de enfrentamento aumentam com a idade, à medida que os adultos mudam de mecanismos de defesa neuróticos para outros mais maduros. (e.g. o altruísmo) (ALDWIN, 2003). No tocante à estabilidade do enfrentamento durante a vida adulta, observa-se que as diferenças individuais de enfrentamento são mais funções do tipo de evento estressante a que estão submetidos do que da idade. A disponibilidade de um grande número de estratégias de enfrentamento contribui para a resiliência do self, indicada por medidas de saúde mental. Quanto mais diversificadas as experiências de enfrentamento, maior o nível de bem-estar. Quanto às dimensões flexibilidade e ajustamento, característico das pessoas mais velhas, observa-se que elas preferem um modo de enfrentamento mais acomodativo (metas flexíveis) ao assimilativo (metas persistentes) em face da adversidade e do fracasso, quando comparadas aos jovens, que tem uma tendência a aderir a metas pré-estabelecidas (STAUDINGER et al., 1995).

Pesquisa realizada com 634 gerentes em Hong Kong mostrou que a idade está positivamente relacionada ao bem-estar, incluindo satisfação no trabalho e bem-estar subjetivo. Os gerentes mais idosos apresentam menor número de fontes de estresse, melhor enfrentamento e um locus de controle mais interno. A relação entre a idade e os indicadores de bem-estar pode ser atribuída a uma combinação de enfrentamento, locus de controle, fontes de estresse e ocupação organizacional (SIU et al., 2001).

Segundo ALDWIN (2003) os mais velhos usam tanto enfrentamento focado no problema como estratégias de fuga-esquiva. Num estudo longitudinal realizado em 1996, envolvendo 1000 homens de meia-idade e idosos, a autora verificou que os idosos registravam menos uso de esquiva (e.g. droga e álcool), e pouco uso de estratégias de resolução de problemas, quando os dados eram coletados por meio de escalas. Porém, quando eram utilizadas entrevistas não havia diferenças de idade quanto ao uso de estratégias de resolução de problema, nem tampouco em relação à auto-eficácia relacionada ao enfrentamento. Diferenças de enfrentamento podem ser relacionadas às diferenças na atribuição de responsabilidade pelos problemas. ALDWIN (1991, 1996, 2003) relatou que os idosos avaliam os problemas como menos estressantes, porque

atribuem a si próprios menor responsabilidade por eles, utilizam estratégias focalizadas no problema, tanto quanto os jovens e ainda os dois grupos não se diferenciam quanto à eficácia. Os mais velhos parecem ir em frente, fazer o que precisa ser feito. Usam menos estratégias de fuga-esquiva. Apesar dos maiores problemas e perdas relativas à saúde, os idosos aprendem a diferenciar entre estressores controláveis e incontroláveis, sendo esta uma importante tarefa do desenvolvimento e com isso podem manter sua saúde mental.

***O trabalhador de meia-idade.*** O Brasil, considerado um país jovem até 1980, está sofrendo um processo de envelhecimento de sua população. Em função do declínio nas taxas de fertilidade e mortalidade vêm ocorrendo profundas alterações no perfil etário brasileiro. A população brasileira envelhece 3.2% ao ano e ocupa o sexto lugar do mundo, segundo a Organização das Nações Unidas (ONU). De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), até o final de 2002, o grupo etário de 65 anos ou mais correspondia a mais de 10 milhões de pessoas, representando 6 % da população. Em 1950, o Brasil tinha dois milhões de idosos; em 2004, eles somavam 14 milhões<sup>7</sup>.

Analisando 25 anos de comportamento das taxas de atividade da população com mais de 60 anos (1977 a 2002), CAMARANO (2004) informa que a cada ano a população brasileira torna-se mais envelhecida e esta situação tende a aumentar continuamente e por muitas décadas, podendo-se prever grande crescimento dos idosos na população economicamente ativa (PEA). Em duas décadas a proporção de homens idosos na PEA estará perto de 10% e a de mulheres idosas em torno de 6%. A PEA idosa estará crescendo a uma taxa anual estimada em 3.6% ao ano. Este cenário aponta para a relevância da geração de empregos e também para a busca de melhores condições de saúde e envelhecimento no trabalho para os trabalhadores em idade madura.

Meia-idade é uma categoria social usada com referência a um período intermediário entre a vida adulta e a velhice e comumente demarcado pela menopausa para as mulheres e pela aposentadoria para ambos os gêneros. Não é um rótulo de uso generalizado, mas de uso mais corrente entre pessoas pertencentes às classes médias urbanas. No entanto, independentemente do rótulo que se use, não são desconhecidas pela maioria dos trabalhadores e profissionais as

---

<sup>7</sup> Dados disponíveis na Revista Idade Ativa - velhice e qualidade de vida - <[http://www.techway.com.br/techway/revista\\_idoso/index.htm](http://www.techway.com.br/techway/revista_idoso/index.htm)>, acesso em setembro/04

implicações de pertencer a essa faixa de idade considerada intermediária em termos de status e de oportunidades, principalmente no mundo do trabalho. Neste sentido, são comuns pontos de vista segundo os quais pessoas vivendo os anos que antecedem a velhice são menos capacitadas para o trabalho do que os mais jovens. O ponto de vista é discutível.

LINDSTRÖM (1998) na Enciclopédia de Salud Y seguridad en el Trabajo (OIT) faz referência a estudos dedicados a investigar os diferentes efeitos moderadores de distintas etapas de carreira sobre o compromisso com a organização, o absenteísmo, o rendimento e a presença de estresse. A etapa inicial caracteriza-se por baixo compromisso com a organização, alto absenteísmo e a presença de estressores associados à percepção de problemas de saúde e sintomas somáticos. Os resultados apresentados na etapa intermediária mostram-se contraditórios: de um lado evidenciam uma relação direta entre satisfação, trabalho, rendimento e, de outro, a presença de estresse em determinadas categorias profissionais, relacionadas às demandas de trabalho e ao baixo controle. Na fase final de carreira, o compromisso com a organização correlaciona-se com baixo absenteísmo e melhor rendimento. O autor ainda faz referência à meta-análise com 41 amostras onde se investigou as relações entre compromisso com a organização e bem-estar, tendo a idade como indicador de carreira. A idade influi significativamente na rotatividade de pessoal e no desejo de deixar o trabalho, enquanto que a função dentro da organização se associa ao rendimento e ao absenteísmo. Ainda, quando a idade é relacionada ao estresse, os mais velhos mencionam a sobrecarga de trabalho e a responsabilidade como fatores de estresse, enquanto que para os mais novos a falta de atratividade, a indefinição de papéis e os estressores físicos são os estressores mais frequentes. Os trabalhadores mais velhos, talvez devido a um maior repertório cognitivo de autoproteção e de enfrentamento, comunicam menor quantidade de sintomas de todos os tipos de tensão.

Apesar desses resultados de pesquisa relacionando à maturidade maior compromisso com a organização, baixo absenteísmo, menor estresse, os trabalhadores mais velhos são comumente discriminados no mercado de trabalho. Muitas vezes são retirados precocemente dele, ainda que a prática da responsabilidade social por parte das empresas requeira que em seus quadros sejam incluídos trabalhadores com mais 45 anos<sup>8</sup>.

Pesquisa feita pela Catho Consultoria mostra que o trabalhador de meia idade continua, a despeito da experiência acumulada, sendo desprezado pelas empresas. Num total de 1325

---

<sup>8</sup> Informações disponíveis em: <<http://www.ethos.com.Br>>, acesso em setembro/04

executivos pesquisados em maio de 2003, nas cidades do Rio de Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte, Curitiba, Porto Alegre e Campinas, apenas 37.4% se encontravam trabalhando contratados, 14.4% dos executivos com idade entre 40 e 44 anos estavam desempregados, 6.7% desses profissionais estavam trabalhando sem registro em carteira e 19.2% atuavam como consultores independentes<sup>9</sup>.

Segundo NERI (2002), neste contexto, o trabalhador é colocado à margem do processo produtivo antes mesmo dos 60 anos. Criam-se amplas redes de trabalho informal e de subemprego. Em ocupações caracterizadas por rápida mudança tecnológica, que exigem constante treinamento e reciclagem, a desvantagem para o trabalhador mais velho se acentua, apoiada em crenças que identificam o envelhecimento com a doença, a incapacidade física e cognitiva, a tendência à rigidez e ao isolamento social. Contudo, a pesquisa básica tem contribuído para demonstrar que muitas dessas crenças são injustificáveis. Os trabalhadores mais velhos são eficientes em muitas atividades que requerem persistência, precisão, experiência, tolerância, capacidade de solução de problemas, pontualidade, assiduidade, cuidado. Por outro lado, aqueles que se mantêm no mercado de trabalho, necessitam de constantes atualizações em suas competências técnicas e isto acaba sendo a maior desvantagem para os trabalhadores mais velhos, que têm tido menos oportunidades para educação permanente e continuada do que os mais jovens. A manutenção das habilidades funcionais necessárias à realização profissional depende do desgaste físico e psicológico acumulado pelo trabalhador, além das condições do ambiente do trabalho, da educação recebida e da motivação, o que vem a acentuar a importância das medidas de enfrentamento do estresse no trabalho, como uma das condições para o envelhecimento bem-sucedido.

Em 1999, comemorando o Ano Internacional do Idoso, a ONU assumiu como mito a idéia de que o idoso representa um peso para a sociedade. No Brasil, a renda mensal vitalícia ou mesmo as baixas aposentadorias são a única renda garantida para uma família de muitos membros. Além disso, aumenta no Brasil o número de famílias chefiadas por pessoas com mais de 50 anos (NERI, 2001a). O simples fato de estar trabalhando tem sido apontado como um forte e independente fator de sobrevivência. Numa pesquisa nacional por amostra de domicílios, realizada pelo IBGE em 1998, verificou-se que um quarto dos idosos brasileiros, de regiões metropolitanas trabalhava. Indivíduos mais saudáveis têm maior chance de ingressar na força de trabalho (efeito

---

<sup>9</sup> Dados disponíveis na Revista Idade Ativa - velhice e qualidade de vida - <[http://www.techway.com.br/techway/revista\\_idoso/index.htm](http://www.techway.com.br/techway/revista_idoso/index.htm)>, acesso em setembro/04

de seleção) e também permanecerem trabalhando (efeito de sobrevivência) A melhor condição de saúde, em especial a preservação da autonomia e da mobilidade física, é um importante fator para a permanência na vida ativa nas idades mais avançadas (GIATTI e BARRETO, 2003).

O envelhecimento é uma experiência social e individual complexa. Estudá-lo exige uma combinação de vários segmentos que o formam, com base em gênero, classe social, etnia, eventos históricos, indicadores econômicos, saúde física e mental, estilos de vida, costumes, valores, crenças (NERI, 2001b). Dentro dessa ótica, estudá-lo implica em considerá-lo sob o ponto de vista do trabalho e de seu significado para o envelhecimento bem-sucedido.

### ***2.3 As crenças de agência***

As crenças de agência são definidas por BANDURA (2001, p. 1) como “a capacidade de exercer controle sobre a natureza e qualidade de vida do indivíduo”. Ser um agente significa ser capaz de julgar sua capacidade, agregá-la as suas crenças, antecipar possíveis cursos de ação e resultados, avaliar oportunidades e limites socioculturais e, finalmente, regular o comportamento em função dos julgamentos e resultados obtidos.

São definidos três tipos de agência: agência pessoal que se refere à possibilidade do indivíduo de exercer controle através de recursos próprios, incluindo entre eles o conhecimento, a habilidade, o esforço; agência delegada, que diz respeito ao exercício de controle através do outro. Neste caso, o controle é exercido através daqueles que têm recursos ou expertise, ou que possuem influência ou poder para agir em seu favor, incluindo ajuda e assistência técnica de outros e, finalmente, agência coletiva, baseada na crença compartilhada das pessoas em sua capacidade coletiva de produzir os resultados desejados. Neste caso, as conquistas grupais são mais do que a soma dos esforços individuais, traduzindo-se numa propriedade emergente do nível grupal, produto da dinâmica interativa, da interdependência e da coordenação dos esforços (BANDURA, 1997, 2001).

Segundo BANDURA (2001, 2006), a agência pessoal apresenta as seguintes características básicas: 1) Intencionalidade, ou seja, pressupõe um compromisso ativo para que as ações aconteçam. 2) Predição: as pessoas antecipam eventos e resultados futuros, criando cursos de ação que as conduzam em direção aos seus desejos. 3) Auto-regulação: após escolher

determinado curso de ação e dar forma a ele, as pessoas motivam e regulam sua execução, ou seja, comparam seu desempenho e seus padrões de exigência pessoal com os objetivos inicialmente traçados, dão direção e criam incentivos para sustentar seus esforços. 4) Auto-reflexão: as pessoas não somente atuam como agentes de suas ações, como também, podem refletir sobre si mesmas, sobre sua adequação, eficácia pessoal e o significado de suas aquisições. A capacidade de refletir sobre si mesmas e a adequação de suas ações e pensamentos constituem o núcleo básico da agência.

As pessoas são consideradas, tanto produtoras, como produto dos sistemas sociais onde estão inseridas. A agência pessoal e a estrutura social operam de maneira interdependente. Os indivíduos criam as estruturas sociais que se traduzem em instituições, práticas, códigos e regras de conduta que, por sua vez, impõem limites, forma e conteúdo, criando recursos que tornam possível o desenvolvimento e o funcionamento pessoal. (BANDURA, 2001, 2006).

Pode-se supor que um alto senso de eficácia produza sentimentos individualistas, autocentrados e egoístas, não se criando uma identidade ou moralidade que leve em consideração o bem-estar coletivo. Nesse sentido, as organizações podem se diferenciar em valores compartilhados, práticas sociais e estruturas de oportunidade e em valores egoístas, competitivos e excludentes (se bem que, de modo geral, perpetuem os valores individualistas do capitalismo em suas práticas). As culturas individualisticamente orientadas tendem a favorecer a auto-iniciativa e a aquisição de interesses próprios enquanto que aquelas com orientação para o coletivo colocam os interesses grupais e a divisão de responsabilidades acima de seus próprios. Esta divisão geral pode mascarar grande diversidade e variabilidade entre os grupos. Dessa forma, grupos coletivamente orientados podem ser altamente comunitários em relação a si próprios, mas não em relação aos de fora. A teoria social cognitiva evita o dualismo entre o exercício de controle através da agência pessoal ou coletiva, ou entre o indivíduo e a sociedade. O self pode ser visto por alguns autores como um viés individualista em relação aos interesses coletivos, porém a auto-eficácia pode servir a diversos propósitos e ser colocada a serviço de interesses coletivos. Ghandi através de uma resistência não violenta e de jejuns mostrou forte senso de auto-eficácia, capaz de provocar desequilíbrio nas regras autoritárias (BANDURA, 1997).

No âmbito da avaliação das crenças de agência, BANDURA (1997) alerta para o fato que as pessoas quando questionadas sobre sua capacidade para obter os resultados desejados, sem levar em conta os meios utilizados, acabam considerando seus próprios recursos ao fazer um

juízo sobre sua capacidade. SMITH et al. (2000) estudando crenças de agência e seu impacto sobre o bem-estar na idade adulta, apoiando-se nas argumentações de Bandura, propõem a avaliação das crenças de agência em duas dimensões: pessoal, que é similar ao que é definido por Bandura como controle social direto e agência interpessoal, que é semelhante ao definido como agência socialmente mediada, a qual as pessoas tentam fazer com que os que tenham recursos e expertise obtenham o bem-estar, segurança e resultados de valor pretendidos. A definição de Bandura inclui obter controle através de outro, utilizando-se de estratégias como coerção social e persuasão, enquanto que, o conceito de agência interpessoal, definido por SMITH et al. (2000), inclui comportamentos como comunicação das necessidades e cooperação para com outros, visando alcançar os objetivos.

A agência pessoal opera através de crenças de eficácia, definidas como crenças que os indivíduos têm em sua própria capacidade de organizar e executar determinado curso de ação para alcançar determinado resultado, constituindo-se um recurso crítico para o desenvolvimento e a mudança (BANDURA, 1997). As crenças de auto-eficácia pessoal e coletiva (crença nos esforços do grupo) fundamentam a agência humana, ou seja, as pessoas somente produzem os resultados desejados se acreditarem em sua competência e na do grupo para agir e persistir frente às adversidades. Segundo BANDURA (2001, p. 18) “Efeitos globais são produtos de ações locais. A estratégia de ‘Pense globalmente, aja localmente’ é um esforço para restaurar nas pessoas o senso de eficácia de que elas podem fazer a diferença”.

A agência humana opera em diversas esferas da vida. As novas realidades presentes no campo da tecnologia eletrônica, informação e globalização estão transformando a natureza, o alcance, a velocidade e o locus da ação humana, proporcionando novas oportunidades de controle para os campos da educação, saúde, trabalho e organizações. No campo da educação, o aumento do senso de eficácia dos estudantes pode levá-los a atuar como agentes de suas próprias atividades e melhor fazer uso das livrarias, museus, instrução multimídia e Internet. Ainda, aumentar a eficácia coletiva e da organização escolar contribuem para o desenvolvimento acadêmico. No campo da saúde, a qualidade de saúde é fortemente influenciada pelos hábitos de qualidade de vida, que dependem, sobremaneira, das crenças na competência para com o cuidado com a saúde. Aumentar as crenças das pessoas em relação a sua capacidade de cuidar de sua saúde, melhora a qualidade de vida dos indivíduos, reduz o risco de doença, além de diminuir os altos custos com serviços de saúde (BANDURA, 1997, 2006).

No âmbito do trabalho reside a maior atenção desta pesquisa. A maior parte da vida é gasta em atividades ocupacionais, sendo o trabalho o maior recurso para a construção da identidade, auto-avaliação e integração social. Segundo BANDURA (2006) a passagem da era industrial para a era da informação enfatizou a necessidade do desenvolvimento cognitivo e das competências auto-reguladoras. Trabalhadores com alto senso de auto-eficácia buscam o seu desenvolvimento profissional, estão receptivos à mudança e sentem satisfação ao poder reestruturar seus papéis organizacionais e as condições de trabalho.

Finalmente, as organizações através do exercício da agência coletiva podem criar as mudanças tecnológicas necessárias para a manutenção dos mercados globalizados, como também promover a auto-reflexão sobre o uso ilimitado dos recursos e a busca da maior qualidade de vida através de suas práticas.

***Medidas de crenças de agência.*** SMITH et al. (2000) utilizaram uma escala para avaliar de que forma o bem-estar era mediado pelas crenças de agência em adultos com idade variando de 18 a 93 anos. Para esses autores as crenças de agência referem-se a comportamentos específicos e dirigidos intencionalmente para obtenção dos resultados desejados. Os autores recorreram a duas fontes de agência: agência pessoal, similar ao controle pessoal proposto por BANDURA (1997) e referindo-se a esforços e habilidade próprias para obtenção de resultados desejados (e.g. “O planejamento cuidadoso me permite conseguir o que quero ou preciso”) e agência interpessoal, referindo-se a interação com outros para alcançar os resultados (e.g. “Eu consigo o que quero ou preciso procurando conselho dos outros”). Para Bandura o termo agência pessoal inclui controle pessoal direto e controle socialmente delegado, referindo-se à obtenção de controle através de outros, incluindo estratégias como persuasão e coerção social. SMITH et al. (2000) utilizam o termo agência interpessoal para abarcar a comunicação das necessidades e comportamentos de cooperação com outros visando a obtenção de controle.

A consistência interna do instrumento foi avaliada através do coeficiente alpha de Cronback e do método das duas metades, tendo sido encontradas medidas aceitáveis para ambas: agência interpessoal (0.76 e 0.70) e agência pessoal (0.78 e 0.73).

## ***2.4 As crenças de auto-eficácia***

A literatura recente associa crenças de auto-eficácia e enfrentamento do estresse ocupacional, confirmando a proposição teórica de Bandura em 1977, de que as expectativas de eficácia pessoal determinariam se os esforços de enfrentamento seriam iniciados, como eles seriam empregados e como seriam mantidos. Conforme o autor, a força com que as pessoas acreditam em suas crenças provavelmente afetará se elas vão enfrentar ou não a situação; as pessoas temem e tentam evitar situações ameaçadoras quando acreditam que elas excedem suas habilidades de enfrentamento, mas se envolvem em atividades e comportam-se seguramente quando se julgam capazes de enfrentar as condições que se lhes apresentam.

As crenças na capacidade de exercer controle sobre aquilo que afeta as pessoas constituem elementos chave da agência humana, uma vez que são fortes preditores do nível de realizações que os indivíduos atingem e afetam processos cognitivos, afetivos e de seleção, ou seja, como as pessoas pensam, sentem, motivam-se e se comportam estabelecendo prioridades. As crenças de auto-eficácia são o produto de um complexo processo de auto-persuasão que repousa no processamento cognitivo de várias fontes de informação: experiência de domínio, experiência vicariante, persuasão verbal e estados emocionais (BANDURA, 1992; 1993).

Auto-eficácia diz respeito à crença de que alguém pode desempenhar uma tarefa difícil ou nova, ou enfrentar a adversidade, em vários domínios do funcionamento humano. Trata-se de uma crença generalizada sobre a habilidade de exercer controle sobre circunstâncias importantes da vida. As crenças sobre auto-eficácia podem determinar o curso do enfrentamento e os estressores podem ser muito mais ameaçadores para aqueles que não percebem a si próprios como tendo controle sobre as tarefas. Aqueles que são confiantes em sua habilidade para lidar com os estressores utilizam estratégias mais efetivas de enfrentamento para lidar com eles. A auto-eficácia facilita o estabelecimento de objetivos, o investimento de esforços, a persistência frente a barreiras e a recuperação de atrasos. Uma pessoa que acredita poder produzir os resultados desejados pode desenvolver um curso de vida mais ativo e autodeterminado. O senso

de competência facilita o processo cognitivo e desempenho em vários domínios, incluindo a tomada de decisões, o aprendizado acadêmico e a motivação (SCHWARZER e SCHOLZ, 2000).

As crenças de auto-eficácia influenciam o exercício de controle sobre as adversidades impostas pelo meio ambiente, dentre elas as advindas do trabalho. O controle é relacionado a diferentes estratégias de enfrentamento, sendo que a habilidade e os recursos para se engajar em enfrentamento focalizado no problema reduzem o impacto psicológico e fisiológico de estressores e preocupações diárias (FOLKMAN, 1984).

O controle tem efeitos fisiológicos sobre o sistema cardiovascular e imunológico. BANDURA (1997) e HAIDT e RODIN (1999) mencionam estudos em que a falta de controle apareceu associada com elevados níveis de catecolamina (e.g. adrenalina) em animais e humanos. Aumento da pressão sanguínea, do ritmo coronário, dos lipídios no sangue e arritmia ventricular estão associados a altos níveis de catecolamina. Parece haver uma estreita relação entre o controle e o nível de corticoesteróides em circulação (ex. cortisol). Os corticoesteróides são responsáveis pelo metabolismo de colesterol e de outros lipídios, relacionam-se com doenças cardíacas e têm um importante papel na regulação eletrolítica e na pressão sanguínea. Com relação ao sistema imunológico, foram feitos experimentos com ratos nos quais se injetavam células vivas de tumor. Os ratos eram submetidos a três condições experimentais (choque escapável, choque não escapável e ausência de choque) e ficou demonstrado que aqueles que estavam expostos a choques inescapáveis desenvolviam mais tumores e tinham mais chances de morrer. Outros estudos relativos à controlabilidade em humanos mostraram que o efeito da incontabilidade sobre a toxicidade das células Killer era maior em pessoas com altos escores em escalas de controle. Esses dados corroboram a idéia de que indivíduos altamente controladores são mais afetados pela ausência de controle.

A eficácia percebida para exercer controle sobre os estressores ocupa um papel central no controle da ansiedade segundo BANDURA (1993). Quando as pessoas lidam com ameaças que avaliam serem incompetentes para enfrentar, o estresse aumenta, o ritmo cardíaco acelera, os hormônios relacionados ao estresse são ativados e a função imunológica declina. Quando as pessoas têm sua eficácia de enfrentamento aumentada devido a experiências diretas de sucesso e realização, elas podem lidar melhor com experiências difíceis ou ameaçadoras. Além de ser afetado pela eficácia percebida do enfrentamento o estresse é também afetado pela eficácia percebida em exercer controle sobre pensamentos perturbadores. Para acentuar a importância do controle sobre os pensamentos perturbadores, Bandura faz menção ao provérbio: “Você não pode

impedir a preocupação de que os pássaros voem sobre sua cabeça. Mas você pode impedi-los de construir um ninho em sua cabeça”. A maior fonte de estresse não é a frequência de pensamentos perturbadores, mas sim a incapacidade percebida de se desligar deles.

Nos dias atuais as organizações vêm passando por processos de reengenharia, fusões, aquisições que se constituem em grandes estressores em todos os níveis organizacionais (BANDURA, 1997). Diante de tais mudanças o trabalhador sente-se impossibilitado de exercer controle sobre o seu trabalho, traduzindo tal percepção em sintomas físicos, psicológicos e psiquiátricos.

Os ambientes de trabalho hoje computadorizados podem trazer melhor estruturação dos processos, das cargas de trabalho e da gestão de recursos, porém podem também afetar a qualidade de vida, quando vêm a atuar como um meio coercitivo de gestão. Em processos automatizados de supervisão, os computadores provocam o desemprego de supervisores, favorecem a despersonalização da supervisão e o isolamento social dos colaboradores. Empacotamento eletrônico e sistemas de monitoramento, que exigem pesadas cargas de trabalho associadas a pequeno controle sobre o processo, eliminam os dois maiores redutores de estresse: o controle percebido e o suporte social. As crenças de eficácia afetam a avaliação e o impacto que tais estressores têm sobre a saúde física e emocional dos trabalhadores. Empregados que experimentam um baixo senso de eficácia estressam-se pela carga de trabalho excessiva e pelas responsabilidades. Aqueles com alto senso de auto-eficácia frustram-se e se estressam pelas oportunidades limitadas de fazer uso de seus talentos e pelo pouco exercício de responsabilidade (BANDURA, 1997).

Sob a ótica do exercício de controle no ambiente de trabalho dois aspectos podem ser considerados: um é o nível e a força das crenças na eficácia pessoal e o outro é a possibilidade de se modificar o ambiente (BANDURA, 1993), muitas vezes, as exigências do trabalho podem superar a capacidade de resposta do indivíduo.

Avaliando o impacto da auto-eficácia na relação estresse-estressor, JEX et al. (2001) verificaram que a auto-eficácia modera a relação entre sobrecarga de trabalho e tensão psicológica, somente quando os indivíduos registram baixo enfrentamento de esquivas. Indivíduos com alta auto-eficácia mostram fraca diminuição do estresse psicológico quando a sobrecarga de trabalho é aumentada, enquanto que indivíduos com baixa auto-eficácia mostram um aumento do estresse quando a sobrecarga de trabalho é aumentada. Porém, quando os estressores aumentam, indivíduos com alta auto-eficácia mostram os mesmos níveis de estresse que os de baixa. A

combinação entre enfrentamento ativo e alta auto-eficácia atenua a relação entre clareza de papel-estresse, mas não tem impacto sobre a relação sobrecarga de trabalho-estresse. Já, o enfrentamento de esquiva afeta a relação sobrecarga-estresse, mas não a relação clareza de papel-estresse. Isto pode ser devido a que alguns estressores são mais facilmente manejáveis com estratégias ativas (e.g. a sobrecarga de trabalho), e outros com estratégias de esquiva (e.g. a ambigüidade de papéis).

Os autores concluem que a efetividade do enfrentamento depende de uma combinação de métodos de enfrentamento, tipo e qualidade dos estressores e características individuais. A auto-eficácia, como fator individual, parece moderar os efeitos de alguns estressores, quando é acompanhada de métodos ativos de ação e quando os métodos de esquiva não são utilizados.

As pesquisas sobre enfrentamento do estresse nos dias atuais têm-se voltado para o desenvolvimento de comportamentos pró-ativos de enfrentamento (GREENGLASS, 1999), em contraposição aos tradicionais reativos. O enfrentamento pró-ativo integra processos de qualidade de vida com a consecução de objetivos auto-regulados, envolvendo processos através dos quais as pessoas antecipam estressores em potencial e atuam antecipadamente para preveni-los. O enfrentamento tradicional lida com eventos do passado e é um gerenciamento de riscos em que a motivação para mudança advém da avaliação do risco, isto é, as demandas são avaliadas como ameaça. Diferentemente, o enfrentamento pró-ativo é orientado para o futuro, apoiando-se numa visão das demandas como oportunidades, refere-se ao gerenciamento de objetivos e de riscos e envolve a motivação para mudança advinda da percepção das situações como mutáveis e estimulantes.

As habilidades associadas com o enfrentamento pró-ativo incluem: planejamento, estabelecimento de objetivos, organização e simulação mental. O enfrentamento pró-ativo integra estratégias de enfrentamento pró-ativas; estratégias reflexivas (tempestade cerebral, análise de problemas, recursos e geração de planos hipotéticos de ação); planejamento estratégico, estratégias preventivas; suporte social (obtenção de conselho, informação e retroalimentação da rede de contatos ao se lidar com os estressores e suporte emocional); expressão de sentimentos para outros, evocar empatia e procurar por companhia (GREENGLASS, 1999).

O desenvolvimento de habilidades pró-ativas de enfrentamento tal como o proposto por GREENGLASS (1999) coaduna-se com o modelo proposto por BANDURA (1993, 1997), que enfatiza o desenvolvimento de habilidades cognitivas e auto-reguladoras, e das crenças de auto-eficácia, como eficazes ao gerenciamento de tarefas acadêmicas e organizacionais.

Os resultados de pesquisa envolvendo a efetividade do enfrentamento no ambiente de trabalho enfatizam aspectos do ambiente (tipo e qualidade dos estressores), além dos fatores individuais, entre eles as crenças de auto-eficácia como fortes mediadores da eficácia do enfrentamento e do próprio comportamento. Compreender o funcionamento humano, segundo BANDURA (1977), implica em levar em conta a tríade de fatores relativos ao indivíduo, ambiente e comportamento. Estudar tais fatores relativos ao indivíduo que envelhece, com expertise de conhecimentos e também atuante em um ambiente de trabalho, com estressores em potencial, pode trazer contribuições significativas para uma atuação preventiva no campo da saúde e bem-estar das categorias profissionais que envelhecem.

***Medidas de auto-eficácia.*** O construto de auto-eficácia parece ser universal e contém características similares em várias culturas, funcionando como um indicador da adaptação às mudanças da vida e como preditor de qualidade de vida. (SCHWARZER R. e BORN, 1997; SCHWARZER e JERUSALÉM, 2000).

JERUSALÉM e SWHARZER (1981) desenvolveram uma escala para avaliar a auto-eficácia contendo numa primeira versão 20 itens e mais tarde reduzida para 10 itens (SCHWARZER e BORN, 1997; SCHWARZER e SCHOLZ, 2000). Sucessivamente adaptada para 27 línguas, trata-se de uma escala unidimensional, cuja validade de critério é documentada em muitos estudos de correlação, nos quais foram encontrados valores de coeficientes de consistência interna variando entre  $\alpha = 0.75$  e  $0.91$ . Quanto à validade convergente e discriminante foram encontrados coeficientes de correlação positivos com auto-estima, otimismo e satisfação no trabalho, e negativos com depressão, ansiedade, estresse, esgotamento e queixas de saúde. Sua estabilidade tem sido examinada em diversos estudos longitudinais. Por exemplo, em uma amostra de pacientes cardíacos, sua recuperação em meio ano pode ser prevista pelos resultados obtidos numa escala de auto-eficácia aplicada antes da cirurgia (SCWHARZER e SCHOLZ, 2000). Numa pesquisa de larga escala, envolvendo 3.514 estudantes de escolaridade média e 302 professores foram encontradas correlações entre a auto-eficácia e otimismo e percepção de mudança em situações estressantes. Na amostra de professores, foram obtidas correlações significantes com enfrentamento pró-ativo, auto-regulação e correlações negativas com procrastinação (SCHWARZER, R. e SCHOLZ, 2000).

### 3. JUSTIFICATIVA

O aumento da longevidade traz questões fundamentais para a gerontologia e a sociedade de um modo geral e para a esfera do trabalho, quando se observa uma tendência ao envelhecimento da força de trabalho.

A reinvenção da velhice exigirá novos posicionamentos em relação ao direito ao trabalho (DEBERT, 1999), implicando na exigência da preparação do trabalhador para lidar com as contradições que o próprio mundo do trabalho lhe impõe (o aumento da produtividade, exigindo um maior desgaste físico e psicológico da pessoa). O enfrentamento do estresse torna-se condição essencial para a garantia da qualidade de vida, saúde mental e envelhecimento competente no trabalho.

O presente estudo pretende contextualizar alguns aspectos dos dados teóricos anteriormente apresentados, notadamente aqueles diretamente relacionados ao desenvolvimento da competência para lidar com os estressores do ambiente de trabalho na idade adulta, apoiados em variáveis como a experiência acumulada pelo exercício do papel profissional, o senso de auto-eficácia e as crenças sobre efetividade para obtenção de controle pessoal e interpessoal. Espera-se, desta forma, contribuir com medidas preventivas para a saúde mental e o manejo de situações estressantes experimentadas por trabalhadores, especialmente em serviços que envolvem riscos de vida, como aquele realizado em redes energizadas, alvo desse estudo. O acompanhamento desses serviços tem mostrado que estes profissionais estão sujeitos a pressões de prazo, pressões do cliente, pressões por parte das gerências quanto a indicadores de resultados e metas e ainda por se situarem em um nível intermediário de gestão, acabam por sofrer pressões dos níveis superiores e também da equipe de colaboradores.

Enfrentar com eficácia tais estressores pode contribuir para tornar seu envelhecimento produtivo e competente. Atuar em ambiente tão exigente e competitivo requer o desenvolvimento de habilidades de enfrentamento das experiências estressantes por parte do indivíduo. Neste sentido, a pesquisa sobre enfrentamento do estresse (coping) ganha significado social e educacional, uma vez que a aquisição e o desenvolvimento de práticas relacionadas ao controle e

prevenção de estresse podem contribuir para melhoria da qualidade de vida e saúde mental do trabalhador.

#### **4. PERGUNTAS DE PESQUISA**

As seguintes questões nortearam o delineamento desta pesquisa, baseada em auto-relatos de trabalhadores pertencentes a dois níveis ocupacionais (engenheiros e técnicos), todos homens, ambos os grupos em posições de liderança numa empresa do setor elétrico, atuando em serviços de rede, em relação aos seguintes aspectos de sua experiência de trabalho:

1. Quais são os estressores típicos deste ambiente de trabalho?
2. Qual é a intensidade do estresse ocupacional percebido?
3. Qual é o padrão de enfrentamento de estressores ocupacionais para este grupo?
4. Quais as relações entre idade, nível ocupacional e experiência no cargo e as formas de enfrentamento de eventos estressantes do ambiente de trabalho utilizadas por esses trabalhadores?

5. Em que medida o senso de auto-eficácia e as crenças de agência, avaliadas em duas dimensões: agência pessoal (controle pessoal) e agência interpessoal (comportamentos dirigidos aos outros para obtenção de controle), atuam como variáveis mediadoras entre os eventos estressantes e as estratégias de enfrentamento?

Trata-se de um estudo descritivo tendo como participantes 71 líderes (engenheiros e técnicos) de serviços de rede de uma empresa de energia elétrica do Estado de São Paulo.

#### **5. OBJETIVOS**

Este estudo teve por interesse investigar:

1. Os estressores percebidos por 71 trabalhadores adultos exercendo funções de liderança em serviços de rede, numa empresa de energia do Estado de São Paulo.
2. Os padrões de enfrentamento de estressores ocupacionais e sua relação com o grau de estresse percebido, a idade e a experiência no cargo para este grupo de trabalhadores.
3. As crenças de auto-eficácia e as crenças de agência consideradas como variáveis mediadoras da avaliação cognitiva do estresse percebido e de seu enfrentamento.

## **6. HIPÓTESES**

1. A idade, a experiência no cargo e o tipo de enfrentamento utilizado são menos preditivos do estresse ocupacional percebido do que a avaliação cognitiva do estresse e as crenças na competência para enfrentá-lo.
2. A auto-eficácia e as crenças de agência são mais preditivas do tipo de estratégia de enfrentamento utilizado do que a idade e a experiência no cargo: quanto maior a auto-eficácia percebida e a frequência das crenças de agência, maior a utilização de estratégias de controle; quanto menor a auto-eficácia e menor a frequência de crenças de agência, maior a utilização de estratégias de esquiva.
3. Altos níveis de estresse percebido são preditores da utilização de estratégias de esquiva e de manejo de sintomas, independentemente do grau de auto-eficácia e das crenças de agência.

## MÉTODO

Tratou-se de um delineamento de pesquisa descritiva em que, por meio de medidas quantitativas, investigou-se quais as associações entre o grau de estresse percebido, idade e maturidade no cargo e o padrão de enfrentamento utilizado diante de estressores do ambiente de trabalho. Avaliou-se ainda a influência do senso de auto-eficácia e das crenças de agência sobre a avaliação do estresse percebido e seu enfrentamento.

Adotou-se para a coleta e análise de dados o modelo operacional, mostrado na figura 1:

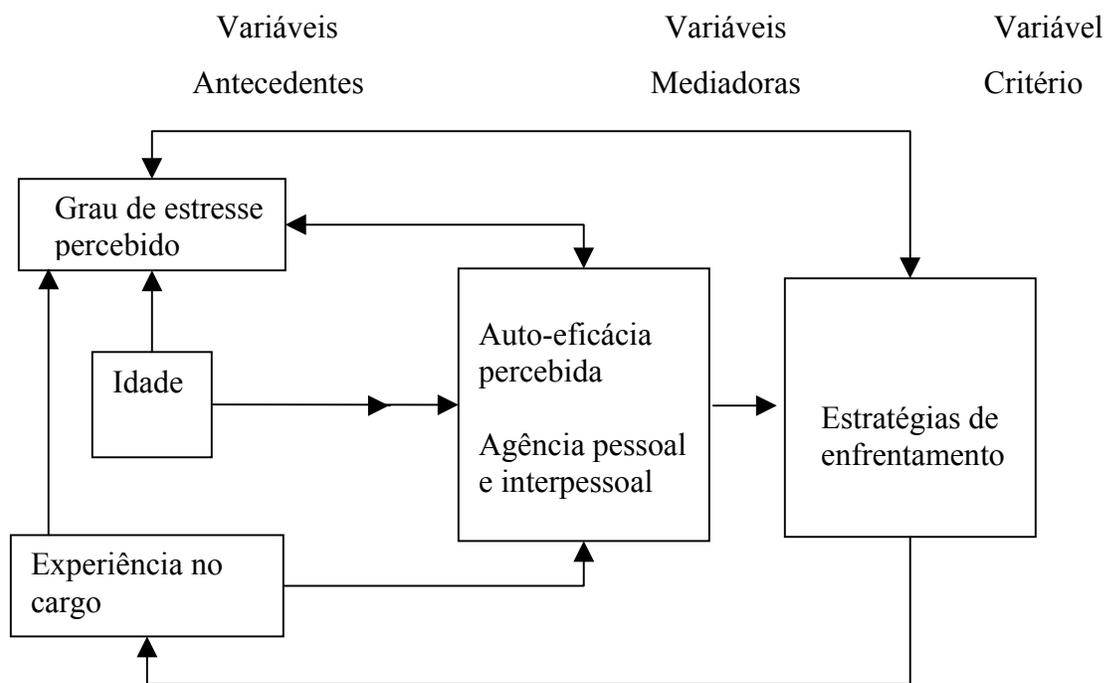


Fig. 1: Modelo operacional

## 1. PARTICIPANTES

O estudo abrangeu 71 engenheiros e técnicos, que atuavam como líderes em seus respectivos postos de trabalho. Dentre eles, 34 eram engenheiros e 37 eram técnicos, com idade entre 27 e 50 anos. Os participantes faziam parte de um universo de 79 trabalhadores, dentre os quais 39 eram engenheiros e 40 técnicos. Não entraram para a amostra os líderes que não responderam completamente aos questionários de pesquisa (oito líderes) ou cujo formulário foi extraviado. Os trabalhadores estavam distribuídos em cinco regiões geográficas do Estado de São Paulo.

Uma variável considerada como relevante no planejamento desta pesquisa foi o grau de experiência no cargo para cada grupo de trabalhadores, experiência essa indicada pelo cumprimento de pré-requisitos estabelecidos pela empresa.

Os pré-requisitos básicos exigidos para o cargo de engenheiro líder eram: estar ocupando cargo de engenheiro ou técnico de distribuição em serviços de campo, experiência mínima de dois anos em processos de atendimento de emergência, iluminação pública e serviços técnicos comerciais; evidência de habilidade para liderar equipes, para relacionamento interpessoal e para comunicação verbal e escrita e conhecimentos de micro-informática (Word, Excel, Power Point). Era desejável que ele possuísse amplo conhecimento do contrato de concessão de energia elétrica. Exigia-se como perfil deste profissional foco em resultados, em gestão de pessoas e em visão estratégica sistêmica.

Para o técnico líder exigiam-se como pré-requisitos para concorrer a uma vaga: formação técnica em Eletrotécnica, Eletroeletrônica ou Eletrônica; ter tido experiência mínima de dois anos como técnico nos processos de serviços de campo, distribuição, transmissão, operação ou geração de energia elétrica, conhecimentos básicos de normas e padrões técnicos de redes de distribuição, habilidade de relacionamento interpessoal, liderança e comunicação. Era desejável que apresentasse conhecimentos em: manutenção de redes, normas administrativas (CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas), políticas de qualidade, ambiental, saúde, segurança e qualidade de vida, sustentabilidade e responsabilidade corporativa, 5 S's (programa de qualidade) e conhecimentos em microinformática (Word e Excel), entre outros.

Para ambos os cargos, quanto maior o número de anos na carreira, supunha-se maior seria a experiência no cargo. Neste estudo, definiu-se como experiência no cargo o número de anos em exercício na função de líder.

Os engenheiros líderes, em linhas gerais, lideravam processos comerciais, emergenciais e de manutenção de redes elétrica e iluminação pública; representavam a empresa junto às entidades externas; eram responsáveis pelo cumprimento de metas e indicadores estabelecidos pela empresa e pelo contrato de concessão de energia elétrica, pelo cumprimento de normas técnicas para execução dos serviços, incluindo normas segurança do trabalho, qualidade, ambiente e pelas condições de trabalho das equipes (ambiente, ferramentas, equipamentos).

Os técnicos líderes coordenavam as equipes de eletricitas de redes, zelando pelo atendimento eficaz ao cliente. Eram responsáveis por equipes que variavam de no mínimo três a um máximo de 70 eletricitas, exercendo funções técnicas e administrativas (e.g. gestão de indicadores técnicos e comerciais, distribuição e acompanhamento dos serviços, gestão de veículos, equipamentos, materiais, entre outras). Tinham contato direto com as equipes que executavam os serviços de campo.

A tabela 1 a seguir contém os dados sociodemográficos apresentados pela amostra.

Tabela 1 – Dados sociodemográficos e do trabalho

CARGO	Freq	Percent	IDADE	Freq	Percent	ESCOL	Freq	Percent
ENGENH.	34	47.9	<30	8	11.6	2 GRAU	25	35.2
TÉCNICO	37	52.1	30-39	25	36.2	SUPERIOR	31	43.7
			40-49	35	50.7	PÓS-GRAD	15	21.1
			>=50	1	1.4			
			Perdas = 2					
FILHO	Freq	Percent	LAZER	Freq	Percent	TEMPSERV	Freq	Percent
SIM	49	70.0	SIM	56	78.9	<2	16	22.5
NÃO	21	30.0	NÃO	15	21.1	2-4	25	35.2
						>=5	30	42.3
			Perdas:1					
TRABALHO EXTRA	Freq	Percent	HORA EXTRA	Freq	Percent	GRAU ESTRESSE	Freq	Percent
SIM	2	2.8	<20	14	20.0	2	1	1.4
NÃO	69	97.2	20-39	25	35.7	3	3	4.3
			>=40	31	44.3	4	4	5.8
			Perdas = 1			5	6	8.7
						6	10	14.5
						7	18	26.1
						8	19	27.5
						9	6	8.7
						10	2	2.9
						Perdas = 2		

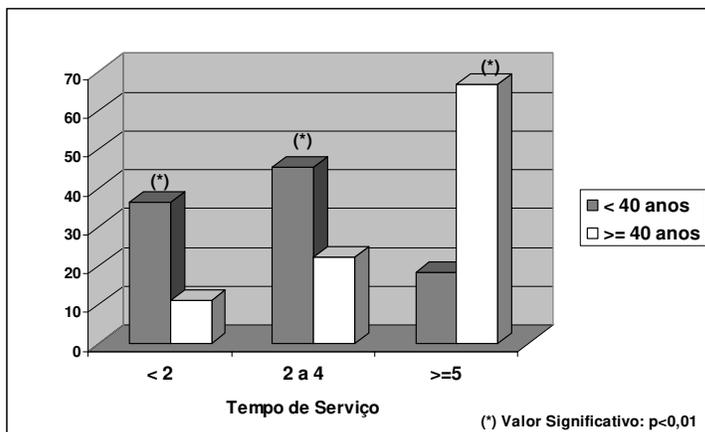
Os grupos ocupacionais apresentaram idade média de 39 anos (DP 6.22), variando de 27 a 50 anos; a média de tempo de serviço foi de cinco anos (DP= 4.75), variando de menos de um ano a 21 anos. O número médio de horas-extras realizadas no mês é de 35 horas (para maiores detalhes ver Anexo 3).

Os participantes da amostra foram comparados segundo os critérios idade e cargo, tendo sido encontradas diferenças significativas entre os grupos, segundo tais critérios.

Quando se compara idade e estado civil, os de 40 anos ou mais eram em sua maioria casados (92%). Entre os com menos de 40 anos, 21% solteiros e 9 % separados (p-valor =0.38), sendo tais diferenças significativas (para maiores detalhes ver Anexo 4).

Quando se compara idade e tempo de serviço no grupo com mais idade (40 ou mais), 67% tinham cinco anos ou mais de tempo de serviço. Entre os com menos de 40 anos, 45% tinham de dois a quatro anos de serviço e 36% menos de dois anos de serviço, para um p-valor <0.001, conforme indicado no gráfico 1- Idade e tempo de serviço (para maiores detalhes ver Anexo 4).

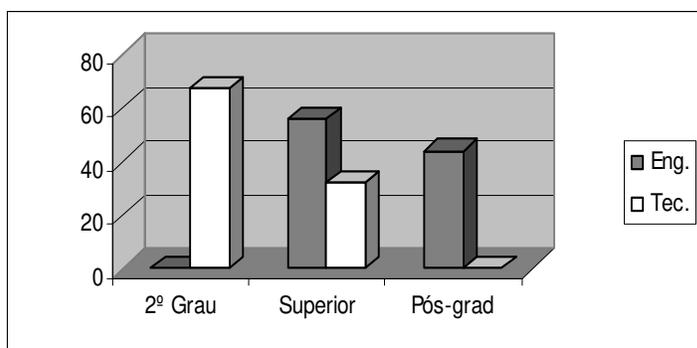
Gráfico 1 – Idade e tempo de serviço



Ainda aqueles com cinco ou mais anos de tempo de serviço tinham idade média de 42 anos, para um p-valor= <0.001 (para maiores detalhes ver Anexo 5). Aqueles com 40 anos ou mais tinham tempo médio de sete anos de serviço e aqueles com menos de 40 anos tinham tempo médio de três anos de serviço para um p-valor< 0.001 (para maiores detalhes ver Anexo 6).

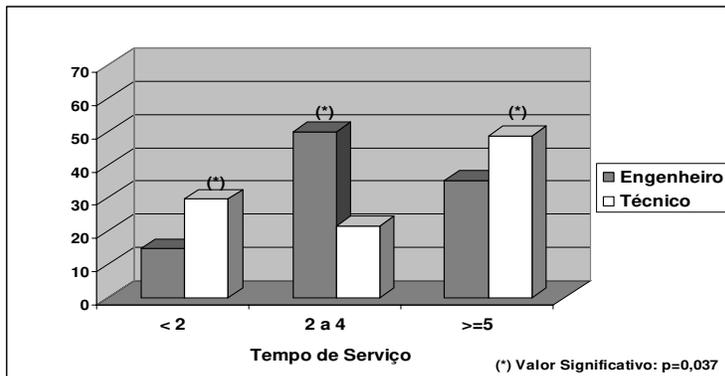
Quando comparados segundo os critérios cargo e escolaridade, 68% dos técnicos possuem 2º grau completo, em relação a 56% dos engenheiros com curso superior e 44% com pós-graduação, sendo estas diferenças significativas (p-valor <0.001), conforme indicado no gráfico 2- Cargo e escolaridade (para maiores detalhes ver Anexo 7).

Gráfico 2 – Cargo e escolaridade



Quando o cargo foi comparado com o tempo de serviço, 49% dos técnicos tinham cinco ou mais anos de tempo de serviço, 50% dos engenheiros de 2-4 anos e 30% dos técnicos com menos de dois anos (p-valor =0.037), sendo tais diferenças significativas, conforme indicado no gráfico 3 - Cargo e Tempo de serviço (para maiores detalhes ver Anexo 7).

Gráfico 3 - Cargo e tempo de serviço



Foram também encontradas diferenças significativas com relação a ter ou não ter filhos em comparação com o cargo exercido: 81 % dos técnicos tinham filhos, enquanto que 41% dos engenheiros não os possuíam (p-valor = 0.047) (para maiores detalhes ver Anexo 7).

O conjunto de dados sociodemográficos envolvendo idade, experiência e especificidade no cargo demonstraram tratar-se de população adulta (tendendo a meia idade) e experiente no trabalho, sugerindo que a liderança em serviços de rede, nesta empresa, têm sido delegadas às pessoas com maior idade e experiência no cargo.

## 2. INSTRUMENTOS

As variáveis antecedentes foram avaliadas mediante um questionário para identificação de dados sociodemográficos e uma questão para avaliar o grau de estresse percebido. A variável critério foi avaliada através de uma escala para avaliação do enfrentamento de estressores no trabalho. As variáveis mediadoras foram avaliadas mediante uma escala de autopercepção de

eficácia e uma escala de crenças de agência, esta em duas dimensões: pessoal e interpessoal. A seguir a descrição dos instrumentos utilizados:

### ***2.1 Questionário de dados sociodemográficos e trabalho***

Inclui os seguintes dados: idade, escolaridade, situação conjugal, filhos, prática de atividades de lazer e informações relativas ao trabalho: cargo atual, tempo de experiência no cargo, se executa trabalhos fora da empresa (não relacionados a ela), número médio de horas-extras trabalhadas por semana.

### ***2.2 Avaliação do grau de estresse percebido***

Esta avaliação foi realizada mediante uma única questão de natureza escalar: “Em uma escala de 1 a 10, sendo 10 “extremamente estressante” e 1 “pouco estressante” qual o grau de estresse percebido na execução dos seus serviços em uma empresa de energia elétrica?”.

### ***2.3 Avaliação dos estressores ocupacionais***

Os estressores ocupacionais foram avaliados mediante uma questão aberta: “Pense em seu ambiente de trabalho nos últimos doze meses. Identifique o evento ou situação mais estressante que tenha ocorrido nesse período”. Os estressores foram agrupados em categorias, segundo sua especificidade.

## ***2.4 Escala - Meios de lidar com problemas no trabalho***

Para avaliação das estratégias de enfrentamento do estresse ocupacional, utilizou-se a escala desenvolvida por LATAACK (1986), validada por Pinheiro et al. (2003) contendo 46 itens: 17 relativos à dimensão controle, contendo ações de controle e ações pró-ativas e reavaliação cognitiva; 12 itens relativos à esquiva e reavaliação cognitiva e 17 itens relativos a manejo de sintomas.

Para as respostas utilizou-se uma escala tipo Likert, variando de 1 a 5, onde 1. Nunca faço isso; 2. Raramente faço isso ; 3. Às vezes faço isso; 4. Frequentemente faço isso e 5. Sempre faço isso.

A seguir, nas tabela 2, 3 e 4 a descrição dos itens de controle e reavaliação cognitiva, esquiva e reavaliação cognitiva e manejo de sintomas, respectivamente.

Tabela 2 - Itens de Controle e Reavaliação Cognitiva

- 
01. Procuo meu chefe para discuti-lo.
  02. Tento me organizar para manter o controle da situação
  03. Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema
  04. Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades
  05. Dou atenção extra ao planejamento
  06. Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa
  07. Digo a mim mesmo que sou capaz de tirar proveito de tais situações
  08. Dedico mais tempo e energia para fazer minhas tarefas
  09. Tento envolver outras pessoas para resolvê-lo
  10. Penso na situação como um desafio
  11. Tento trabalhar mais rápida e eficientemente
  12. Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas
  13. Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim
  14. Peço ajuda a pessoas que tenham poder para fazer algo por mim
  15. Peço conselho a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer
  16. Tento modificar os fatores que causaram a situação
  17. Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode ajudar a resolver a questão
-

Tabela 3 - Itens de Esquiva e Reavaliação Cognitiva

- 
18. Evito a situação, se possível
  19. Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas desta natureza
  20. Tento manter distância da situação
  21. Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida
  22. Antecipo as conseqüências negativas, preparando-me assim para o pior
  23. Delego minhas tarefas a outras pessoas
  24. Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação
  25. Tento não me preocupar com a situação
  26. Faço o possível para sair da situação diplomaticamente
  27. Aceito a situação, se acho que não há nada que possa fazer para mudá-la
  28. Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto
- 

Tabela 4 - Itens de Manejo de Sintomas

- 
29. Durmo mais do que de costume
  30. Bebo mais do que de costume
  31. Tomo tranqüilizantes
  32. Uso algum outro tipo de droga
  33. Pratico mais exercícios físicos
  34. Uso algum tipo de técnica de relaxamento
  35. Procuo a companhia de outras pessoas
  36. Mudo os meus hábitos alimentares
  37. Procuo me isolar das outras pessoas
  38. Procuo me envolver em mais atividades de lazer
  39. Compro alguma coisa
  40. Tiro alguns dias para descansar
  41. Faço uma viagem
  42. Me torno mais sonhador(a)
  43. Reclamo com outras pessoas
  44. Procuo ajuda profissional
  45. Busco ajuda espiritual
  46. Fumo mais do que de costume
- 

### ***2.5 Escala de autopercepção de eficácia***

Neste estudo foi utilizada a versão brasileira da escala – Escala de autopercepção de eficácia, validada por SCHWARZER e COSTA (1999) com amostras de universitários, obtendo-se coeficiente alpha de Cronbach variando entre 0.79 e 0.82 entre diferentes amostras. Para estudantes secundaristas o alpha foi de 0.72. As respostas foram dadas em uma escala tipo Likert variando de não verdadeiro a totalmente verdadeiro.

A seguir estão descritos na tabela 5 os itens componentes da escala.

Tabela 5 - Itens da escala de autopercepção de eficácia

- 
1. Sempre posso resolver os problemas difíceis se me empenhar bastante.
  2. Se alguém se opõe a mim, eu posso encontrar a maneira de obter o que quero.
  3. É tranquilo para eu persistir em meus objetivos até alcançar as minhas metas.
  4. Estou seguro de que eu poderia lidar de maneira eficiente com eventos inesperados
  5. Graças às minhas qualidades e talento, posso superar situações imprevistas.
  6. Posso resolver a maioria dos problemas, se me esforço o necessário.
  7. Posso permanecer calmo(a) quando enfrento dificuldades, porque confio no meu jogo de cintura.
  8. Quando enfrento uma situação difícil, geralmente eu tenho idéia do quê devo fazer.
  9. Venha o que vier, geralmente sou capaz de lidar com isto.
  10. Quando tenho um problema pela frente, geralmente me ocorrem várias alternativas de como resolvê-lo.
- 

## ***2.6 Escala de crenças de agência***

Para avaliação das crenças de agência utilizou-se a escala de crenças de agência, tipo *Likert*, variando de um (nunca) a quatro (freqüentemente), apresentada por SMITH et al. (2000), contendo duas dimensões: agência pessoal, composta de oito itens e agência interpessoal, composta de cinco itens.

A escala foi validada semanticamente neste estudo para a amostra brasileira, por meio de procedimentos de tradução e retro-tradução, realizadas por dois professores de língua inglesa e posterior aplicação em uma amostra de respondentes. O cálculo da confiabilidade interna foi feito através do coeficiente de alpha de Cronbach. A adaptação para o português da escala de crenças de agência envolveu uma aplicação piloto para cinco líderes: três técnicos e dois engenheiros, componentes da amostra.

Nesta pesquisa as crenças de agência pessoal e interpessoal compuseram um instrumento único denominado Crenças de Controle, dividido em duas subescalas (agência pessoal, agência interpessoal). A análise de consistência interna foi feita para cada subescala, e também para a escala total. Foram encontrados os seguintes valores de alpha de Cronbach: crenças de agência (0.754), crenças de agência pessoal (0.744) e crenças de agência interpessoal (0.435). A seguir, as tabelas 6 e 7, contendo a descrição dos itens das subescalas – agência pessoal e agência interpessoal, respectivamente, os quais são respondidos através de uma escala de tipo Likert variando de nunca, algumas vezes, com freqüência a sempre.

Tabela 6 - Itens da subescala - agência pessoal

- 
- 
1. Eu obtenho o que eu quero ou o que eu preciso, confiando em meus próprios esforços e capacidade.
  2. Eu controlo o que acontece comigo fazendo escolhas que mais me beneficiem.
  3. O uso dos recursos ou ferramentas corretos me ajuda a alcançar meus objetivos.
  4. Quando necessário, eu aprendo novas habilidades para realizar meus objetivos.
  5. Ser flexível me permite alcançar meus objetivos.
  6. O planejamento cuidadoso me permite conseguir o que quero ou preciso.
  7. Eu controlo as coisas gerenciando meus afazeres adequadamente.
  8. Quando eu decido sobre um objetivo, faço tudo que estiver ao meu alcance para alcançá-lo.
- 
- 

Tabela 7 - Itens da subescala - agência interpessoal

- 
- 
9. Eu alcanço meus objetivos sabendo quando pedir ajuda aos outros.
  10. Eu realizo meus objetivos deixando que os outros conheçam as minhas necessidades e desejos.
  11. Eu consigo o que quero ou preciso procurando o conselho dos outros.
  12. Eu obtenho o que eu quero ou o que eu preciso, cooperando com os outros.
  13. Eu obtenho o que eu quero ou o que eu preciso sendo gentil com os outros.
- 
-



### 3. PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para viabilização da pesquisa foram feitos contatos com a empresa escolhida para autorização de acesso aos participantes e liberação de informações sobre as características de interesse da amostra. Nessa ocasião, foram oferecidas informações sobre os objetivos, instrumentos, duração, procedimentos de coleta de dados, a forma de devolução dos dados e os cuidados éticos a serem observados e compartilhados com os participantes da pesquisa. Ficou acertada que a participação seria voluntária e o convite para participação e a aplicação do protocolo de instrumentos seriam feitos pelos profissionais de recursos humanos, responsáveis por cada região abrangida pela amostra.

Inicialmente, foi conduzido um estudo piloto da aplicação pela própria pesquisadora, envolvendo três técnicos e dois engenheiros líderes pertencentes à amostra, com o objetivo de avaliar a adequação das instruções e instrumentos e determinar o tempo para aplicação. Ao final da aplicação dos instrumentos, realizou-se uma entrevista na qual foram solicitados quaisquer comentários que desejassem fazer sobre a aplicação, os objetivos, os instrumentos e a compreensão das instruções. Foram apresentados os seguintes comentários: “[...] as respostas falam do meu serviço, do serviço da gente” (líder referindo-se à adequação dos instrumentos para a situação de trabalho). “[...] responder à escala permitiu parar para pensar sobre como lido com os problemas, pois normalmente não fazemos isso”. (líder referindo-se ao instrumento ‘Meios de lidar com problemas no trabalho’).

[...] levei em consideração o temporal. Essa época é difícil. Ocorrem cobranças, situações de risco, segurança de pessoas, restabelecimento rápido da subestação. São cobrados por clientes, gerências, clientes internos, externos; às vezes não temos informação e temos que ir atrás... [precisamos de] ...autocontrole. Se chegar num nível 10, perdeu o controle (líder ao atribuir valor de 0 a 10 ao grau de estresse percebido)

O grau de estresse percebido para cada um depende da quantidade de trabalho (quanto maior a sobrecarga, maior a percepção) e do tipo de informação envolvida, podendo implicar em acidentes elétricos, por exemplo, a rede elétrica teve problemas e tem um eletricitista subindo no poste [...] (líder tecendo comentários sobre o grau de estresse percebido).

[...] o maior estresse relaciona-se com o envolvimento de outras pessoas no processo. Exemplo: caiu uma árvore na rede. O líder do centro de operação precisa solicitar à estação avançada o apoio, o recurso [referindo-se ao recurso humano] para

executar o trabalho. Nem sempre a estação avançada tem o recurso. Às vezes o cliente é do tipo A [grande cliente] [...] Às vezes o técnico de campo pode demorar para acionar o recurso e o técnico do centro de operação é cobrado do tempo de resolução [...]. (líder tecendo comentários sobre o estresse percebido).

Feitas as adequações propostas pela aplicação piloto, quatro profissionais de recursos humanos da empresa foram treinados para aplicação dos instrumentos, em sessão única, com a duração de uma hora.

Os participantes responderam aos questionários em sessão única, agrupados ou individualmente, dependendo das condições da empresa para aplicação. Foram fornecidas instruções gerais sobre a pesquisa esclarecendo sobre leitura e assinatura do termo de consentimento esclarecido (ver anexo 1) e a aplicação do protocolo dos instrumentos.(ver anexo 2). Os aspectos éticos deste projeto de pesquisa cumprem as exigências da Resolução 196/96 da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP). O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Ciências Médicas - Unicamp sob nº 511/2004.

## RESULTADOS

O comportamento das variáveis categóricas nos grupos foi analisado por meio dos testes Qui-quadrado ou Exato de Fisher (para valores esperados menores que cinco). Os escores gerais foram comparados por meio do teste de Mann-Whitney (para duas categorias), e do teste de Kruskal-Wallis (para três ou mais categorias), devido à ausência de distribuição normal dos escores. Para analisar a relação entre os escores das escalas foi utilizado o coeficiente de correlação de Spearman. O nível de significância adotado para os testes estatísticos foi de 5% ( $p < 0.05$ ).

Com o objetivo de analisar a relação ou influência das variáveis independentes e mediadoras de interesse (idade, escolaridade, cargo, tempo de serviço, número de horas-extras trabalhadas, grau de estresse percebido, auto-eficácia, e agência pessoal e interpessoal) nas variáveis dependentes (escores de estratégias de controle, esquiva e manejo) foi utilizada a Análise de Regressão Linear. Esta análise estuda a relação entre as variáveis independentes e a variável dependente com base nas correlações entre elas, estabelecendo um modelo linear na forma de uma equação do tipo  $Y = a + bX$ , onde 'X' é a variável independente, 'Y' é a variável dependente, 'a' é o intercepto ou coeficiente linear, e 'b' é a inclinação (slope) ou coeficiente angular.

Os dados resultantes da aplicação das escalas foram previamente submetidos à análise de sua consistência interna, por meio do coeficiente alpha de Cronbach, com o intuito de obter dados indicadores da validade interna desses instrumentos na amostra.

Para análise estatística foi utilizado o seguinte programa computacional: The SAS System for Windows (Statistical Analysis System), versão 6.12.SAS, Institute Inc, 1989-1996, Cary, NC, USA.

Os resultados serão apresentados na seguinte ordem:

1. Análise da consistência interna dos instrumentos.
2. Análise dos estressores de trabalho
3. Análise descritiva dos escores da pontuação relativa ao grau de estresse percebido, escores das escalas e subescalas de enfrentamento, auto-eficácia e agência.
4. Análise descritiva dos escores das escalas e subescalas de enfrentamento, auto-eficácia e agência e da pontuação relativa ao grau de estresse percebido, em relação às variáveis idade e cargo.
5. Análise de regressão linear univariada e multivariada para estratégias enfrentamento:

### **1. ANÁLISE DA CONSISTÊNCIA INTERNA DOS INSTRUMENTOS**

A tabela 8 contém os dados resultantes da análise da consistência interna das escalas indicada pelo  $\alpha$  de Cronbach. Alta consistência interna foi encontrada para as escalas de enfrentamento de estresse (0.849), de crenças de agência (0.754) e de crenças de agência pessoal (0.744). Foi encontrada consistência interna um pouco mais baixa, mas ainda aceitável, para a escala de auto-eficácia (0.678). A consistência interna foi baixa para a escala de crenças de agência interpessoal (0.435). Com relação a esta escala foi realizada uma análise item a item, com o objetivo de identificar qual deles interferia na consistência interna. O item 2 mostrou-se o item de menor consistência, embora sua exclusão não tenha ocasionado melhora acentuada no índice de Cronbach.

Tabela 8 - Análise da consistência interna das escalas e subescalas (n=71)

Escalas	Nº de Itens	$\alpha$ de Cronbach	Itens com menor consistência	Correlação com Total*	$\alpha$ Cronbach o (após retirada dos itens)
Enfrentamento – Total	46	0.849	---	---	---
Enfrentamento – Controle	17	0.828	---	---	---
Enfrentamento – Esquiva	11	0.764	---	---	---
Enfrentamento – Manejo	18	0.790	---	---	---
Auto-Eficácia – Total	10	0.678	---	---	---
Crenças de Agência – Total	13	0.754	---	---	---
Crenças Pessoais	8	0.744	---	---	---
Crenças Interpessoais	5	0.435	Item 2	0.061	0.495

\* correlação do item com o total do respectivo domínio.

## 2. ANÁLISE DOS ESTRESSORES OCUPACIONAIS

A OIT (1984) menciona as seguintes fontes de estresse: meio ambiente de trabalho, fatores próprios da tarefa, organização do tempo de trabalho, fatores institucionais e mudanças tecnológicas. Apoiando-se nesta mesma classificação, FIGUEIREDO et al. (2001) construíram um instrumento para avaliação de estressores psicossociais no contexto de trabalho na Argentina acrescentando o fator Pessoas, que incluiu itens como: “estar descontente com meus colegas de trabalho”; “trabalhar isoladamente”, “não me sentir útil no trabalho”.

No presente estudo os estressores foram organizados em três categorias:

1. Estressores organizacionais: referem-se a regras, valores, princípios, metas, objetivos, políticas (salarial, de movimentação, de desligamento, etc) e relações institucionais (sindicatos) da organização, quando atuam como desencadeadoras de tensão psicológica.

2. Estressores próprios das tarefas: relativos à organização e à execução de tarefas (envolvendo aspectos normativos, procedimentos, atividades, prazos, recursos, papéis, responsabilidades), quando atuam como desencadeadores de tensão psicológica.

Tais estressores foram organizados em três sub-categorias:

- Estressores relacionados a prazos, quantidade de trabalho (sobrecarga), falta de recursos para execução das tarefas.
  - Estressores relacionados a novas tecnologias e à exigências de qualidade e segurança no trabalho.
  - Outros: Desligamento de redes de energia elétrica e acidentes de trabalho.
3. Estressores relativos à gestão de pessoas: referem-se a aspectos relacionados à gestão de pessoas, envolvendo processos de seleção de pessoal, avaliação de desempenho, treinamento, motivação, relacionamento interpessoal, conflitos interpessoais, clima organizacional, entre outros, quando atuam como desencadeadores de tensão psicológica.

Os engenheiros e técnicos líderes identificaram de maneira bastante similar estressores organizacionais (três e dois respectivamente), estressores próprios da tarefa, relativos à organização e execução das tarefas (25 e 21, respectivamente). Os estressores relativos à gestão de pessoas apareceram com maior frequência entre os técnicos líderes (21 e 10 respectivamente).

Segue-se a descrição das categorias de estressores, separados por engenheiros e técnicos, líderes nas tabelas 9, 10, 11, 12, 13 e 14. Na categoria estressores próprios das tarefas, os números 1, 2 e 3 representam subcategorias de estressores.

Ambas as categorias profissionais mencionaram a atuação dos sindicatos como estressores. E os estressores organizacionais foram os citados com menor frequência pelas lideranças.

Tabela 9 - Estressores organizacionais - engenheiros líderes

Conflitos com sindicatos	02
Visitas constantes (diretoria, gerentes, presidente, auditoria, sindicato)	01
Organização e coordenação de evento de divulgação da marca da empresa	01
TOTAL	03

Tabela 10 - Estressores organizacionais - técnicos líderes

Salário insuficiente para dar o devido conforto à família	01
Atuação dos sindicatos na campanha salarial	01
TOTAL	02

Os estressores próprios das tarefas são os mais citados pelas lideranças. Dentre eles os relacionados a prazos, quantidade de trabalho (sobrecarga), falta de recursos são os mais freqüentes (doze para engenheiros e catorze para técnicos líderes) em relação à desligamento de redes elétricas e acidentes do trabalho (sete para engenheiros líderes e quatro para técnicos líderes) e estressores relativos à novas tecnologia e exigências de qualidade e segurança no trabalho (cinco para engenheiros e três para técnicos líderes).

Tabela 11 - Estressores próprios das tarefas - engenheiros líderes

	Cumprimento de metas dentro dos prazos	03
	Cobranças realizadas em reunião de acompanhamento de metas	01
	Sobrecarga de trabalho (quadro de pessoal reduzido)	05
1	Atraso na execução de obras (prazo ANEEL) <sup>10</sup>	01
	Urgência nas obras solicitadas (órgão públicos e terceiros)	01
	Quadro de pessoal insuficiente	01
		12
	Preparo das instalações, documentos para auditores	01
	Programa 5 S's <sup>11</sup>	01
2	Manutenção das certificações (ISO 9001, 14001, OSHAS 18001 e AS 8000) <sup>12</sup>	01
	Justificativas para ocorrências do sistema elétrico	01
	Cobranças exageradas por segurança no trabalho	01
		05
	Morte de colega após tentativa de ressuscitação	01
3	Desligamento (de cidades inteiras por mais de uma hora, linhas de manutenção, incêndio de transformador, temporais, provocando prejuízo nos indicadores de desempenho)	06
	Acidentes de trabalho	01
		08
	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

<sup>10</sup> ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

<sup>11</sup> 5 S's: Programa de Qualidade Total: organização, utilização de áreas, higiene e limpeza, padronização e disciplina

<sup>12</sup> ISO-9001 -Sistema de Gestão da Qualidade

ISO 14001 - Sistema de Gestão Ambiental

OSHAS 18001 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança

AS 8000 - Sistema de Gestão de Responsabilidade Social

Tabela 12 - Estressores próprios das tarefas - técnicos líderes

	Prazos curtos	04
	Falta de recursos	01
	Falta de pessoas (alterações nas escalas de serviços em emergências, imprevistos)	03
1	Sobrecarga de trabalho	03
	Excesso de atividades burocráticas	01
	Trabalhar sob pressão constante	01
	Falta de mão de obra	01
		14
	Velocidade das mudanças para atender novas demandas	01
2	Manter certificações 5 S's	02
		03
	Desligamento das redes de energia elétrica (envolvendo programação complexa de trabalho de várias equipes, organização das equipes de emergência em temporais; desligamento contínuo do mesmo setor)	03
3	Acidente de trabalho com funcionário	01
		04
	TOTAL	21

As novas tecnologias e as exigências de qualidade apregoadas pelos programas de qualidade total podem explicar maior pontuação dos engenheiros em estressores relativos a elas, uma vez que têm sob sua responsabilidade a garantia do cumprimento das políticas de qualidade, ambiental, segurança, responsabilidade social e o programa 5 S's.

Os desligamentos das redes de energia elétrica, provocados muitas vezes por temporais, juntamente com os acidentes de trabalho mereceram categoria à parte por constituírem fatores inerentes aos serviços de distribuição e energia elétrica, demandando preocupação constante com aspectos de segurança e qualidade por parte da organização e dos empregados.

Os engenheiros líderes mencionam com maior frequência estressores relativos aos desligamento e acidentes de trabalho (oito em relação a quatro), o que sugere preocupações com

a maior responsabilidade que hierarquicamente lhes é atribuída pela ocorrência e solução de problemas.

Tabela 13 - Estressores relacionados à gestão de pessoas - engenheiros líderes

Relacionamento com subordinados	01
Transferência de funcionários para outra área	01
Motivar equipe (salários baixos)	01
Pesquisa de clima organizacional (resultados e conseqüências)	02
Preocupação diária com a vida dos colaboradores	01
Reuniões com líderes informais	01
Pressão gerencial para execução de tarefa (sem autonomia para execução)	01
Desgaste provocado por avaliação ruim do trabalho	01
Lidar com consumidores	01
TOTAL	10

Tabela 14 - Estressores relacionados à gestão de pessoas - técnicos líderes

Falta de integração entre áreas	01
Programa de gerenciamento e valorização do desempenho	07
Falta de comprometimento e entusiasmo dos funcionários	01
Conflito com colaboradores	01
Feedbacks/contrato de resultados exigindo maior rendimento	01
Lidar com o comportamento das pessoas (anseios sobre os quais não se tem controle, bonificação e pesquisa de clima)	02
Relacionamento interpessoal	05
Reuniões	01
Demissão de funcionários	01
Técnico considerado como "válvula de escape" para aqueles que não assumem suas responsabilidades	01
TOTAL	21

Em comparação com os engenheiros, os técnicos líderes identificam com maior frequência estressores relacionados à gestão de pessoas (21 em relação a 10). Uma possível explicação para tais resultados deve-se ao fato de que o contato efetivo com a equipe de eletricitas é feito pelos técnicos líderes, cujas atribuições envolvem a gestão administrativa das equipes, além da gestão de veículos, ferramentas, equipamentos, indicadores técnicos e comerciais, suprimento de materiais, entre outros.

O relacionamento interpessoal e o programa de gerenciamento e valorização do desempenho (sete e cinco, respectivamente) são os estressores mais citados pelos técnicos líderes. Tais dados mostram a dificuldade de convivência entre as pessoas com interesses, habilidades e preocupações diversas, atuando em tarefas de risco, que requerem além da precisão técnica, cooperação e qualidade no relacionamento. O programa de gerenciamento e valorização do desempenho merece análise por parte da organização com o objetivo de investigar quais fatores podem ser atenuados para que possa ter sua eficácia aumentada.

### **3. ANÁLISE DESCRITIVA DO GRAU DE ESTRESSE PERCEBIDO, DO ENFRENTAMENTO E DAS CRENÇAS DE AUTO-EFICÁCIA E AGÊNCIA**

O grau médio de estresse percebido na amostra foi relativamente alto: sete (DP 1.72), numa escala de 01 a 10. Os participantes disseram freqüentemente utilizar estratégias de controle (M=3.73 e DP=0.49), às vezes utilizam estratégias de esquiva (M=2.07 e DP=0.50) e raramente utilizam manejo de sintomas (M=1.86) para enfrentamento do estresse, numa escala variando de 1=nunca faço isso, 2=raramente faço isso, 3= às vezes faço isso, 4=freqüentemente faço isso a 5= sempre faço isso.

A freqüência média para a escala de auto-eficácia foi 3.23, significando que a tendência do grupo foi de perceber que se sentem moderadamente capazes de lidar com as dificuldades do dia-a-dia, numa escala variando de 1=não verdadeiro, 2=pouco verdadeiro, 3=moderadamente verdadeiro a 4=totalmente verdadeiro. As escalas de crenças de agência pessoal e interpessoal apresentaram escores médios de 3.18 (DP=0.41) e 2.96 (DP=0.40), respectivamente, indicando que, com freqüência, os participantes disseram ter crenças de controle pessoal e interpessoal

sobre como lidar com as circunstâncias importantes de sua vida, numa escala variando de 1=nunca, 2=algumas vezes, 3=com frequência, 4= sempre.

A figura 2 contém as medidas de posição e dispersão para as variáveis grau de estresse percebido, enfrentamento, auto-eficácia e agência.

Observa-se que 50% do grupo pontuou abaixo de 7 e 50% acima, na variável grau de estresse percebido. 50% da amostra pontuou entre os pontos 6 e 8, ao mesmo tempo em que 25% pontuaram entre 4 e 6 e 25% entre 8 e 9; os pontos 2 e 10 foram os extremos da distribuição. Quanto às estratégias de enfrentamento a mediana mais alta foi em controle, mas os grupos não se diferenciam estatisticamente das demais (esquiva e manejo de sintomas), que tiveram distribuições comparáveis. Em auto-eficácia as medidas de tendência central (média e mediana) foram ligeiramente superiores a 3, com dispersão modesta, em comparação com as medidas anteriores. Ocorre algo similar com as medidas de agência pessoal e interpessoal, não tendo sido evidenciada diferença estatisticamente significativa entre as duas médias.

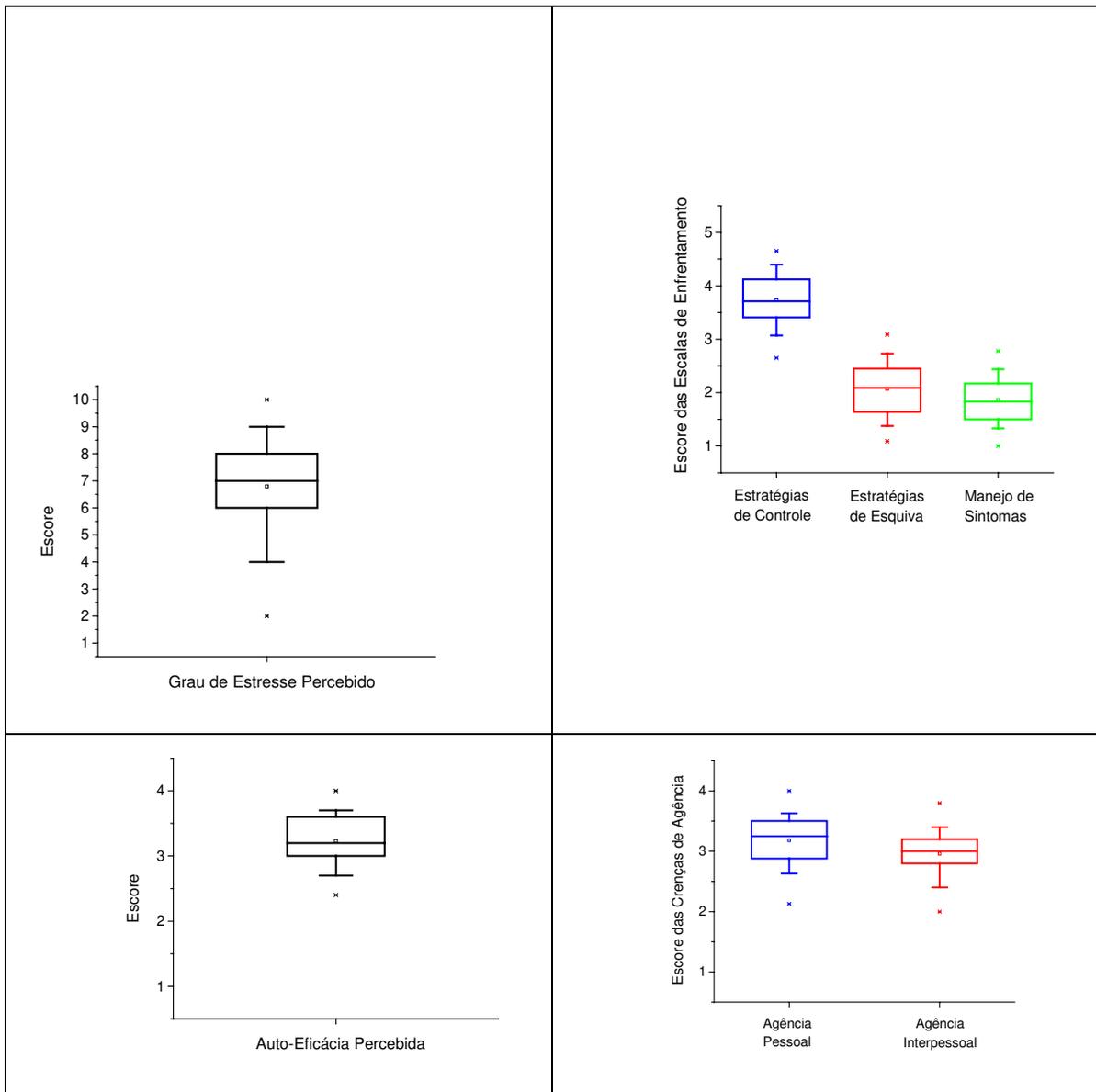


Figura 2 – Medidas de posição e de dispersão para as variáveis grau de estresse percebido, estratégias de enfrentamento do estresse ocupacional, auto-eficácia e agência.

#### 4. ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE IDADE, CARGO, NÚMERO DE HORAS EXTRAS TRABALHADAS, GRAU DE ESTRESSE PERCEBIDO, ENFRENTAMENTO, AUTO-EFICÁCIA E AGÊNCIA

Os participantes tiveram seus desempenhos comparados, segundo critérios de idade e cargo. Quando comparados segundo o critério idade não foram observadas diferenças estatisticamente significativas para o grau de estresse percebido, para as subescalas de enfrentamento (controle, esquiva e manejo de sintomas), para o escore total na escala de auto-eficácia e para a subescala crenças de agência pessoal. Exceção foi o desempenho no fator agência interpessoal em que o grupo mais novo (<40 anos) pontuou mais alto (3.09) em relação ao mais velho (>=40 anos) que pontuou mais baixo (2.83), para um p-valor = 0.006 (para maiores detalhes ver Anexo 6).

Na comparação dos desempenhos por critério de cargo observou-se que, com exceção da média na escala de eficácia como um todo, os participantes não se comportaram de forma significativamente diferente em relação às demais variáveis. Com relação à auto-eficácia o grupo de engenheiros líderes pontuou significativamente mais alto ( $\underline{M}$  = 3.34) em relação aos técnicos líderes ( $\underline{M}$  = 3.13) para um p-valor = 0.045, indicando que os engenheiros tenderam a se reconhecerem mais auto-eficazes, numa escala variando de 1=não verdadeiro, 2=pouco verdadeiro, 3=moderadamente verdadeiro a 4=totalmente verdadeiro (Ver Anexo 8).

## **5. ANÁLISE DAS CORRELAÇÕES ENTRE GRAU DE ESTRESSE PERCEBIDO, ENFRENTAMENTO, AUTO-EFICÁCIA E AGÊNCIA E AS VARIÁVEIS NÚMERO DE HORAS-EXTRAS TRABALHADAS, IDADE E TEMPO DE SERVIÇO**

Não foram encontradas correlações entre o grau de estresse percebido e as variáveis de controle referidas, como se pode observar na tabela 15. No entanto, os testes de Spearman apontaram correlações positivas entre as seguintes variáveis:

- tempo de serviço e auto-eficácia: quanto maior o número de anos trabalhados maior a auto-eficácia (0.279),
- manejo de sintomas e esquiva e manejo de sintomas e controle: correlações positivas foram encontradas entre manejo e esquiva (0.440) e manejo e controle (0.240),
- auto-eficácia e controle: quanto maior a auto-eficácia, maior a utilização de controle como estratégia de enfrentamento (0.530),

- crenças de agência pessoal e controle (0.663) e auto-eficácia (0.565)
- crenças de agência interpessoal e crenças de agência pessoal (0.431), auto-eficácia (0.398), uso de controle (0.359) e manuseio de sintomas (0.267).

Foram encontradas correlações negativas entre o tempo de serviço e as crenças de agência interpessoal (-0.333), significando que quanto mais experiente o líder, menor a frequência de crenças de agência interpessoal, ou seja, menos ele recorre a estratégias de controle mediadas por outros.

Tabela 15 - Correlações entre variáveis numéricas (escores das escalas)

	GRAUESTR	CONTROLE	ESQUIVA	MANEJO	EFICACIA	PESSOAL	INTERPE
IDADE	r=* 0.04435 p= 0.7216 n= 67	-0.16713 0.1699 69	-0.01529 0.9008 69	-0.01961 0.8729 69	-0.02360 0.8474 69	-0.13803 0.2580 69	<u>-0.33342</u> 0.0051 69
TEMPSERV	-0.06855 0.5757 69	-0.04411 0.7149 71	-0.05200 0.6667 71	0.03396 0.7786 71	<u>0.27980</u> 0.0181 71	-0.01381 0.9090 71	-0.07465 0.5361 71
HORAEXTR	0.07492 0.5437 68	-0.12704 0.2946 70	-0.10843 0.3716 70	-0.01595 0.8958 70	0.00254 0.9834 70	-0.01991 0.8701 70	-0.07589 0.5324 70
CONTROLE	r= 0.05172 p= 0.6730 n= 69						
ESQUIVA	0.04501 0.7134 69	0.14953 0.2133 71					
MANEJO	-0.00523 0.9659 69	<u>0.24021</u> 0.0436 71	<u>0.44018</u> 0.0001 71				
EFICACIA	-0.14577 0.2320 69	<u>0.53082</u> 0.0001 71	0.03365 0.7805 71	0.05776 0.6323 71			
PESSOAL	-0.02478 0.8398 69	<u>0.66356</u> 0.0001 71	0.06641 0.5822 71	0.18398 0.1246 71	<u>0.56557</u> 0.0001 71		
INTERPE	-0.11738 0.3368 69	<u>0.35991</u> 0.0021 71	0.18511 0.1222 71	<u>0.26756</u> 0.0241 71	<u>0.39886</u> 0.0006 71	<u>0.43134</u> 0.0002 71	

\* r=coeficiente de correlação de Spearman; p=p-valor; n=número de indivíduos. Siglas: TempServ (Tempo de Serviço); HoraExtr (Tempo de Horas-Extras); GrauEstr (Grau de Estresse Percebido); Controle (Enfrentamento – Controle); Esquiva (Enfrentamento – Esquiva); Manejo (Enfrentamento – Manejo); Eficacia (Auto-Percepção de Eficácia); Pessoal (Crenças de Agência Pessoal); Interpe (Crenças de Agência Interpessoal).

## **6. ANÁLISE DE REGRESSÃO LINEAR UNIVARIADA E MULTIVARIADA PARA ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO**

Inicialmente, foram feitas análises univariadas ou modelos simples, onde cada variável independente é relacionada com a variável dependente de interesse por vez. Em seguida, foi feita a análise multivariada através do modelo múltiplo, usando o critério Stepwise de seleção de variáveis, obtendo-se no modelo final as variáveis que conjuntamente são significativas para explicar a variabilidade da variável dependente em questão. O modelo obtido pode ser interpretado como discriminante para identificar o perfil dos trabalhadores segundo os valores da variável dependente de interesse e sua relação com as variáveis independentes selecionadas. Foram ajustados os modelos de regressão para cada variável dependente separadamente (estratégias de controle, esquiva e manejo).

A tabela 16 apresenta os resultados da análise de regressão linear univariada, para estudar a relação entre as variáveis antecedentes e mediadoras e a variável critério estratégias de controle.

Somente as variáveis auto-eficácia, agência pessoal e agência interpessoal foram significativamente relacionadas com a variável critério estratégias de controle. Os líderes com escores mais altos em estratégias de controle tenderam a apresentar escores mais altos de auto-eficácia, agência pessoal e interpessoal.

Tabela 16 - Resultados da análise de regressão linear univariada para estratégias de controle

Variável	Categorias	p-valor	R <sup>2</sup> (%)	Estimativa (E.P.)*
Idade (faixas)	<40 anos	---	2.69	3.82 (0.09)
	≥40 anos	0.178		-0.16 (0.12)
Idade	Variável contínua	0.064	5.04	4.43 (0.37) -0.02 (0.01)
Escolaridade	2º Grau	---	0.80	3.69 (0.10)
	Superior	0.508		0.09 (0.13)
	Pós-Graduação	0.988		0.01 (0.16)
Cargo	Técnico	---	0.01	3.73 (0.08)
	Engenheiro	0.969		-0.01 (0.12)
Tempo de Serviço	<5 anos	---	0.16	3.75 (0.08)
	≥5 anos	0.738		-0.04 (0.12)
Tempo de Serviço	Variável contínua (log <sub>10</sub> )	0.533	0.57	3.78 (0.10) -0.09 (0.14)
Horas-Extras Trabalhadas	<40 h/mês	---	0.61	3.75 (0.08)
	≥40 h/mês	0.521		-0.08 (0.12)
Horas-Extras Trabalhadas	Variável contínua (log <sub>10</sub> )	0.171	2.74	3.94 (0.17) -0.16 (0.11)
Grau de Estresse Percebido	Variável contínua	0.968	0.01	3.75 (0.24) -0.01 (0.03)
Auto-Eficácia	Variável contínua	<u>&lt;0.001</u>	27.44	1.48 (0.44) 0.70 (0.14)
Agência Pessoal	Variável contínua	<u>&lt;0.001</u>	42.62	1.27 (0.35) 0.78 (0.11)
Agência Interpessoal	Variável contínua	<u>0.002</u>	12.74	2.45 (0.41) 0.43 (0.14)

\*R<sup>2</sup>=coeficiente de determinação (% de variabilidade da variável resposta explicada pela variável independente); E.P.=Erro Padrão; Estimativa = valores do intercepto (1º valor) e do coeficiente angular (2º valor) na reta de regressão Y=a+bX.

Variável Dependente: Escore de Estratégias de Controle; n=71 sujeitos.

Na análise multivariada, ficaram no modelo apenas as variáveis auto-eficácia e agência pessoal. A tabela 17, a seguir, apresenta os resultados da análise de regressão linear multivariada para estratégias de controle, usando o critério Stepwise de seleção de variáveis (n=66).

A análise de regressão linear multivariada revelou relação significativa e conjunta dos escores em agência pessoal e em auto-eficácia com o escore em estratégias de controle: líderes com escores mais altos em estratégias de controle são os com escores mais altos em agência pessoal (aumento de 0.61 ponto a cada ponto de agência pessoal) e auto-eficácia (aumento de 0.30 ponto a cada ponto de auto-eficácia).

Tabela 17 - Resultados da análise de regressão linear multivariada para estratégias de controle

Variáveis Seleccionadas	Categorias	p-valor	R <sup>2</sup> (%)	Estimativa (E.P.)*
Agência Pessoal	Variável contínua	<0.001	44.00	0.86 (0.41) 0.61 (0.12)
Auto-Eficácia	Variável contínua	0.038	3.72	--- 0.30 (0.14)

\*R<sup>2</sup>=coeficiente de determinação parcial; E.P.=Erro Padrão; Estimativa = valores do intercepto (1º valor) e do coeficiente angular (2º valor) na reta de regressão. Variável Dependente: Escore de Estratégias de Controle (n=66). Critério Stepwise de seleção de variáveis. R<sup>2</sup> Total=47.72%

A tabela 18 apresenta os resultados da análise de regressão linear univariada sobre a relação entre as variáveis antecedentes (idade, escolaridade, cargo, tempo de serviço, horas-extras trabalhadas, grau de estresse percebido) e a variável critério estratégias de esquiva, mediadas pela variáveis auto-eficácia e agência pessoal e interpessoal. Esta análise revelou que nenhuma das variáveis estudadas teve relação significativa com o escore em estratégias de esquiva.

Tabela 18 - Resultados da análise de regressão linear univariada para estratégias de esquivas

Variável	Categorias	p-valor	R <sup>2</sup> (%)	Estimativa (E.P.)*
Idade (faixas)	<40 anos	---	0.57	2.12 (0.09)
	≥40 anos	0.536		-0.08 (0.12)
Idade	variável contínua	0.841	0.06	2.15 (0.38) -0.01 (0.01)
Escolaridade	2º Grau	---	0.08	2.07 (0.10)
	Superior	0.978		-0.01 (0.14)
	Pós-Graduação	0.850		0.03 (0.17)
Cargo	Técnico	---	0.06	2.06 (0.08)
	Engenheiro	0.842		0.02 (0.12)
Tempo de Serviço	<5 anos	---	0.02	2.06 (0.08)
	≥5 anos	0.905		0.01 (0.12)
Tempo de Serviço	variável contínua (log <sub>10</sub> )	0.576	0.46	2.12 (0.10) -0.08 (0.15)
Horas-Extras Trabalhadas	<40 h/mês	---	1.31	2.12 (0.08)
	≥40 h/mês	0.346		-0.12 (0.12)
Horas-Extras Trabalhadas	variável contínua (log <sub>10</sub> )	0.515	0.63	2.18 (0.18) -0.08 (0.12)
Grau de Estresse Percebido	variável contínua	0.837	0.06	2.04 (0.24) 0.01 (0.03)
Auto-Eficácia	variável contínua	0.632	0.33	1.82 (0.53) 0.08 (0.16)
Agência Pessoal	variável contínua	0.682	0.25	1.88 (0.47) 0.06 (0.15)
Agência Interpessoal	variável contínua	0.115	3.56	1.38 (0.43) 0.23 (0.15)

\*R<sup>2</sup>=coeficiente de determinação (% de variabilidade da variável resposta explicada pela variável independente); E.P.=Erro Padrão; Estimativa = valores do intercepto (1º valor) e do coeficiente angular (2º valor) na reta de regressão Y=a+bX. Variável Dependente: Escore de Estratégias de Esquiva; n=71 sujeitos.

A tabela 19 apresenta os resultados da análise de regressão linear univariada para as variáveis antecedentes e mediadoras e a variável critério estratégias de manejo de sintomas.

Na análise univariada para estratégias de manejo, somente a variável agência interpessoal foi significativamente relacionada com a variável critério: os trabalhadores com escores mais altos em estratégias de manejo tenderam a apresentar escores mais altos em agência interpessoal.

Tabela 19 - Resultados da análise de regressão linear univariada para estratégias de manejo de sintomas

Variável	Categorias	p-valor	R <sup>2</sup> (%)	Estimativa (E.P.)*
Idade (faixas)	<40 anos	---	0.14	1.84 (0.08)
	≥40 anos	0.764		0.03 (0.10)
Idade	Variável contínua	0.878	0.04	1.81 (0.33) 0.01 (0.01)
Escolaridade	2º Grau	---	0.01	1.86 (0.09)
	Superior	0.984		-0.01 (0.12)
	Pós-Graduação	0.951		-0.01 (0.14)
Cargo	Técnico	---	0.04	1.84 (0.17)
	Engenheiro	0.875		-0.02 (0.10)
Tempo de Serviço	<5 anos	---	1.19	1.82 (0.07)
	≥5 anos	0.365		0.10 (0.10)
Tempo de Serviço	Variável contínua (log <sub>10</sub> )	0.777	0.12	1.84 (0.09) 0.04 (0.13)
Horas-Extras Trabalhadas	<40 h/mês	---	0.24	1.88 (0.07)
	≥40 h/mês	0.689		-0.04 (0.11)
Horas-Extras Trabalhadas	Variável contínua (log <sub>10</sub> )	0.545	0.54	1.78 (0.16) 0.06 (0.10)
Grau de Estresse Percebido	Variável contínua	0.837	0.06	1.92 (0.21) -0.01 (0.03)
Auto-Eficácia	Variável contínua	0.485	0.71	1.54 (0.46) 0.10 (0.14)
Agência Pessoal	Variável contínua	0.179	2.60	1.32 (0.40) 0.17 (0.13)
Agência Interpessoal	Variável contínua	<u>0.024</u>	7.21	1.00 (0.37) 0.29 (0.13)

\*R<sup>2</sup>=coeficiente de determinação (% de variabilidade da variável resposta explicada pela variável independente); E.P.=Erro Padrão; Estimativa = valores do intercepto (1º valor) e do coeficiente angular (2º valor) na reta de regressão Y=a+bX. Variável Dependente: Escore de Estratégias de Manejo; n=71 sujeitos.

Na análise multivariada somente a variável agência interpessoal permaneceu no modelo. A tabela 20 apresenta os resultados da análise de regressão linear multivariada para estratégias de manejo, usando o critério Stepwise de seleção de variáveis (n=66). Os resultados indicaram relação significativa entre os itens de agência interpessoal e os escores de estratégias de manejo: os líderes com escores mais altos em estratégias de manejo de sintomas foram os com escores mais altos em agência interpessoal (aumento de 0.27 ponto a cada ponto de agência interpessoal).

Tabela 20 - Resultados da análise de regressão linear multivariada para estratégias de manejo de sintomas

Variáveis Selecionadas	Categorias	p-valor	R <sup>2</sup> (%)	Estimativa (E.P.)*
Agência Interpessoal	Variável contínua	0.035	6.75	1.08 (0.37) 0.27 (0.12)

\*R<sup>2</sup>=coeficiente de determinação parcial; E.P.=Erro Padrão; Estimativa = valores do intercepto (1º valor) e do coeficiente angular (2º valor) na reta de regressão. Variável Dependente: Escore de Estratégias de Manejo (n=66). Critério Stepwise de seleção de variáveis. R<sup>2</sup> Total=6.75%

## DISCUSSÃO

Os achados indicaram que as funções de liderança eram ocupadas por profissionais tendendo à meia-idade (média de 42 anos).

Cerca de metade dos técnicos líderes estavam na maturidade de carreira e, em proporção comparável, os engenheiros ocupavam etapa intermediária de carreira. O fato da metade das lideranças técnicas apresentarem uma experiência significativa no trabalho (mais de cinco anos de experiência) é indicativo da valorização da mão-de-obra madura para ocupação de postos de trabalho que requerem liderança de pessoas em situações de risco. Esta caracteriza a realidade da empresa de onde provinham os participantes, onde a maioria dos serviços são realizados no alto de um poste de energia elétrica e alguns deles em redes energizadas. Neste contexto, cabe aos técnicos líderes e suas equipes de trabalho a responsabilidade de levar a energia elétrica aos lares, hospitais, escolas, indústrias e, portanto, estão mais sujeitos às situações de risco elétrico, quando comparados aos engenheiros líderes, cujas responsabilidades são fortemente administrativas e relativas à gestão de resultados e processos.

A maior proximidade das tarefas de risco requer das lideranças técnicas, além da especialização cognitiva para supervisão dos serviços em redes, também especialização emocional, incluindo as habilidades emocionais pessoais e as de relacionamento. Fazendo referência ao que os empregadores consideram crítico para a admissão de pessoas em suas companhias, GOLEMAN (1999) diz que as habilidades técnicas são menos importantes do que as chamadas habilidades emocionais, assumidas como parte da inteligência emocional envolvendo o modo como lidamos conosco - competências pessoais e o modo como lidamos com relacionamentos – competências sociais, incluindo: a capacidade de ouvir e comunicar-se oralmente; adaptação e criatividade frente aos reveses e obstáculos; gerenciamento de si mesmo,

confiança e motivação para se dirigir rumo a metas no trabalho; vontade para desenvolver carreira própria e orgulho das próprias realizações; habilidades relacionais como a cooperação, a capacidade de trabalho em equipe, aptidão para negociar, eficácia na organização, desejo de contribuir. São as competências emocionais, assumidas como parte da chamada inteligência emocional e envolvendo o modo como lidamos conosco – competências pessoais (autopercepção, auto-regulação, motivação, autocontrole, inovação e flexibilidade) e o modo como lidamos com relacionamentos - competências sociais (empatia e aptidões pessoais, como influência, comunicação, gerenciamento de conflitos e outros).

Espera-se que um líder forneça instruções, direção, inspiração, conselhos e estímulo para que seus funcionários melhorem seu desempenho no trabalho. ROBBINS (1999) identifica três habilidades gerais necessárias ao líder: 1) Capacidade de analisar maneiras de melhorar o desempenho e capacidades do empregado. 2) Capacidade de criar um ambiente de apoio. 3) Capacidade de influenciar empregado a mudar seus comportamentos. Trata-se em última análise de habilidades tipicamente emocionais.

Sabe-se que os serviços em redes de energia elétrica requerem constantes interações, sincronicidade de movimentos e de comportamentos dos membros da equipe para execução das tarefas no alto do poste, além de cooperação, autocontrole e um corpo saudável. A falta de disposição física, a indisposição corporal, as doenças podem ser facilmente percebidas nessas equipes, pois o contato corporal é muito próximo na execução de grande parte das tarefas. É bastante comum que essas equipes, possivelmente, em função da intimidade de contato requerida pelo trabalho, intensifiquem as relações interpessoais entre alguns de seus membros, dentro e fora do trabalho. Se bem que o técnico não acompanhe necessariamente toda execução de serviço em campo, é comum que ele esteja próximo dessas equipes e, que, também aprofunde seus laços com os membros da equipe.

CARSTENSEN (1992) e CARSTENSEN et al. (2003) ao exporem os fundamentos da teoria social da seletividade socioemocional afirmam que os mais velhos, diante da perspectiva de que o tempo está passando, priorizam a regulação emocional, evitando emoções negativas, valorizando as positivas, em detrimento de objetivos cognitivos de expansão e conquista, sugerindo um padrão de desenvolvimento normativo. Porém, o mesmo pode acontecer com pessoas que experienciam uma doença crônica, como, por exemplo, pressão alta, osteoporose, ou uma doença com risco de vida, como a aids. Nesses casos, a experiência desempenha um papel importante para explicar o porque do aumento da regulação emocional através do curso de vida.

Pode-se sugerir que a seletividade sócio-emocional, relacionada à execução e liderança de serviços de risco, contempla aspectos relevantes e significativos para a integração psicológica e a adaptação ao nível individual e grupal, em contextos sujeitos a riscos de vida. É possível que as competências emocionais possam ser mais desenvolvidas em liderança mais velhas, porque dependem da experiência de vida, e esta guarda forte relação com o tempo vivido em meio a experiências significativas. Dessa forma, supõe-se que os trabalhadores maduros possam desempenhar, por sua experiência cognitiva emocional, com maior facilidade e desenvoltura a liderança de serviços sujeitos a riscos de vida.

Um outro aspecto a considerar quando se pensa no aproveitamento de trabalhadores maduros para funções de liderança e supervisão relaciona-se com a exigência de sabedoria para a tomada de decisões a respeito das pessoas e seus dilemas em diferentes etapas e exigências da vida. Segundo BALTES (1990) a sabedoria no trato com as exigências da vida refere-se a um sistema de conhecimento especializado, num domínio selecionado - a pragmática fundamental da vida, o que inclui capacidade de planejar, manejar e revisar as práticas adotadas no cotidiano. Inclui riqueza de conhecimentos relativos a fatos, a procedimentos, ao contextualismo em relação ao curso de vida (tensões e prioridades dos diversos domínios da vida: trabalho, família, relacionamentos), ao relativismo de valores (levar em conta aspectos culturais, preferências religiosas, separar valores próprios do outro) e ao lidar com a incerteza (capacidade de propor soluções não prontas, otimizar a relação entre ganhos e perdas, agir diante de um futuro não previsível, buscar soluções que representem apoio moral).

Com frequência as lideranças se deparam com questões como: exigências da família em oposição à necessidade de aperfeiçoamento profissional, rapidez no atendimento em oposição à capacidade funcional da equipe, sobrecarga de trabalho em oposição à saúde, proximidade da aposentadoria em oposição à vida ativa. Pode-se supor que os mais velhos e experientes sejam capazes de exibir sabedoria em suas ações para liderar uma equipe, principalmente quando ela atua em serviços de risco.

BALTES (1990) propõe, ainda, que a maturidade é associada à experiência extensiva e à prática estruturada e orientada e estas são tidas como condições necessárias para a aquisição de conhecimento especializado, se bem que não sejam suficientes para explicar a sabedoria no julgamento e decisões sobre a vida e o desenvolvimento. Não apenas o envelhecimento, mas também as histórias de vida variadas, além de fatores pessoais e motivacionais, estão envolvidos

na aquisição e manutenção da sabedoria. Porém, sem dúvida, a maturidade no trabalho pode estar associada à sabedoria para a tomada de decisões, em especial, as relativas aos dilemas da vida.

Apesar de toda ênfase do mundo moderno ao novo e ao mutável, as funções de liderança e supervisão em situações de risco continuam sendo delegadas às pessoas maduras, valorizando-se, dessa forma, a especialização do conhecimento (advinda da experiência) e a capacidade de encontrar significados e objetivos relativos às emoções, aos sentimentos e aos relacionamentos humanos, que se traduzem em competências emocionais e em sabedoria.

Independentemente da idade, do número de horas-extras trabalhadas, do cargo e do tempo de serviço os líderes relataram um grau de estresse percebido relativamente alto – 7 (sete). Não foram encontradas diferenças significativas entre o grau de estresse percebido e as variáveis mediadoras (auto-eficácia e crenças de agência) e critério (enfrentamento do estresse). Tais resultados são contrários à hipótese nº 3, segundo a qual altos níveis de estresse percebido são preditores da utilização de estratégias de esquiva e manejo de sintomas, independentemente dos níveis de auto-eficácia e crenças de agência.

A literatura existente aponta para o valor da avaliação cognitiva no enfrentamento. Segundo LAZARUS e FOLKMAN (1984), pioneiros na ênfase dada à avaliação cognitiva no enfrentamento, há duas razões básicas para explicar o valor da avaliação cognitiva para o enfrentamento: 1) Diferenças individuais de avaliação: diante de condições comparáveis, uma pessoa reage com raiva, outra com depressão e outra ainda com culpa ou ansiedade. 2) As pessoas devem distinguir entre situações benignas e perigosas: trata-se de um mecanismo da evolução humana, o qual envolve um sistema cognitivo altamente versátil e eficiente.

Segundo FOLKMAN e MOSKOWITZ (2000), a pesquisa sobre enfrentamento do estresse nos últimos 30 anos, apesar de suas variações, tem apresentado convergência em relação aos seguintes pontos: 1) O enfrentamento tem múltiplas funções além das já conhecidas - regulação do distress e manuseio de problemas que o provocam. 2) O enfrentamento é influenciado pelas características de personalidade, incluindo o neuroticismo, o otimismo e a extroversão. 3) O enfrentamento é influenciado pelos recursos sociais. 4) O enfrentamento é influenciado pela avaliação das características do contexto no qual ocorre a situação estressante, incluindo sua controlabilidade. Este último ponto assume relevância para esta discussão, ou seja, a controlabilidade parece ser crítica para explicar o enfrentamento. Pode-se dizer que a avaliação cognitiva da situação estressante inclui além do reconhecimento da ameaça em si, também a avaliação da competência para enfrentá-lo, ou seja, das crenças de auto-eficácia.

As crenças de eficácia, segundo BANDURA (1997) têm diversos efeitos sobre o funcionamento humano: regulam aspirações, influenciam o curso de ação para escolher, o esforço a ser colocado em suas tentativas, os padrões de pensamento (auto-ajuda ou auto-impedimento), o quanto de estresse ou de depressão as pessoas podem experimentar ao enfrentar demandas acima de sua capacidade. Perceber-se capaz ou não de lidar com a situação estressante parece ser um aspecto crítico para o enfrentamento. As crenças de eficácia afetam o impacto dos estressores organizacionais sobre a saúde e a vida emocional dos empregados. O que será experienciado como estressor depende em parte do nível de auto-eficácia. Empregados com baixo senso de auto-eficácia são estressados pela sobrecarga de trabalho e pelas responsabilidades inerentes a seu papel. Aqueles com alto senso de auto-eficácia são frustrados e estressados pelas limitadas oportunidades de aproveitamento de seus talentos.

Neste estudo, a avaliação da percepção da situação estressante foi feita através de uma pergunta: “Qual é o grau de estresse percebido na execução dos serviços de redes de energia elétrica?” Era de se esperar que o grau interferisse no enfrentamento, conforme os dados de literatura, o que não aconteceu. No entanto, a avaliação de uma situação como estressante depende muito mais de sua controlabilidade. Nesse sentido, os resultados apontados pelas medidas de enfrentamento, das crenças de auto-eficácia e de agência, indicam que as lideranças mostraram relativo controle sobre as condições adversas, embora as avaliem como consideravelmente estressantes. Isto permite dizer, que mais importante que interpretar a situação como mais ou menos ameaçadora, é se perceber capaz de efetivamente controlá-la, principalmente quando se atua em serviços sujeitos a intempéries (e.g. os temporais). Um temporal pode ser tido como ameaçador, pois implica em desligamentos de energia, sobrecarga de trabalho para seu restabelecimento, além da pressão exercida pelos clientes, indústrias, comunidade, gerências. No entanto, é a capacidade de perceber-se efetivamente capaz de controlá-lo, que se constitui o fator realmente crítico para a prevenção do estresse, mais do que a sua percepção como estressante ou não.

Para próximas pesquisas sugere-se que a avaliação cognitiva do estresse inclua questões que avaliem o grau de controle que a pessoa julga ter sobre o evento, pois é este que determinará a sua capacidade de lidar ou não com ele.

As diferenças encontradas entre as médias de utilização para estratégias de controle, esquiva e manuseio de sintomas não foram significativas, sugerindo que as lideranças desenvolvem um padrão de enfrentamento que se caracteriza pelo uso do controle, esquiva e

manuseio de sintomas diante dos problemas no trabalho, dependendo da situação enfrentada. Este resultado vem ao encontro do modelo proposto por FOLKMAN e LAZARUS (1980) e LAZARUS e FOLKMAN (1984) segundo o qual a escolha da estratégia de enfrentamento será sempre função da especificidade da situação vivida, o que inclui a avaliação do quanto se sente capaz de enfrentá-la.

A não existência de um padrão único de enfrentamento desloca atenção para a necessidade de um reposicionamento em relação ao valor e limitações das medidas de enfrentamento, baseadas em inventários de estratégias. SOMERFIELD e McCRAE (2000) avaliando as mudanças metodológicas e os avanços teóricos no campo da pesquisa de enfrentamento advertem: 1) Os benefícios trazidos pela pesquisa têm sido modestos. Primeiramente porque as pessoas sabem que não devem entrar em pânico em emergências, sabem que é útil valer-se de recursos do outro para enfrentar seus problemas. 2) Os esforços individuais são insuficientes para resolver problemas complexos, principalmente no ambiente de trabalho, quando os esforços do enfrentamento de grupo ou a agência coletiva podem ser mais efetivos. 3) Os esforços de enfrentamento são fortemente influenciados por características individuais que podem dificultar mudanças. Para uns o processo de enfrentamento será sempre mais fácil do que para outros: tratamento medicamentoso pode ser mais difícil para aqueles com baixa consciência, relaxamento pode ser difícil para aqueles com alto grau de ansiedade e o suporte social pode ser evitado por indivíduos desagradáveis. A pesquisa das estratégias de enfrentamento deveria incluir medidas de respostas específicas, dependendo do contexto; avaliação das diferenças individuais que afetam a escolha do enfrentamento, incluindo medidas como: questionários de auto-relato, estudos longitudinais, métodos de relato diário. Mais do que investigar as estratégias propriamente ditas, deveria se focar a atenção em ajudar as pessoas a priorizar suas forças, acelerar a aceitação de perdas e preservar o valor do suporte social para enfrentamento.

A correlação encontrada entre uso de manejo e esquiva sugere que o manejo parece ter conotação de controle mais relacionado à esquiva, ou seja, evitação da situação estressante, do que o envolvimento com ações diretamente relacionadas à resolução dos problemas. O manejo de sintomas envolve entre outros, práticas de relaxamento, exercícios físicos, ajuda espiritual, ajuda profissional, descanso, busca de companhia de outros, estratégias essas amplamente veiculados pela mídia, de um modo geral, como efetivas para a saúde e bem-estar e, portanto, como estratégias preventivas em relação ao estresse, embora não impliquem em ações diretamente relacionadas à situação estressante.

As relações significativas encontradas através da análise de regressão linear multivariada entre estratégias de controle e agência pessoal e estratégias de manejo e agência interpessoal apontam para importante e significativo campo de pesquisa, quando o foco é a prevenção do estresse – o chamado enfrentamento pró-ativo. LAZARUS e FOLKMAN (1984) já alertava para o valor das habilidades e recursos para um enfrentamento focalizado no problema como capazes de reduzir o impacto fisiológico e psicológico de estressores e preocupações diárias.

No enfrentamento pró-ativo as situações estressoras são vistas como oportunidades para o crescimento pessoal, ou seja, oportunidades para atuação como agente apoiado em recursos próprios e de outros para enfrentamento das condições adversas. Segundo GREENGLASS (2001) os recursos psicológicos como auto-estima positiva, senso de controle pessoal, otimismo e habilidade para encontrar significados na vida podem minimizar os efeitos de estresse.

Segundo a autora o enfrentamento pró-ativo difere do reativo de três maneiras: 1) o enfrentamento reativo lida com eventos estressantes do passado com o objetivo de compensar a perda ou ameaça de perda, enquanto que o enfrentamento pró-ativo está orientado para o futuro. Neste sentido, orienta-se para a busca de objetivos de crescimento pessoal; em contrapartida ao reativo que se volta para enfrentamento das perdas e ameaças já ocorridas. 2) O enfrentamento reativo orienta-se para o gerenciamento do risco, em contrapartida, o pró-ativo orienta-se para o gerenciamento de um objetivo. Trata-se de desenvolver uma visão na qual a situação deixa de ser percebida como ameaçadora ou significando perda e passa a ser percebida como uma oportunidade de mudança; e finalmente, 3) o enfrentamento pró-ativo carrega uma visão positiva da situação enfrentada, sendo as situações percebidas como oportunidades de aquisição de novas habilidades que incluem o planejamento, o estabelecimento de objetivos, a organização e simulação mental.

Capacitar as lideranças em enfrentamento pró-ativo, ou seja, em atuação preventiva em relação ao controle do estresse pode contribuir para aumentar seu senso de agência pessoal. Com relação às estratégias de manejo e sua relação significativa com agência interpessoal, pode-se dizer que o enfrentamento de estresse através de cuidados para com a saúde (incluindo recursos próprios e de outro) aponta para um estilo de vida que tem efeitos preventivos em relação ao estresse. As estratégias de manejo contemplam atividades de cuidado (ou ausência dele) para com a saúde e, portanto, podem estar relacionadas a um estilo de vida saudável, que se reflete na capacidade de utilizar recursos próprios e de outro para atenuar as condições estressantes. Por sua vez, o enfrentamento pró-ativo pode também ser associado ao estilo de vida. Segundo IWASAKI

et al. (2001) um estilo de vida, incluindo atividades físicas de lazer, contribui para altos níveis de saúde física e bem-estar, atuando como um valioso recurso de enfrentamento em situações de estresse.

Ainda, com referência à relação significativa encontrada entre o manuseio de sintomas e a agência interpessoal sabe-se que delegar, significando saber fazer uso de recursos do outro pode constituir estilo de gerenciamento amplamente veiculado pelo meio organizacional em seus cursos de formação de líderes. Segundo ROBBINS (1999) uma importante tendência das organizações é o empowerment ou delegação de poder, significando que os gerentes eficazes são aqueles que compartilham poder e responsabilidade com seus empregados. Muitos introduziram o empowerment como quesito essencial para que a corporação implemente a gestão de qualidade total. A liderança compartilhada implica em capacidade de valorizar e utilizar recursos e talentos do outro.

As afirmativas referentes à agência interpessoal na subescala de agência interpessoal poderiam significar uma operacionalização do que se denomina empowerment, no meio organizacional: “Eu alcanço meus objetivos por saber quando pedir ajuda aos outros”, “Eu alcanço meus objetivos por deixar que os outros conheçam minhas necessidades e desejos”, “Eu consigo o que quero e necessito por buscar conselhos de outros”. Tais afirmativas referentes à capacidade de utilizar recursos de outro, estão também contempladas como estratégias de manuseio de sintomas (e.g. realizar exercícios físicos, buscar ajuda profissional, buscar companhia de outros). O manuseio de sintomas, tal como a agência interpessoal, implica em comportamentos que delegam a outro a responsabilidade ou o poder de atuação sobre os sintomas de estresse.

Não foram encontradas relações significativas entre cargo, idade e formas de enfrentamento utilizadas, tal como já previsto por LAZARUS e FOLKMAN (1984): a estratégia de enfrentamento será sempre função do tipo de problema enfrentado e das opções para resolução de problemas. Porém, a maturidade profissional (número de anos trabalhados) correlacionou-se positivamente com a auto-eficácia, significando que quanto maior o número de anos trabalhados, maior o senso de que se é capaz de produzir resultados, valorizando-se dessa forma, a experiência dos trabalhadores mais antigos quando comparados aos mais jovens. Aqueles encontram maior satisfação com o trabalho, apresentam menores taxas de absenteísmo, menor intenção de mudar de trabalho e menor número de acidentes de trabalho (CZAJA, 2001; NERI, 2002).

No tocante à idade, não foram encontradas relações entre ela e o enfrentamento, o que confirma a literatura existente sobre a influência da idade no enfrentamento. ALDWIN e GILMER (2003) investigando se há diferenças de enfrentamento em função da idade encontraram achados empíricos contraditórios e concluíram que os mais velhos utilizam estratégias focalizadas no problema, tanto quanto os mais jovens, não havendo diferença quanto à eficácia. Os adultos mais velhos atribuem a si próprios menor responsabilidade por causar ou administrar o problema e então avaliam os problemas como menos estressantes.

Os resultados relativos à idade e sua relação com o enfrentamento apontam para outras variáveis, mais significativas para explicá-lo. Dentre elas aquelas relacionadas aos fatores psicológicos, como a capacidade de resolver problemas e de se adaptar às mudanças. Os fatores psicológicos, enfatizados nesta pesquisa, incluem a capacidade de enfrentar as condições adversas na idade adulta e as crenças de auto-eficácia como determinantes do modo como as pessoas envelhecem. Os resultados encontrados acentuam o valor das crenças de auto-eficácia e agência como mediadoras do enfrentamento, mais do que o processo de enfrentamento em si, a idade ou o tipo de trabalho que se executa.

A auto-eficácia dentro da teoria social cognitiva é associada ao controle do estresse (BANDURA, 1997). Altos níveis de auto-eficácia podem ajudar os indivíduos a lidarem competentemente com os estressores de trabalho. Um empregado que avalia a si mesmo como competente, mais provavelmente não avalia um estressor como ameaçante (JEX e BLIESE, 1999).

Neste estudo, a auto-eficácia mostrou correlações positivas com:

- Experiência no cargo: ela é maior quanto maior o número de anos trabalhados.
- Estratégias de controle: quanto maior a auto-eficácia maior o uso de estratégias de controle.

Comparando-se alguns itens da escala de enfrentamento de estresse com a escala de auto-eficácia, observou-se alguma semelhança entre eles, embora a estratégia focalize a ação específica para lidar com o problema e a auto-eficácia a crença sobre a capacidade para obter controle, conforme demonstrado na tabela 21 a seguir:

Tabela 21 - Comparação entre itens controle e itens auto-eficácia

Estratégia de enfrentamento controle	Auto-eficácia
06. Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.	4. Estou seguro de que eu poderia lidar de maneira eficiente com eventos inesperados.
17. Me envolvo mais e mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode ajudar a resolver a questão.	1. Sempre posso resolver os problemas difíceis se me empenhar bastante.

Ainda, os engenheiros mostraram um índice de auto-eficácia maior em relação aos técnicos. Porém, esta diferença de intensidade se dá dentro da mesma categoria de frequência, ou seja, com frequência moderada, ambos os grupos ocupacionais apresentaram crenças de auto-eficácia: os engenheiros mais que os técnicos.

Tais resultados podem ser explicados levando-se em conta fatores sócio-econômicos educacionais, psicológicos e culturais envolvendo essas categorias profissionais. Dentre os fatores sócio-econômicos e educacionais, recente pesquisa realizada pela FGV – Fundação Getúlio Vargas, aponta para o papel da educação para o mercado de trabalho e o nível de renda. Segundo NERI (2005), a educação é o principal determinante isolado de renda no país: aqueles que têm melhor escolarização (incluindo pós-graduação) têm melhores salários e melhores oportunidades de emprego. As profissões mais bem remuneradas e com maior empregabilidade são: medicina, administração, direito, economia e engenharia (92.2% de empregabilidade e salário médio: \$6,938.39), todas com pós-graduação.

Dentre os fatores psicológicos, ao descrever o conceito de controle percebido e associá-lo ao sistema de aquisição de competência, SKINNER (1995) faz referência a cinco fatores causais: o self, o poder de outros (tais como o de chefes ou médicos), o acaso, a responsividade do sistema e a influência de macro-poderes. Os dois últimos referem-se às forças sociais que limitam e restringem o sucesso e o erro. Desde a infância até a meia-idade, as pessoas percebem e reconhecem as limitações socialmente impostas ao desenvolvimento de suas trajetórias. Algumas dessas limitações podem ser impostas por critérios não baseados em competência como raça, classe, gênero e escolaridade. Nesse caso, são experienciados como discriminação. Outros podem ser mais gerais e tidos como resultado de escolhas prévias, ou podem ser considerados históricos,

tais como as oportunidades de carreira limitadas em uma economia empobrecida. Quando se combina renda e empregabilidade a carreira de engenharia constitui-se de profissão valorizada e reconhecida no mercado de trabalho e, portanto, poderia estar relacionada a um maior senso de competência.

Ainda, levando-se em conta aspectos culturais, as relações de trabalho entre as categorias profissionais expressam relações de poder entre os agentes sociais em interação, incluindo trabalhadores e empregadores. Segundo FLEURY e FISCHER (1996) as políticas de recursos humanos, enquanto diretrizes de ação, orientam o desempenho do trabalhador para atingir os objetivos da empresa e atuam como definidoras dos padrões de relacionamento entre os agentes em interação (empregados e empregadores) e vão sempre refletir a relação da empresa com o mercado, tecnologia, capital e mão-de-obra e as características socioculturais da classe trabalhadora geral e do segmento específico em atuação e o jogo de forças político-sociais, como, por exemplo, o grau de mobilidade das diferentes categorias profissionais.

Esses autores apresentam estudo de caso analisando as relações de trabalho numa empresa estatal produtora de minérios, atuando no setor de transportes e exportação (desde os anos 1940), ao fazer referência ao passado da empresa, descreve a estrutura hierárquica como muito simples, ocupada basicamente por engenheiros, supervisores (os chamados feitores) e trabalhadores (os chamados peões). As relações de poder entre as categorias emanavam não só das posições e papéis assumidos, mas também de características pessoais, sendo exercidas das mais diversas formas, desde as coercitivas e remunerativas até as simbólicas. Os engenheiros ocupavam função técnica e diretiva, representando a autoridade suprema e legítima por seu conhecimento diferenciado, adquirido nas escolas superiores. A empresa investiu na qualificação de seu quadro de engenheiros, visando obter um quadro qualificado e também comprometido. A direção, aliada aos engenheiros, imprimia a visão própria do seu vir a ser, do espaço e da missão. No entanto, cabia aos engenheiros papel ambíguo: eram empregados que exerciam as funções de patrões aos olhos da empresa. A segunda instância de poder era representada pelas chefias intermediárias: os feitores, administradores que passaram a ser chamados de encarregados e supervisores. A eles cabia o controle disciplinar do grupo, organizar e exigir produção e até mesmo interferir na carreira de seus subordinados. As relações entre esses dois grupos eram revestidas de muita ambigüidade: ora se constituíam um “nós coletivo”, ora exerciam posições opostas nas relações de trabalho.

Em que pesem as diferenças acima elencadas e as novas forças atuando no mundo do trabalho, entre elas: a modernização das relações do trabalho, a informatização, a maior escolarização da força trabalhadora, políticas de recursos humanos inovadoras e mais integradoras valorizando a competência e um relacionamento ético entre os diferentes, pode-se supor que algum resquício dessas relações entre essas duas categoriais profissionais (engenheiros e técnicos), ainda sobreviva neste século XXI, se bem que, com menor ênfase nas práticas de gestão, mas ainda presente no imaginário dos trabalhadores, que atribuem maior poder aqueles com maior escolarização, o que é corroborado pela facilidade de acesso ao mercado de trabalho daqueles com um nível superior de educação.

Embora não tenha sido encontrado um padrão típico de enfrentamento e também não tenha sido incluída nenhuma questão sobre a eficácia do enfrentamento, pode-se supor que o enfrentamento realizado pelas lideranças, apoiado em suas crenças de eficácia e agência, esteja sendo relativamente efetivo, uma vez que se sentem moderadamente capazes de lidar com as dificuldades do dia-a-dia, utilizam com frequência estratégias específicas para adquirir controle sobre circunstâncias importantes de sua vida, apoiando-se mais em recursos próprios e, com menor frequência, em recursos de outros para obtenção de controle

As crenças de agência pessoal mostraram correlações positivas com as seguintes variáveis: estratégias de controle e auto-eficácia significando que quanto maior a frequência de crenças de agência, maior o uso de estratégias de controle e maior o senso de que se é capaz de produzir determinados resultados (auto-eficácia).

Com relação às crenças de agência, observa-se que seus itens descritivos também apresentam alguma semelhança com as estratégias de enfrentamento controle. As estratégias de controle envolvem ações diretamente relacionadas à situação estressante, o que se aproxima conceitualmente do conceito de agência, que diz respeito à ação efetiva para obtenção de controle. Algumas semelhanças acham-se descritas na tabela 22, a seguir.

Tabela 22 - Comparação entre itens controle e itens agência pessoal

Estratégias de enfrentamento – controle	Agência pessoal
Item 5: Dou atenção extra ao planejamento.	Item 5: O planejamento cuidadoso me permite conseguir o que quero ou preciso.
item 15: Peço conselho a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer	item 9: Eu consigo o que quero ou preciso procurando o conselho dos outros
item 14: Peço ajuda a pessoas que têm poder de fazer algo por mim	item 2: Eu alcanço meus objetivos sabendo quando pedir ajuda aos outros

Em relação às medidas de auto-eficácia, os itens descritivos da escala também revelaram alguma aproximação aos de agência. Aqueles relativos à auto-eficácia referem-se sempre a uma autodescrição de capacidade para lidar com as situações: "Sempre posso resolver os problemas difíceis se me empenhar bastante", "Posso resolver a maioria dos problemas, se me esforço o necessário". Os itens descritivos da agência pessoal referem-se à crença em uma ação efetiva de controle, conforme se observa: "Eu consigo o que quero ou preciso por confiar em meus próprios esforços e habilidades", "Eu controlo o que acontece comigo fazendo escolhas visando meu melhor interesse". Pode-se dizer que ambos os conceitos: auto-eficácia e crenças de agência pessoal refletem nuances do uso de controle para lidar com situações.

As crenças de agência interpessoal correlacionaram-se positivamente com crenças de agência pessoal, auto-eficácia, uso de estratégia controle e manuseio de sintomas. Ou seja, quanto mais se utilizam recursos do outro para controle (agência interpessoal), mais se é capaz de utilizar recursos próprios (agência pessoal), maior o senso de que se é capaz (auto-eficácia), mais se utiliza estratégias de controle e de manuseio de sintomas.

Ainda, os resultados da análise de regressão linear múltipla para estratégias de controle, mostraram que os trabalhadores com maior escore de estratégias de controle também possuem maior crença em sua capacidade de efetivamente modificar o ambiente (crenças de agência), como também percebem a si próprios como competentes para produzir alterações (auto-eficácia) nas condições estressantes.

Nesta pesquisa foram investigadas diferentes dimensões do controle (crenças de agência, auto-eficácia, estratégias de enfrentamento) e sua relação com o enfrentamento do estresse no trabalho. Os resultados mostraram que tais crenças atuam como mediadoras do enfrentamento, confirmando desse modo a hipótese nº 02, ou seja, a de que a auto-eficácia e as crenças de agência são mais preditivas do tipo de estratégia de enfrentamento utilizado do que a idade e a experiência no cargo. As crenças de controle, quer digam respeito ao senso de eficácia ou a comportamentos específicos para obtenção de controle (crenças de agência), representam diferentes nuances do controle e estão intimamente relacionadas ao modo como se dá o enfrentamento das condições adversas no ambiente de trabalho. Esta relação entre enfrentamento e crenças de controle é também corroborada pelo fato de não ter sido encontrada nenhuma correlação entre as estratégias de esquiva e tais crenças. Ou seja, o conceito de enfrentamento está diretamente associado ao exercício de controle, na idade adulta.

A teoria social cognitiva vem atribuir às crenças valor crucial para a determinação do comportamento humano, deduzindo-se daí, que o sucesso ou insucesso de um desempenho depende muito mais do que se acredita a respeito dele, do que de seu efetivo resultado. Portanto, tratando-se de trabalhadores tendendo à meia-idade, a manutenção de sua competência emocional e funcional no trabalho aponta para o valor das crenças como cruciais para o envelhecimento competente no trabalho.

As crenças de eficácia também afetam os aspectos afetivos do funcionamento humano (BANDURA, 1993, 2001) no tocante à quantidade de estresse e depressão que as pessoas podem experimentar. A eficácia percebida tem papel central no controle da ansiedade. Quanto maior a eficácia percebida, mais as pessoas não se deixam influenciar por estímulos perturbadores, acreditando que podem gerenciar as ameaças e diminuindo a ansiedade.

As crenças de eficácia têm ainda papel chave na motivação (BANDURA, 1993). As pessoas se automotivam e guiam seu desempenho através do pensamento antecipatório, ou seja, da sua capacidade de prever cenários positivos para os esforços que serão despendidos. Há três motivadores cognitivos: 1) Atribuições causais: quando o sucesso ou fracasso de um desempenho é atribuído a si próprio. Pessoas que acreditam serem eficazes atribuem seu fracasso ao esforço insuficiente, enquanto que aquelas que acreditam serem ineficazes atribuem seu fracasso a baixa capacidade. 2) Expectativas de valorização: aqui a motivação é governada pela expectativa de que o comportamento irá produzir resultados, aos quais se atribui valor. 3) Expectativas de

resultado: as pessoas buscam aquilo que trará resultados significativos, os quais se sentem capazes de obter.

Ainda, com relação à auto-eficácia, conforme visto anteriormente, os engenheiros líderes percebem-se mais competentes em relação aos técnicos líderes, sendo a auto-eficácia positivamente relacionada ao uso de estratégias de controle para enfrentamento do estresse, independente do cargo, significando que ambos os cargos utilizam estratégias de controle. Este resultado vem ao encontro da necessidade de valorização das crenças de auto-eficácia para ambos os grupos, em especial, para as lideranças técnicas. Tais crenças poderiam atuar como fator motivacional, para aos técnicos líderes, que necessitam acreditar que seu fracasso pode ser atribuído a esforço insuficiente, criar (e confirmar) expectativas de que seu comportamento irá produzir resultados significativos e desenvolver expectativas de resultado, ou seja, a de que seu trabalho efetivamente trará resultados efetivos.

A análise do valor das crenças pessoais para o controle de estresse ficaria incompleta sem tecer considerações sobre seu papel em sistemas sociais individualistas e coletivistas.

Segundo BANDURA (1997, 2001) as crenças de auto-eficácia têm valor adaptativo tanto para o bem-estar emocional, como para ação e motivação. Neste sentido, um baixo senso de eficácia de enfrentamento é estressante e debilitante tanto em culturas individuais como em culturas coletivamente orientadas. Pessoas que duvidam de sua eficácia não podem tornar-se reformadores sociais, mentores inspirados, líderes, inovadores, pois se não acreditam em si próprios não serão capazes de potencializar a força de outros e mudar com sucesso as condições que afetam sua vida.

Nos tempos modernos as organizações supervalorizam o chamado trabalho em equipe e, portanto, o desenvolvimento da agência coletiva. Aliado ao conceito de agência pessoal, a teoria social cognitiva enfatiza o de agência coletiva como responsável pelo enfrentamento do estresse de forma mais efetiva (BANDURA, 1997). A agência coletiva, enquanto crença compartilhada das pessoas em seus esforços coletivos para produzir resultados desejados, tem sido associada a diversas linhas de pesquisa, incluindo sistemas sociais, educacionais, organizações de negócios, times esportivos, times de combate, vizinhanças urbanas e grupos de ação política. As descobertas têm demonstrado que quanto maior a eficácia coletiva percebida, maior são as aspirações, a motivação, a persistência face aos revezes, maior a resiliência moral aos estressores, maior o desempenho.

JEX et al. (2001) estudando a eficácia das crenças no enfrentamento do estresse em 2.293 soldados da brigada de combate a incêndios do exército americano, encontraram que ambas as crenças de eficácia pessoal e coletiva moderam a relação entre estressores e enfrentamento. Baixos níveis de auto-eficácia foram associados a altos níveis de tensão psicológica e física e, altos níveis de tensão psicológica e física a baixos níveis de satisfação no trabalho e comprometimento organizacional. A eficácia coletiva foi significativamente relacionada a níveis de estresse psicológico, satisfação e comprometimento com o trabalho. Membros de grupos de trabalho com altos níveis de eficácia coletiva tendem a estar satisfeitos quando sua carga de trabalho é aumentada, apresentam maior comprometimento organizacional e executam tarefas com alto valor significativo em relação aos trabalhadores com baixa eficácia coletiva.

As crenças de eficácia e agência coletiva constituem-se importantes variáveis para a pesquisa do enfrentamento de estresse no trabalho. No âmbito dessa pesquisa, foi abordado apenas o papel mediador das crenças pessoais de controle (agência pessoal e interpessoal). Medidas de intervenção que busquem atenuar os efeitos deletérios de condições estressantes apontam para a necessidade de pesquisa complementar sobre o grau de eficácia coletiva dessas equipes de trabalho, visando melhor prepará-las para o desempenho efetivo, junto aos estressores de seu cotidiano.

Conforme dito anteriormente, as categorias profissionais alvo desse estudo estão envelhecendo em seus postos de trabalho. Esses resultados sugerem que capacitação e desenvolvimento da mão-de-obra, em especial daqueles em idade madura são fatores cruciais para o aumento da auto-eficácia dessas lideranças. Não se trata de polarizar novo e velho, mas sim de reconhecer que a maior capacitação e, por conseqüência, o maior investimento em treinamento e desenvolvimento por parte da organização, podem contribuir, sobremaneira, para o incremento das crenças de controle e, por conseqüência, para a melhoria do enfrentamento do estresse provocado pelo ambiente de trabalho.

Algumas organizações têm investido maciçamente em capacitação de seus empregados. Segundo BANDURA (1997), as organizações que proporcionam a seus empregados experiências de maestria, experiências de sucesso e encorajam o uso do feedback para melhoria do desempenho contribuem significativamente para aumentar a eficácia ocupacional e o senso de auto-eficácia organizacional. Além disso, contribuem para reduzir as disparidades provocadas pelas diferentes condições de acesso à educação e renda que caracterizam os trabalhadores brasileiros.

Quando o foco é o desenvolvimento de estratégias para valorização das categorias profissionais alvo desse estudo, em especial das lideranças técnicas, pode-se valer dos mecanismos propostos pela teoria social cognitiva para incremento das crenças de auto-eficácia, quais sejam: o desenvolvimento de habilidades, a remoção externa e o exercício da maestria autodirecionada (BANDURA, 1977).

Em relação ao desenvolvimento de habilidades e competências uma questão prática que se coloca é: quais competências e habilidades podem contribuir para o envelhecimento competente no trabalho? De acordo com BANDURA (1993, 2001) as crenças de auto-eficácia afetam os processos cognitivos, motivacionais, afetivos e seletivos. Dentre os processos cognitivos são afetadas as habilidades de delimitar objetivos: quanto mais elevado o senso de auto-eficácia mais a pessoa é capaz de visualizar um curso de ação envolvendo vários cenários de sucesso que podem atuar como guias para o desempenho; as funções básicas do pensamento: identificar regras preditivas e reguladoras, construir opções, testar e revisar julgamentos, diante de pressões e fracassos; a tomada de decisões: a crença sobre sua eficácia pode determinar o nível de desempenho organizacional de indivíduos ao tomar decisões em relação à adequação dos talentos e interesses individuais de sua equipe de trabalho às exigências das funções.

O melhor desempenho em funções cognitivas: planejamento, escolha de cursos de ação, delimitação de recursos e materiais, atribuição de tarefas poderá resultar em uma melhor percepção de eficácia, associação do sucesso ao desempenho, além de criar expectativas de sucesso em relação ao desempenho de sua equipe. Ainda, quando se objetiva maximizar os esforços de enfrentamento, deve-se lembrar que as organizações atuais requerem o exercício de pró-atividade, de aceitação das mudanças, de flexibilidade, habilidades essas que também podem ser definidas como auto-reguladoras. BANDURA (1977, 1991, 1993, 1997, 2001) enfatiza em seus vários artigos a relevância das habilidades auto-reguladoras (automonitoramento, avaliação de auto-eficácia, delimitação de objetivos e auto-incentivo específico) para o desenvolvimento do senso de auto-eficácia. Os programas de treinamento e desenvolvimento e as ações de coaching on-the-job que enfoquem o desenvolvimento de habilidades auto-reguladoras, contribuem para aumentar a eficácia pessoal e podem impactar os níveis de tensão física e psicológica provocadas pelo estresse. (BANDURA, 1997). Tais habilidades relacionadas à análise e solução de problemas, tomada de decisões e aceitação de mudanças são importantes alvos de qualquer programa de treinamento, visando a melhoria do desempenho e, conseqüentemente, a crença de que se é capaz de executá-lo.

Pode-se entender a remoção de ajuda externa como a possibilidade de atuar apoiado em habilidades próprias, que não as de outrem. Aqui há que se considerar os aspectos relativos ao grau de autonomia para a tomada de decisões para cada uma das categorias profissionais de líderes. Baseando-se nas responsabilidades atribuídas a cada um dos cargos, deduz-se que os limites de autoridade impostos pelo próprio cargo irão determinar o quanto de autonomia os cargos têm para a tomada de decisão. Desse modo, os engenheiros em relação aos técnicos, têm mais autonomia para tomada de decisões relativas a recursos, estratégias e pessoas. Ora, se o objetivo é dar maior autonomia para o enfrentamento das condições adversas, é preciso se repensar o que é e qual é o nível de autonomia permitido pela organização para cada um dos cargos, de acordo com seus valores e práticas, em especial, qual é o grau de autonomia que se revestem os líderes técnicos, uma vez que estes se percebem menos eficazes para o exercício de controle, em relação aos engenheiros. Maior habilidade, maior autonomia, maior crença de que se é capaz, melhor o enfrentamento das condições adversas.

Finalmente, quando o foco é o desenvolvimento de crenças de auto-eficácia, há que se fazer menção à maestria autodirecionada, entendida como a obtenção de excelência no desempenho através do desenvolvimento da auto-eficácia regulatória. Segundo BANDURA (1993) o rápido ritmo das transformações tecnológicas e o crescimento acelerado têm valorizado a aprendizagem autodirecionada.

O modelo de maestria autodirecionada envolve basicamente prática das habilidades em situações simuladas, onde os erros possam ser cometidos e redirecionados. O método inclui três passos: 1) A habilidade é aprendida de maneira que as regras básicas e estratégias são transmitidas. 2) Os aprendizes praticam a habilidade sob condições simuladas. 3) São ajudados a aplicar suas novas habilidades nas situações de trabalho, de maneira que obtenham sucesso. Para facilitar o auto-monitoramento são utilizados os vídeo-tapes, onde se valoriza os sucessos e as deficiências são corrigidas de forma suportiva e construtiva. O modelo valoriza, além da prática das regras e estratégias utilizadas para administrar determinadas situações, a resiliência diante de situações impeditivas ou que sobrecarregam o indivíduo. A maestria envolve a capacidade de antecipar possíveis estressores, o reconhecimento de alternativas para lidar com eles, o monitoramento da adequação das estratégias de enfrentamento utilizadas e o uso de auto-incentivos para suportar os esforços. Um exemplo da utilização da maestria autodirecionada para o desenvolvimento de resiliência diante de estressores é um programa de redução de absenteísmo onde, em grupos, os empregados eram ensinados a manejar sua própria motivação e

comportamento. Os empregados analisavam sua própria performance e os problemas pessoais e sociais que interferiam com sua vida para o trabalho, monitoravam sua vida para o trabalho e se auto-recompensavam quando eram capazes de alcançar os objetivos estabelecidos. Para construir resiliência, eles analisavam quais as condições necessárias para reverter o absenteísmo e aprendiam estratégias de enfrentamento para lidar com os eventos estressantes do dia-a-dia. Dentro de um programa de maestria direcionada pode-se ainda recorrer à exposição a modelos bem sucedidos e também ao suporte social na forma de encorajamento e feedback positivo por parte dos instrutores. Os hábitos auto-depreciativos podem ser alterados através de reestruturação cognitiva do sistema de crenças, envolvendo padrões de auto-avaliação e de avaliação da auto-eficácia (BANDURA, 1997).

Modelo semelhante ao de maestria autodirecionada pode ser utilizado para desenvolver a habilidade de lidar com quaisquer situações vivenciadas como estressoras, desde as inerentes ao trabalho (como os temporais), as relativas aos prazos exigidos para o cumprimento de metas, o estar submetido a tarefas de risco, incluindo, ainda, as advindas do relacionamento interpessoal.

Ainda, quando o foco é o desenvolvimento competente no trabalho, pode-se dizer que as crenças de auto-eficácia afetam também os processos seletivos, dentre eles, o desenvolvimento de carreira. Pode-se dizer que as pessoas evitam atividades e situações que elas acreditam excedem suas capacidades de enfrentamento e através de suas escolhas cultivam diferentes competências, interesses e redes sociais. O desenvolvimento pessoal, em especial o de carreira, é fortemente determinado pelas crenças de auto-eficácia. Quanto mais forte as crenças, mais a pessoa se prepara educacionalmente para diferentes profissões, maior sua força e sucesso em diferentes escolhas profissionais (BANDURA, 1997).

O envelhecimento da população, conforme preconizado pela ONU (2005), é um dos maiores triunfos da humanidade e também um de seus maiores desafios. Nos países em desenvolvimento, o rápido envelhecimento traz mudanças às vezes dramáticas nas estruturas de papéis na família, nos padrões de trabalho e na migração, como, por exemplo: a migração de jovens para cidades à procura de trabalho, estruturas familiares menores, mulheres ocupando mais postos de trabalho e significando, por outro lado, menos pessoas disponíveis para cuidar das pessoas idosas, quando preciso. No Brasil, contrariamente ao que aponta a literatura internacional em outros países, os indivíduos mais velhos continuam trabalhando e observa-se uma tendência de crescimento da força de trabalho mais velha ainda por muitas décadas. A tendência ao crescimento da força de trabalho idosa e as precárias condições do sistema previdenciário

acentuam a necessidade de um planejamento específico para esse segmento de trabalhadores (WAJNMAN et al., 2004).

Sabe-se que as sociedades, instituições e organizações que valorizam o capital social e não se caracterizam pela anomia dão a seus trabalhadores a oportunidade de autodirecionamento de seu desempenho, produzindo indivíduos engajados com um saudável senso de controle e de eficácia (HAIDT e RODIN, 1999).

Esta pesquisa dedicou especial atenção aos fatores psicológicos como determinantes do modo como se dará o enfrentamento do estresse. Tais fatores, conforme preconiza o documento: Envelhecimento ativo: uma política de saúde”(ONU, 2005), abrem uma janela de oportunidades para estimular a saúde nas organizações através de atenção especial aos recursos de enfrentamento das condições adversas, dentre eles as habilidades de enfrentamento e as crenças de controle (auto-eficácia e agência pessoal e interpessoal).

Finalmente é necessário discorrer sobre os limites dessa pesquisa com relação à generalidade de seus resultados para demais trabalhadores do setor elétrico e demais setores. Esta pesquisa transcorreu num universo limitado de trabalhadores: a quase totalidade de lideranças (engenheiros e técnicos) de serviços de rede elétrica, em uma das empresas do setor elétrico de São Paulo. Os resultados encontrados podem ser generalizados para empresa com características similares.

Com relação às medidas de enfrentamento foram utilizadas apenas medidas quantitativas, sendo oportuno que incluíssem medidas qualitativas como auto-relatos, diários, entrevistas. Tais medidas permitiriam caracterizar em profundidade o enfrentamento de condições adversas em trabalhos associados ao risco de vida, característico das redes elétricas energizadas.

A pesquisa recente do valor das crenças como mediadoras do enfrentamento no trabalho tem apontado para o valor da agência coletiva para o controle do estresse. A agência coletiva tem sido alvo de atenção por parte das organizações que valorizam o trabalho em equipe como forma de maximização dos resultados. Nesse sentido, a pesquisa de quais os níveis efetivos de agência coletiva desse grupo de trabalhadores viria contribuir para medidas mais efetivas de controle de estresse, principalmente a nível preventivo, quando se pressupõe que desenvolver habilidades para o trabalho em equipe pode maximizar o enfrentamento.

Finalmente, este estudo abarcou trabalhadores em idade adulta, com tendência ao envelhecimento, porém, ainda em meia-idade. A idade máxima encontrada foi de 50 anos. Quando se pensa em envelhecimento competente no trabalho seria preciso compará-lo com

amostras mais velhas, se bem que se parte do pressuposto que investimentos na idade adulta, viriam garantir um envelhecimento bem sucedido. Uma questão a ser feita é: será que os serviços em redes elétricas, de fato, não podem ser executados por lideranças mais velhas, desde que não tenham que subir em postes? Em quais condições? Com esse objetivo, quais habilidades precisam ser priorizadas, otimizadas ou compensadas do ponto de vista de treinamento e desenvolvimento? Treinar e desenvolver mão-de-obra tão especializada requer tempo, energia e dinheiro por parte das organizações. Por que não se investir na conservação de recursos? O modelo de desenvolvimento do curso de vida caracteriza uma estratégia geral de gerenciamento da vida, associada com a maximização do desenvolvimento, incluindo as perdas do envelhecimento biológico ou outras formas de mudança, tais como conflito entre a sobrecarga provocada por exigências da família versus a sobrecarga provocada pelas exigências de carreira (STAUDINGER et al., 1995).

Segundo BALTES e HEYDENS-GAHIR (2003) dentro do modelo SOC – Seleção, Otimização e Compensação, as estratégias de seleção, dão direção ao comportamento, podendo envolver seleção eletiva de objetivos quando a seleção é guiada, primariamente, por guias externos, tais como as normas sociais e seleção eletiva com base em perdas, quando o indivíduo é pressionado a mudar este ou aquele objetivo, em função da perda de um recurso interno (e.g. audição) ou externo (e.g. dinheiro). A compensação envolve o uso de meios alternativos para manter um determinado nível de funcionamento, face ao decréscimo antecipado ou atual de recursos. Envolve entre outros: substituição de recursos (e.g. aparelho auditivo), utilizar ajuda de outros (e.g. conhecimento de membros da equipe mais experiente), fazer uso de intervenção terapêutica (e.g. utilizar suporte emocional e funcional, oferecidos pela organização diante de perdas ocorridas por acidente de trabalho). A otimização envolve aquisição, uso e refinamento de recursos para alcançar objetivos de vida. Como estratégias de otimização temos a persistência, a aprendizagem de novas habilidades, a modelação, ou seja, a aprendizagem de novas habilidades e comportamentos, através das experiências bem sucedidas de outro e o gerenciamento do tempo e da energia.

Um envelhecimento competente pode ser alcançado quando objetivos relevantes são enfatizados e priorizados, como, por exemplo, a manutenção de habilidades relacionadas à saúde física e emocional através do tempo (habilidades de enfrentamento de estresse); o uso de compensações para aquelas que sofrem impacto pela idade, como, por exemplo, a memória, através do uso de agendas, calendários, marcadores, lembretes para a memória, a maior utilização

de recursos de outrem para lidar com o estresse (agência interpessoal ou coletiva) e, finalmente, a otimização das competências que se tornam mais intensificadas durante a idade madura, como (e.g. a especialização técnica e cognitiva), as competências emocionais e a maior capacidade de lidar com dilemas de vida (sabedoria).

## CONCLUSÃO

Os resultados dessa pesquisa apontaram para as seguintes conclusões:

### 1. O valor das crenças de controle para o envelhecimento competente no trabalho.

Envelhecer competentemente no trabalho envolve ações efetivas visando aumentar o senso de eficácia e agência dos grupos ocupacionais para lidar com os estressores de seu cotidiano. A organização tem papel fundamental quanto a desenvolver estratégias para manutenção e desenvolvimento de sua força de trabalho e, por extensão, pode atuar de maneira pró-ativa para criar condições favoráveis ao envelhecimento competente no trabalho. Muitas dessas condições requerem uma revisão de seus valores e práticas, no sentido de se apropriá-las às exigências de qualidade de vida, em contrapartida, às de produtividade e lucratividade.

Enfatizar o enfrentamento pró-ativo dos estressores de trabalho pode contribuir para produzir indivíduos com um forte senso de agência, engajados com a produtividade e a saúde, trilhando o caminho de um envelhecimento competente.

### 2. Necessidade de valorização da idade madura pelas organizações

A maturidade profissional (aqui medida pelo número de anos ocupando funções de liderança) e, por conseqüência, o envelhecimento competente no trabalho, relaciona-se com as crenças de eficácia. Quanto maior a experiência no cargo, maior a crença de que se é capaz de produzir resultados em seu ambiente. Neste sentido, valorizar a mão-de-obra experiente e, conseqüentemente mais velha, em contrapartida a supervalorização do jovem e do novo, premissa das sociedades modernas, constitui-se uma necessidade daqueles preocupados com a saúde mental do trabalhador. Conforme diz Paz (2001) a sociedade que envelhece é a mesma que tenta eternizar a juventude, recusando-se a envelhecer e fazendo com que o jovem se contemple no

espelho narcísico de sua jovialidade. Dentro dessa perspectiva, a supervalorização da força jovem (premissa dos tempos modernos) anula e descaracteriza a força madura. Velhos e jovens tornam-se dissonantes nesse tempo da modernidade, negando-se o envelhecimento e não criando condições de trabalho e desenvolvimento para o jovem, nutrindo-se da ilusão de valorização de ambos.

No âmbito individual, acreditar que o ambiente pode ser alterado faz com que o trabalhador persista em seus esforços frente a dificuldades, permitindo formular auto-objetivos desafiadores e alcançar um alto desempenho organizacional. No âmbito das organizações, a crença de que o ambiente possa ser alterado apoia-se em descrições de responsabilidade e autoridade que sejam respeitadas, valorizadas pelos diferentes níveis da organização, em níveis de competência devidamente definidos para cada um de seus cargos, além de ações efetivas para desenvolvimento de habilidades de auto-regulação do desempenho, que venham garantir o aumento das crenças pessoais em eficácia e agência, cujo resultado se reflete em melhor uso do controle para enfrentamento do estresse no ambiente de trabalho.

Além disso, um alto senso de eficácia promove um direcionamento para comportamentos que enfatizam a cooperação, auxílio, as trocas, onde os resultados da equipe superam as necessidades individuais e contribuem para o controle mais efetivo do estresse em serviços de rede.

3. Ênfase no desenvolvimento de habilidades pró-ativas de enfrentamento do estresse, dentre elas: as habilidades auto-regulatórias (automonitoramento, avaliação de auto-eficácia, delimitação de objetivos e auto-incentivo específico), a tomada de decisões, a análise e soluções de problemas e as competências emocionais pessoais e sociais, incluindo como lidamos com relacionamento (empatia, influência, comunicação, liderança, atuação como catalisador de mudanças, gerenciamento de conflitos, formação de vínculos, colaboração, cooperação e sinergia de equipe).

Atuar preventivamente, em relação ao controle do estresse, através do desenvolvimento das crenças pessoais e de atuação como agentes em relação aos estressores, é tarefa de todos aqueles interessados em manter níveis de competência que favoreçam o envelhecer competentemente num mundo impactado por conflitos e mudanças.

## REFERÊNCIAS

ABNT. NBR 14520. Informação e Documentação – **Trabalhos acadêmicos**, ago/2002.

ABNT. NBR 10520. **Informação e Documentação – Citações em documentos**, ago/2002.

ABNT. NBR 6023. **Informação e documentação – Referências- Elaboração**, ago/2002.

ALDWIN, C. M. Does Age Affect the Stress and Coping Process? Implications of Age Differences in Perceived Control. **Journal of Gerontology: Psychological Sciences**, 46(4), p. 174-180, 1991.

ALDWIN, C. M. Stress. **Stress, Coping and Development – An Integrative Perspective**. New York – London: Guilford Press, 1994, p. 61-62, 86-88, 151-159.

ALDWIN, C. M.; SUTTON, K. J.; CHIARA, G.; SPIRO III, A. Age differences in Stress, Coping, and Appraisal: Findings From the Normative Aging Study. **Journal of Gerontology: Psychological Sciences**, 51 B (4): p.179, 1996.

ALDWIN, C. M; GILMER, D. F. **Health, illness, and optimal aging: Biological and Psychosocial Perspectives**, USA: Sage publications, 2003, p. 279-28

ANTONIAZZI, A. S; DELL'AGLIO, D. D.; BANDEIRA, D. R. O conceito de coping: uma revisão teórica. **Revista Estudos de Psicologia**. Natal, 3(2), 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br>.>Acesso em: 03/2003.

BALTES, P. B; SMITH, J. Psicologia da Sabedoria: origem e desenvolvimento. In: NERI, A.L. (org) **Psicologia do envelhecimento**. Campinas: Papyrus, 1995, p. 41-72. Tradução de Anita Liberalesso Neri e Lucila L. Goldstein de BALTES, P.B. e SMITH, J. (1990). Toward a psychology of wisdom and its ontogenesis. In: STERBERG (org), **Wisdom, Its nature, origins and development**, Cambridge: Cambridge University Press, p. 87-120.

BALTES, B.B; HEYDENS-GAHR, H. A. Reduction of Work-Family Conflict Through the Use of Selection, Optimization, and Compensation Behavior. **Journal of Applied Psychology**, 88(6), 2003.

BANDURA, A. Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. **Psychological Review**, 84(2), p. 191-215, 1977.

BANDURA, A. Social Cognitive Theory of Self-Regulation. **Organizational Behavior and Human Decision Process**, 50, p. 248-287, 1991.

BANDURA, A. Perceived Self-Efficacy in Cognitive Development and Functioning. **Educational Psychologist**, 28, p. 117-148, 1993.

BANDURA, A. Self-efficacy. In: V.S. Ramachaudran (Ed), **Encyclopedia of human behavior**, vol 4, pp. 71-81, New York: Academic Press, 1994. (Reprinted in H. Friedman (Ed), *Encyclopedia of mental health*, San Diego: Academic Press, 1998. Disponível em: <<http://www.emory.edu>>. Acesso em: agosto/2004.

BANDURA, A. **Self- efficacy: The exercise of control**. New York: W.H. Freeman, 1997, cap. 1, 10.

BANDURA, A. Social Cognitive Theory: An Agentic Perspective. **Annual Reviews Psychology**, 2, p.1-26, 2001.

BANDURA, A. Towards a Psychology of Human Agency, 2006. **Perspectives on Psychological Science (in press)**. Disponível em: <<http://www.des.emory.edu/mfp/BanPPS2006>>. Acesso em 28/04/2006.

BRIDGES, W. **Um mundo sem empregos – Job shift. Os desafios da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Makron Books, 1995, p. 57-61.

BURKE, R. Estilos de afrontamento. In: **Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo**, vol II, Madri, 1998. p. 34.54-34.55.

CARSTENSEN L. L. Motivação para contato social ao longo do curso de vida: uma teoria da seletividade emocional. In: NERI, A L. **Psicologia do envelhecimento** (org), Campinas: Papirus, 1995, p. 111-144. Tradução de Anita L. Neri e Lucila L. Goldstein de Laura L. Carstensen (1992). Motivation for social contact across the life-span. A theory of emotional selectivity. In: J.E. Jacobs (org), **Developmental perspectives on motivation. Nebraska Symposium on Motivation**, vol. 40. Lincoln: University of Nebraska Press, p. 209-254.

CARSTENSEN, L. L.; FUNG, H. H.; CHARLES, S. T. Socioemotional Selectivity Theory and the Regulation of Emotion in the Second Half of Life. In: **Motivation and Emotion**, 27(2): p. 1-19, 2003.

CAZJA, S. J. Technological Change and the Older Worker. In: **Handbook of the Psychology of Aging**, 2001, p. 547-567.

COOPER, C. L. Work organization and occupational stress. In: **MEETING OF EXPERTS ON AUTOMATION, WORK ORGANIZATION, WORK INTENSITY AND OCCUPATIONAL STRESS**. Geneva, 28 de novembro a 07 de dezembro de 1983.

CONOVER, W. J. **Practical Nonparametric Statistics**. New York: John Wiley & Sons, 1971.

CRONBACH, L. J. **Coefficient alpha and the internal structure of tests**. *Psychometrika*, 16, 1951, p. 297-334.

DEBERT, G. G. **A reinvenção da velhice: socialização e processo de reprivatização do envelhecimento**. São Paulo, Editora da Universidade de São Paulo: FAPESP, 1999, p. 236-253.

FIGUEIREDO, N. L.de; SCHUFER, M.; MUIÑOS, R.; MARRO, C.; CORIA, E. A. Um instrumento para a avaliação de estressores psicossociais no contexto de emprego. **Psicologia: Reflexão e crítica**, 2001, 14 (3), p. 653-659, 2001.

FLEISS, J. L. **Statistical Methods for Rates and Proportions**. New York: John Wiley & Sons, 2<sup>nd</sup> ed., 1981.

FLEURY, M. T. L.; FISCHER, R. M. **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Editora Atlas, 1996, 2ª. edição, p. 113-127.

FREUDENBERGER, H. J. El estrés y el agotamiento, y sus implicaciones en el medio ambiente de trabajo. In: **Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo**, Vol. II, Madrid, 1998, p. 5.17- 5.18.

FOLKMAN, S. An approach to the measurement of coping. **Journal of Occupational Behavior**, 3: p. 95-107, 1982.

FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S. An Analysis of Coping in a Middle-Age Community Sample. **Journal of Health and Social Behavior**, 21: p.219-239, 1980

FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S. If It Changes It Must Be a Process: Study of Emotional Coping During Three Stages of a College Examination. **Journal of Personality and Social Psychological**, 48(1): p. 150-170, 1985.

FOLKMAN, S.; MOSCKOWITZ, J. T. Positive Affect and the Other Side of Coping. **American Psychologist**, 55(6): p. 647-654, 2000.

GIATTI, L.; BARRETO, S. M. Saúde, trabalho e envelhecimento no Brasil. **Cadernos de Saúde Pública** (on-line), 19(3): p. 759-771, junho, 2003. Disponível em:<<http://www.scielo.br/scielo>>. Acesso em: 03/2004.

GOLDSTEIN, L. L. Stress e coping na vida adulta e na velhice. In: NERI, A L. **Psicologia do envelhecimento** (org), Campinas: Papyrus, 1995, p. 145-158.

GOLEMAN, D. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Ed. Objetiva Ltda, 1999, p. 15-43.

GUIMARÃES, L. A. M.; FADDEN, M. A. J. Validação para o Brasil do SWS Survey © - Questionário sobre estresse, saúde mental e trabalho. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (orgs.), **Série Saúde Mental e Trabalho**, vol 1, São Paulo, 1999, p. 191-192.

GREENGLASS, E. R. Proactive Coping, Work Stress and Burnout. **Stress News**, 13(2): p. 1-6, 2001.

GREENGLASS, E. R.; SCHWARZER, R.; TAUBERT, S. The Proactive Coping Inventory (PCI): A multidimensional Research Instrument. In: **20<sup>TH</sup> INTERNATIONAL CONFERENCE OF THE STRESS AND ANXIETY RESEARCH SOCIETY (STAR)**. Cracow, Poland, p. 12-14, Julho, 1999. Disponível em: <<http://www.Coping/The Proactive Coping Inventory-scales>> Acesso em 02/10/2002.

Haidt, J.; Rodin, J. Control and Efficacy as Interdisciplinary Bridges. **Review of General Psychology**, 3(4): p. 317-337, 1999.

HARNISH, J. D.; ASELTINE JR, R. H.; GORE, S. Resolution of Stressful Experiences as an Indicator of Coping Effectiveness in Young Adults: An Event History Analysis. **Journal of Health and Social Behavior**, 41: p.121-136, jun, 2000.

IWASAKI, Y; ZUZANEK, J.; MANELL, R. C. The effects of physically active leisure on stress-health relationships. **Can J Public Health**, 92 (3): p. 214-18, May-Jun, 2001.

JEX, S. M.; BLIESE, P. D.; BUZZELL, S.; PRIMEAU, J. The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: coping style as an explanatory mechanism. **Journal of Applied Psychology**, 86 (3): p. 401-409, jun, 2001.

LATAACK, J. C. Coping With Job Stress: Measures and Future Directions for Scale Development. **Journal of Applied Psychology**, 71(3): p. 377-385, 1986.

LAZARUS, R. S. From Psychological Stress to the Emotions: A History of Changing Outlooks. *Annual Review of Psychology*. 44:1, p.1-21, 1993.

LAZARUS, R. S; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal and coping**. New York, 1984, cps 2, 5, 6.

LEVI, L. Factores psicosociales, estres y salud. In: **Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo**, OIT, Vol. I, Madrid, 1998, p. 34.3-34-6.

LINDSTRÖM, K. Etapas de la carrera profesional. In: **Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo**, OIT, Vol. II, Madrid, 1998. p. 34.47, 34.55.

LIPP, M. E. N.; TANGANELLI, M. S. Stress e Qualidade de Vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: Diferenças entre Homens e Mulheres. **Psicologia: Reflexão e crítica**, 15(3): p. 537-548, 2002.

MENDES, R. **Patologia do Trabalho**, São Paulo: Editora Atheneu, 1995. p. 35-36.

MONTGOMERY, D. C.; PECK, E. A. **Introduction to Linear Regression Analysis**. New York: John Wiley & Sons, 1982

NERI, A L. Psicologia do envelhecimento. In: NERI, A L. **Psicologia do envelhecimento** (org), Campinas, Papirus, 1995, p. 13-40.

NERI, A L. (a) **Palavras-chave em gerontologia**. Campinas, Editora Alínea, 2001a, p. 93-97.

NERI, A L. (b) Velhice e qualidade de vida na mulher. In: NERI, A L. (org). **Desenvolvimento e Envelhecimento**. Campinas, SP, Papirus, 2001b, p.161-200.

NERI, A L. Envelhecimento competente no trabalho. **A 3ª idade**. SESC, São Paulo, 13(24): p. 7-27, 2002.

NERI, M. **O retorno da educação no mercado de trabalho**. Centro de Políticas Sociais do /FGV, 2005. Disponível em [http// <www.fgv.br/cps>](http://www.fgv.br/cps) .Acesso em 01/2006.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Envelhecimento ativo: uma política de saúde**. Brasília: Organização Pan-americana de Saúde, 2005. Título original: **Active ageing: a policy framework**, WHO, 2002.

PAZ, S. F. O trabalho (des) Humano e suas Conseqüências na Aposentadoria e na Velhice. In: SARA, N. ; SERAFIM F. P. (orgs). **Cabelos de Néon**, Niterói: Ed. Talento Brasileiro, 2001, p. 32-47.

PEREIRA, J. C. R. **Análise de dados qualitativos. Estratégias metodológicas para as Ciências da Saúde, Humanas e Sociais**. São Paulo: Edusp / FAPESP, 1999

PINHEIRO, F. A; TRÓCOLLI, B. T.; TAMAYO, M. R. Mensuração de coping no ambiente ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 19 (2), Brasília, may/aug, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br>.> Acesso em: 03/2004.

KOMPIER, M. A. J.; HOUTMAN, I. L. D. Trabajo Y salud mental. In: **Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo**, OIT, Vol. I, Madri, 1998. p. 5.2.

ROBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. Rio de Janeiro: J C Editora, 1999, p. 217-241.

SAVOIA, M. G.; SANTANA, P. R.; MEJIAS, N. P. Adaptação do Inventário de Estratégias de *Coping* de FOLKMAN e LAZARUS para o português. In: **Revista de Psicologia da USP**, p. 183, 1996.

SCHWARZER, R.; JERUSALEM, M. “**Manual**” for the General Self-Efficacy Scale, 1993. Disponível em: <<http://userpage.fu-berlin.de/~health/engscal.htm>> Acesso em 5/2004.

SCHWARZER, R.; BORN, A. An Optimistic self-beliefs: assessment of general perceived in thirteen cultures. **World Psychology**, 3(1-2): p.177-190, 1997. Disponível em: <<http://userpage.fu-berlin.de/~health/>>. Acesso em 5/2004.

SCHWARZER, R.; COSTA. E. B. da. **Auto-eficácia percebida**, 1999. Disponível em: <<http://userpage.fu-berlin.de/~health/htm>> Acesso em 5/2004.

SCHWARZER, R.; SCHOLZ, U. Cross-cultural assessment of coping resources: the general perceived self-efficacy scale. In: **ASIAN CONGRESS OF HEALTH PSYCHOLOGY 2000: HEALTH PSYCHOLOGY AND CULTURE**, August 28-29, Tokyo, Japan. Disponível em: < <http://userpage.fu-berlin.de/~health/lingua5.htm>>. Acesso em: 05/2004.

SCHULLER, R. S. An integrative transactional process model of stress in organizations. **Journal of occupational behaviour**, 3: p. 6-7, 1982.

SIEGEL, S. **Estatística Não-Paramétrica para Ciências do Comportamento**. São Paulo: McGraw-Hill., 1975.

SIEGRIST, J. Adverse health effects of high effort/low reward conditions. **Journal of Occupational Health Psychology**, 1(1): p. 27-41, 1996.

SIU, O.; COOPER, C. L.; SPECTOR, P. E.; DONALD, I. Age differences in coping and locus of control: a study of managerial stress in Hong Kong. **Psychological Aging**, Dec, 16(4), p. 707-710, 2001.

SMITH, G. C.; KOHN, S. J.; SAVAGE-STEVENSON, S. E.; FINCH, J. J.; INGATE, R.; LIM Y. The Effects of Interpersonal and Personal Agency on Perceived Control and Psychological Well-Being in Adulthood. **The Gerontologist**, 40, p. 458-468, 2000.

SOMERFIELD, M. R.; McCRAE, R. R. Stress and Coping Research. Methodological Challenges, Theoretical Advances, and Clinical Applications. **American Psychologist**, 55(6): p.620-625, June, 2000.

STAUDINGER, U. M; MARSISKE, M; BALTES, P. B. Resiliência e níveis de capacidade de reserva na velhice: perspectivas da teoria do curso de vida. Tradução de Anita Liberalesso Neri e Lucila L. Goldstein de Staudinger. In: NERI, A. L. (org) **Psicologia do envelhecimento**.Campinas: Papyrus Editora, 1995, p. 195-228. Título original: Resilience and levels of reserve capacity in later adulthood.

TUKEY, J. W. **Exploratory Data Analysis**. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1977.

TYSON P. D, POENGRUENGPANT R., AGGARWAL B. Coping with organizational stress among hospital nurses in Southern Ontario. *International Journal of Nursing Studies*, 39: p. 453-459, 2002.

WAJNMAN, S.; OLIVEIRA, A. M. H. C. de; OLIVEIRA, E. L. Os idosos no mercado de trabalho: tendências e consequências. In: CAMARANO, A. A. (org). **Os novos idosos brasileiros. muito além dos 60?**, Rio de Janeiro:IPEA, 2004, 453-479.

WILLIAM, S.; MICHIE, S. Reducing work related psychological ill health and sickness absence: a systematic literature review. **Occup Environ Med**, 60: p. 3-9, 2003.

## ANEXO 1 – TERMO DE CONSENTIMENTO ESCLARECIDO

Projeto de Pesquisa de Mestrado – Enfrentamento do estresse no trabalho na idade adulta

Data: \_\_/\_\_/\_\_

Com o objetivo de investigar qual é o padrão de enfrentamento de estressores ocupacionais na idade adulta, de técnicos e engenheiros líderes de uma empresa de energia elétrica, vimos solicitar sua colaboração no preenchimento de cinco questionários auto-aplicáveis.

As informações obtidas nos ajudarão a identificar o grau de estresse percebido, bem como padrões de enfrentamento de estresse para estas categorias profissionais. Os dados coletados poderão ser divulgados em eventos científicos e a liberdade de desistência em qualquer fase da pesquisa será respeitada.

Será garantido total sigilo de identificação pessoal. Este projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNICAMP, cujo telefone é: 3788-8936.

Os participantes receberão uma devolutiva dos resultados apresentados.

Eu, .....estou respondendo de forma voluntária e espontânea aos questionários e autorizo a utilização dos dados para pesquisa científica.

Assinaturas:

1) \_\_\_\_\_

Participante da Pesquisa

2) \_\_\_\_\_

Pesquisadora responsável: Arlete Portella Fontes. Fones: (fones: 9 112-8011 ou 3252-5422)

3) \_\_\_\_\_

Orientadoras: Dra. Mônica S. Yassuda, professora participante do Programa de Mestrado em Gerontologia da Faculdade de Educação da UNICAMP e Dra. Anita Liberalesso Neri – Professora e Coordenadora do Mestrado em Gerontologia da Faculdade de Educação da UNICAMP.(fone: 3788-5670)

## ANEXO 2- PROTOCOLO DE INSTRUMENTOS

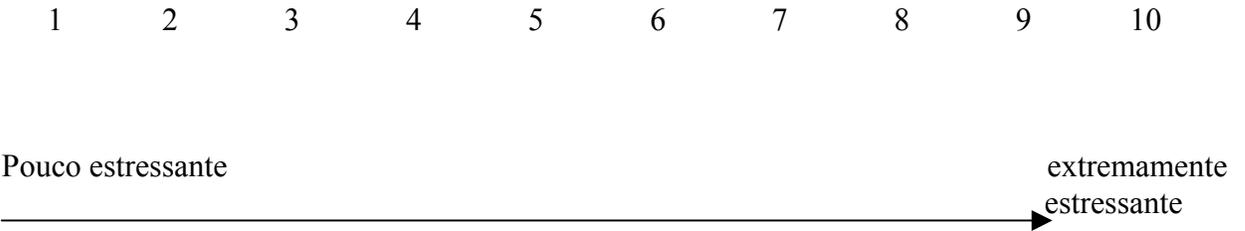
### 2.1 QUESTIONÁRIO DE DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS E DO TRABALHO

<b>Cargo:</b> <input type="checkbox"/> 1. Engº líder <input type="checkbox"/> 2. Técnico líder		<b>Data:</b>
<b>DADOS INFORMATIVOS</b>		
1. Idade	_____ anos	
2. Qual é seu nível de escolaridade?	1. 2º grau completo 2. Curso universitário 3. Pós-graduação	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Situação conjugal atual?	1. Casado 2. Solteiro 3. Viúvo 4. Separado/divorciado/desquitado	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Tem filhos?	1. Sim 2. Não	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5. Praticar atividades de lazer?	1. Sim 2. Não	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>DADOS DO TRABALHO</b>		
6. Há quanto tempo está trabalhando como engº ou técnico-líder?	_____ anos	
7. Executa trabalhos fora da empresa? (não relacionados a ela)	1. Sim 2. Não Qual? (is) _____ Quantas horas (média) _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8. Faz horas-extras ?	1. Sim. Quantas? _____ (Nº médio no mês)  2. Não	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>

<b>Cargo:</b> <input type="checkbox"/> Engº líder <input type="checkbox"/> Técnico líder	<b>Data:</b>
<b>Região:</b> <input type="checkbox"/> Nordeste <input type="checkbox"/> Noroeste <input type="checkbox"/> Sudeste <input type="checkbox"/> Oeste <input type="checkbox"/> Baixada Santista	

**2.2 AVALIAÇÃO DO GRAU DE ESTRESSE PERCEBIDO**

Numa escala de 1 a 10, sendo 10 “extremamente estressante” e 1 “pouco estressante”, assinale com um X o número que indica em geral o grau de estresse percebido na execução dos seus serviços em uma empresa de energia elétrica.



**2.3 ESTRESSORES OCUPACIONAIS**

Pense em seu ambiente de trabalho nos últimos doze meses. Identifique o evento ou situação mais estressante que tenha ocorrido nesse período.

---

---

---

---

---

---

---

## 2.4 MEIOS DE LIDAR COM PROBLEMAS NO TRABALHO<sup>13</sup>

<b>Cargo:</b> <input type="checkbox"/> 1. Engº líder <input type="checkbox"/> 2. Técnico líder	<b>Data:</b>
<b>Região:</b> <input type="checkbox"/> 1. Nordeste <input type="checkbox"/> 2. Noroeste <input type="checkbox"/> 3. Sudeste <input type="checkbox"/> 4. Oeste <input type="checkbox"/> 5. Baixada Santista	

Esta parte da pesquisa tem como finalidade conhecer como as pessoas lidam com os problemas do ambiente de trabalho. No questionário, você encontrará uma série de afirmativas sobre possíveis maneiras de enfrentá-los.

Sua tarefa consiste em indicar com que frequência você utiliza cada uma dessas maneiras. Para assinalar a sua resposta, marque o número que represente melhor a sua opinião, de acordo com a escala abaixo:

1	2	3	4	5
Nunca faço isso	Raramente faço isso	Às vezes faço isso	Freqüentemente faço isso	Sempre faço isso

Exemplo:

QUANDO TENHO UM PROBLEMA NO TRABALHO, EU ...

01. Procuro o meu chefe para discuti-lo	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Se você sempre procura o seu chefe para resolver um problema no trabalho, você deve circular o número 5.

Não há respostas certas ou erradas. Por favor, responda a todas as questões de forma sincera.

QUANDO TENHO UM PROBLEMA NO TRABALHO, EU...

1	2	3	4	5	
Nunca faço isso	Raramente faço isso	Às vezes faço isso	Freqüentemente faço isso	Sempre faço isso	
01. Procuro o meu chefe para discuti-lo	1	2	3	4	5
02. Tento me organizar para manter o controle da situação	1	2	3	4	5
03. Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema	1	2	3	4	5
04. Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades	1	2	3	4	5
05. Dou atenção extra ao planejamento	1	2	3	4	5
06. Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa	1	2	3	4	5
07. Digo a mim mesmo que sou capaz de tirar proveito de tais situações	1	2	3	4	5
08. Dedico mais tempo e energia para fazer minhas tarefas	1	2	3	4	5

**Vide Verso**

<sup>13</sup> Escala de coping ocupacional de Latack (1986), tradução de Pinheiro, Tróccoli e Tamaio (1993)

QUANDO TENHO UM PROBLEMA NO TRABALHO, EU...

1 Nunca faço isso	2 Raramente faço isso	3 Às vezes faço isso	4 Frequentemente faço isso	5 Sempre faço isso	
09. Tento envolver outras pessoas para resolvê-lo	1	2	3	4	5
10. Penso na situação como um desafio	1	2	3	4	5
11. Tento trabalhar mais rápida e eficientemente	1	2	3	4	5
12. Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas	1	2	3	4	5
13. Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim	1	2	3	4	5
14. Peço ajuda a pessoas que tenham poder para fazer algo por mim	1	2	3	4	5
15. Peço conselho a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer	1	2	3	4	5
16. Tento modificar os fatores que causaram a situação	1	2	3	4	5
17. Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode ajudar a resolver a questão	1	2	3	4	5
18. Evito a situação, se possível	1	2	3	4	5
19. Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas desta natureza	1	2	3	4	5
20. Tento manter distância da situação	1	2	3	4	5
21. Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida	1	2	3	4	5
22. Antecipo as conseqüências negativas, preparando-me assim para o pior	1	2	3	4	5
23. Delego minhas tarefas a outras pessoas	1	2	3	4	5
24. Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação	1	2	3	4	5
25. Tento não me preocupar com a situação	1	2	3	4	5
26. Faço o possível para sair da situação diplomaticamente	1	2	3	4	5
27. Aceito a situação, se acho que não há nada que possa fazer para mudá-la	1	2	3	4	5
28. Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto	1	2	3	4	5
29. Durmo mais do que de costume	1	2	3	4	5
30. Bebo mais do que de costume	1	2	3	4	5
31. Tomo tranqüilizantes	1	2	3	4	5
32. Uso algum outro tipo de droga	1	2	3	4	5
33. Pratico mais exercícios físicos	1	2	3	4	5
34. Uso algum tipo de técnica de relaxamento	1	2	3	4	5
35. Procuro a companhia de outras pessoas	1	2	3	4	5
36. Mudo os meus hábitos alimentares	1	2	3	4	5
37. Procuro me isolar das outras pessoas	1	2	3	4	5
38. Procuro me envolver em mais atividades de lazer	1	2	3	4	5
39. Compró alguma coisa	1	2	3	4	5
40. Tiro alguns dias para descansar	1	2	3	4	5
41. Faço uma viagem	1	2	3	4	5
42. Me torno mais sonhador (a)	1	2	3	4	5
43. Reclamo com outras pessoas	1	2	3	4	5
44. Procuro ajuda profissional	1	2	3	4	5
45. Busco ajuda espiritual	1	2	3	4	5
46. Fumo mais do que de costume	1	2	3	4	5

## 2.5 ESCALA DE AUTOPERCEPÇÃO DE EFICÁCIA<sup>14</sup>

<b>Cargo:</b> <input type="checkbox"/> Engº líder <input type="checkbox"/> Técnico líder	<b>Data:</b>
<b>Região:</b> <input type="checkbox"/> Nordeste <input type="checkbox"/> Noroeste <input type="checkbox"/> Sudeste <input type="checkbox"/> Oeste <input type="checkbox"/> Baixada Santista	

Este questionário tem como objetivo avaliar o quanto você se sente capaz de lidar com as dificuldades do seu dia-a-dia.

Leia com atenção cada afirmativa e circule a sua opção de acordo com a escala abaixo:

1 Não verdadeiro	2 Pouco verdadeiro	3 Moderadamente verdadeiro	4 Totalmente verdadeiro
---------------------	-----------------------	-------------------------------	----------------------------

Exemplo:

01. Sempre posso resolver os problemas difíceis se me empenhar bastante.	1   2   3   4
--	---------------

1 Não verdadeiro	2 Pouco verdadeiro	3 Moderadamente Verdadeiro	4 Totalmente verdadeiro
1. Sempre posso resolver os problemas difíceis se me empenhar bastante.	1	2	3   4
2. Se alguém se opõe a mim, eu posso encontrar a maneira de obter o que quero.	1	2	3   4
3. É tranquilo para eu persistir em meus objetivos até alcançar as minhas metas.	1	2	3   4
4. Estou seguro de que eu poderia lidar de maneira eficiente com eventos inesperados	1	2	3   4
5. Graças às minhas qualidades e talento, posso superar situações imprevistas.	1	2	3   4
6. Posso resolver a maioria dos problemas, se me esforço o necessário.	1	2	3   4
7. Posso permanecer calmo(a) quando enfrento dificuldades, porque confio no meu jogo de cintura.	1	2	3   4
8. Quando enfrento uma situação difícil, geralmente eu tenho idéia do quê devo fazer.	1	2	3   4
9. Venha o que vier, geralmente sou capaz de lidar com isto.	1	2	3   4
10. Quando tenho um problema pela frente, geralmente me ocorrem várias alternativas de como resolvê-lo.	1	2	3   4

<sup>14</sup> Ralf Schwarzer & Anna E. Bellico da Costa, 1999

## 2.6 ESCALA DE CRENÇAS DE CONTROLE<sup>15</sup>

<b>Cargo:</b> <input type="checkbox"/> Engº líder <input type="checkbox"/> Técnico líder	<b>Data:</b>
<b>Região:</b> <input type="checkbox"/> Nordeste <input type="checkbox"/> Noroeste <input type="checkbox"/> Sudeste <input type="checkbox"/> Oeste <input type="checkbox"/> Baixada Santista	

Esta escala tem como objetivo avaliar quais são suas crenças sobre como lidar com as circunstâncias importantes de sua vida.

Leia com atenção cada afirmativa e assinale com um círculo a sua opção, de acordo com a escala abaixo:

1 Nunca	2 Algumas vezes	3 Com frequência	4 Sempre
------------	--------------------	---------------------	-------------

Exemplo:

1. Eu obtenho o que eu quero ou o que eu preciso, confiando em meus próprios esforços e capacidade.	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Se você sempre consegue o que quer ou precisa confiando em seus próprios esforços e capacidade, circule a alternativa 4.

1. O uso dos recursos ou ferramentas corretos me ajuda a alcançar meus objetivos.	1	2	3	4
2. Eu alcanço meus objetivos sabendo quando pedir ajuda aos outros.	1	2	3	4
3. Quando necessário, eu aprendo novas habilidades para realizar meus objetivos.	1	2	3	4
4. Eu obtenho o que eu quero ou o que eu preciso, cooperando com os outros.	1	2	3	4
5. O planejamento cuidadoso me permite conseguir o que quero ou preciso.	1	2	3	4
6. Quando eu decido sobre um objetivo, faço tudo que estiver ao meu alcance para alcançá-lo.	1	2	3	4
7. Ser flexível me permite alcançar meus objetivos.	1	2	3	4
8. Eu realizo meus objetivos deixando que os outros conheçam as minhas necessidades e desejos.	1	2	3	4
9. Eu consigo o que quero ou preciso procurando o conselho dos outros.	1	2	3	4
10. Eu obtenho o que eu quero ou o que eu preciso sendo gentil com os outros.	1	2	3	4
11. Eu controlo as coisas gerenciando meus afazeres adequadamente.	1	2	3	4
12. Eu controlo o que acontece comigo fazendo escolhas que mais me beneficiem.	1	2	3	4
13. Eu obtenho o que eu quero ou o que eu preciso, confiando em meus próprios esforços e capacidade.	1	2	3	4



### ANEXO 3 - ANÁLISE DESCRITIVA DOS ESCORES DAS ESCALAS E VARIÁVEIS NUMÉRICAS

VARIÁVEIS	N	MÉDIA	D.P.	MÍN	MEDIANA	MÁX	VARIÁVEIS	N	MÉDIA	D.P.	MÍN	MEDIANA	MÁX
IDADE	69	38.70	6.22	27.00	41.00	50.00	CONTROLE	71	3.73	0.49	2.65	3.71	4.65
TEMPSERV	71	5.10	4.75	0.25	4.00	21.25	ESQUIVA	71	2.07	0.50	1.09	2.09	3.09
HORAEXTR	70	35.33	24.13	0.00	30.00	110.00	MANEJO	71	1.86	0.44	1.00	1.83	2.78
GRAUESTR	69	6.80	1.72	2.00	7.00	10.00	EFICACIA	71	3.23	0.37	2.40	3.20	4.00
							PESSOAL	71	3.18	0.41	2.13	3.25	4.00
							INTERPE	71	2.96	0.40	2.00	3.00	3.80

## ANEXO 4- ANÁLISE DESCRITIVA E COMPARATIVA DAS VARIÁVEIS CATEGÓRICAS ENTRE FAIXAS ETÁRIAS

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>CARGO</th> <th colspan="2">IDADE</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Frequency,</th> <th>&lt;40</th> <th>&gt;=40</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENGENHEI</td> <td>18</td> <td>15</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td></td> <td>54.55</td> <td>41.67</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TÉCNICO</td> <td>15</td> <td>21</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td></td> <td>45.45</td> <td>58.33</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>33</b></td> <td><b>36</b></td> <td><b>69</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>TESTE QUI-QUADRADO: X2=1.14; GL=1; P=0.285</b></p>	CARGO	IDADE		Total	Frequency,	<40	>=40	ENGENHEI	18	15	33		54.55	41.67		TÉCNICO	15	21	36		45.45	58.33		<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>ESTCIVIL</th> <th colspan="2">IDADE</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Frequency,</th> <th>&lt;40</th> <th>&gt;=40</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CASADO</td> <td>23</td> <td>33</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td></td> <td>69.70</td> <td>91.67</td> <td></td> </tr> <tr> <td>SOLTEIRO</td> <td>7</td> <td>1</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td></td> <td>21.21</td> <td>2.78</td> <td></td> </tr> <tr> <td>SEPARADO</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9.09</td> <td>5.56</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>33</b></td> <td><b>36</b></td> <td><b>69</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>TESTE EXATO DE FISHER: P=0.038</b></p>	ESTCIVIL	IDADE		Total	Frequency,	<40	>=40	CASADO	23	33	56		69.70	91.67		SOLTEIRO	7	1	8		21.21	2.78		SEPARADO	3	2	5		9.09	5.56		<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>TEMPSERV</th> <th colspan="2">IDADE</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Frequency,</th> <th>&lt;40</th> <th>&gt;=40</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;2</td> <td>12</td> <td>4</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td></td> <td>36.36</td> <td>11.11</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2-4</td> <td>15</td> <td>8</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td></td> <td>45.45</td> <td>22.22</td> <td></td> </tr> <tr> <td>&gt;=5</td> <td>6</td> <td>24</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td></td> <td>18.18</td> <td>66.67</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>33</b></td> <td><b>36</b></td> <td><b>69</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>TESTE QUI-QUADRADO: X2=16.83; GL=2; P&lt;0.001</b></p>	TEMPSERV	IDADE		Total	Frequency,	<40	>=40	<2	12	4	16		36.36	11.11		2-4	15	8	23		45.45	22.22		>=5	6	24	30		18.18	66.67		<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>								
CARGO	IDADE		Total																																																																																																								
Frequency,	<40	>=40																																																																																																									
ENGENHEI	18	15	33																																																																																																								
	54.55	41.67																																																																																																									
TÉCNICO	15	21	36																																																																																																								
	45.45	58.33																																																																																																									
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>																																																																																																								
ESTCIVIL	IDADE		Total																																																																																																								
Frequency,	<40	>=40																																																																																																									
CASADO	23	33	56																																																																																																								
	69.70	91.67																																																																																																									
SOLTEIRO	7	1	8																																																																																																								
	21.21	2.78																																																																																																									
SEPARADO	3	2	5																																																																																																								
	9.09	5.56																																																																																																									
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>																																																																																																								
TEMPSERV	IDADE		Total																																																																																																								
Frequency,	<40	>=40																																																																																																									
<2	12	4	16																																																																																																								
	36.36	11.11																																																																																																									
2-4	15	8	23																																																																																																								
	45.45	22.22																																																																																																									
>=5	6	24	30																																																																																																								
	18.18	66.67																																																																																																									
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>																																																																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>REGIAO</th> <th colspan="2">IDADE</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Frequency,</th> <th>&lt;40</th> <th>&gt;=40</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NORDESTE</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td></td> <td>24.24</td> <td>22.22</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NOROESTE</td> <td>8</td> <td>10</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td></td> <td>24.24</td> <td>27.78</td> <td></td> </tr> <tr> <td>SUDESTE</td> <td>8</td> <td>11</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td></td> <td>24.24</td> <td>30.56</td> <td></td> </tr> <tr> <td>OESTE</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td></td> <td>18.18</td> <td>5.56</td> <td></td> </tr> <tr> <td>BAIXADA</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9.09</td> <td>13.89</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>33</b></td> <td><b>36</b></td> <td><b>69</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>TESTE EXATO DE FISHER: P=0.583</b></p>	REGIAO	IDADE		Total	Frequency,	<40	>=40	NORDESTE	8	8	16		24.24	22.22		NOROESTE	8	10	18		24.24	27.78		SUDESTE	8	11	19		24.24	30.56		OESTE	6	2	8		18.18	5.56		BAIXADA	3	5	8		9.09	13.89		<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>FILHO</th> <th colspan="2">IDADE</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Frequency,</th> <th>&lt;40</th> <th>&gt;=40</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SIM</td> <td>16</td> <td>31</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td></td> <td>48.48</td> <td>88.57</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NÃO</td> <td>17</td> <td>4</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td></td> <td>51.52</td> <td>11.43</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>33</b></td> <td><b>35</b></td> <td><b>68</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>TESTE QUI-QUADRADO: X2=12.79; GL=1; P&lt;0.001</b></p>	FILHO	IDADE		Total	Frequency,	<40	>=40	SIM	16	31	47		48.48	88.57		NÃO	17	4	21		51.52	11.43		<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>68</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>TRABEXTR</th> <th colspan="2">IDADE</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Frequency,</th> <th>&lt;40</th> <th>&gt;=40</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SIM</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3.03</td> <td>2.78</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NÃO</td> <td>32</td> <td>35</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td></td> <td>96.97</td> <td>97.22</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>33</b></td> <td><b>36</b></td> <td><b>69</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>TESTE EXATO DE FISHER: P=0.999</b></p>	TRABEXTR	IDADE		Total	Frequency,	<40	>=40	SIM	1	1	2		3.03	2.78		NÃO	32	35	67		96.97	97.22		<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>
REGIAO	IDADE		Total																																																																																																								
Frequency,	<40	>=40																																																																																																									
NORDESTE	8	8	16																																																																																																								
	24.24	22.22																																																																																																									
NOROESTE	8	10	18																																																																																																								
	24.24	27.78																																																																																																									
SUDESTE	8	11	19																																																																																																								
	24.24	30.56																																																																																																									
OESTE	6	2	8																																																																																																								
	18.18	5.56																																																																																																									
BAIXADA	3	5	8																																																																																																								
	9.09	13.89																																																																																																									
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>																																																																																																								
FILHO	IDADE		Total																																																																																																								
Frequency,	<40	>=40																																																																																																									
SIM	16	31	47																																																																																																								
	48.48	88.57																																																																																																									
NÃO	17	4	21																																																																																																								
	51.52	11.43																																																																																																									
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>68</b>																																																																																																								
TRABEXTR	IDADE		Total																																																																																																								
Frequency,	<40	>=40																																																																																																									
SIM	1	1	2																																																																																																								
	3.03	2.78																																																																																																									
NÃO	32	35	67																																																																																																								
	96.97	97.22																																																																																																									
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>																																																																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>ESCOL</th> <th colspan="2">IDADE</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Frequency,</th> <th>&lt;40</th> <th>&gt;=40</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2 GRAU</td> <td>8</td> <td>16</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td></td> <td>24.24</td> <td>44.44</td> <td></td> </tr> <tr> <td>SUPERIOR</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td></td> <td>45.45</td> <td>44.44</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PÓS-GRAD</td> <td>10</td> <td>4</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td></td> <td>30.30</td> <td>11.11</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>33</b></td> <td><b>36</b></td> <td><b>69</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>TESTE QUI-QUADRADO: X2=5.15; GL=2; P=0.076</b></p>	ESCOL	IDADE		Total	Frequency,	<40	>=40	2 GRAU	8	16	24		24.24	44.44		SUPERIOR	15	16	31		45.45	44.44		PÓS-GRAD	10	4	14		30.30	11.11		<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>LAZER</th> <th colspan="2">IDADE</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Frequency,</th> <th>&lt;40</th> <th>&gt;=40</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SIM</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td></td> <td>81.82</td> <td>77.78</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NÃO</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td></td> <td>18.18</td> <td>22.22</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>33</b></td> <td><b>36</b></td> <td><b>69</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>TESTE QUI-QUADRADO: X2=0.17; GL=1; P=0.677</b></p>	LAZER	IDADE		Total	Frequency,	<40	>=40	SIM	27	28	55		81.82	77.78		NÃO	6	8	14		18.18	22.22		<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>HORAEXTR</th> <th colspan="2">IDADE</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Frequency,</th> <th>&lt;40</th> <th>&gt;=40</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;20</td> <td>9</td> <td>5</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td></td> <td>28.13</td> <td>13.89</td> <td></td> </tr> <tr> <td>20-39</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td></td> <td>37.50</td> <td>36.11</td> <td></td> </tr> <tr> <td>&gt;=40</td> <td>11</td> <td>18</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td></td> <td>34.38</td> <td>50.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>32</b></td> <td><b>36</b></td> <td><b>68</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>TESTE QUI-QUADRADO: X2=2.65; GL=2; P=0.266</b></p>	HORAEXTR	IDADE		Total	Frequency,	<40	>=40	<20	9	5	14		28.13	13.89		20-39	12	13	25		37.50	36.11		>=40	11	18	29		34.38	50.00		<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>68</b>								
ESCOL	IDADE		Total																																																																																																								
Frequency,	<40	>=40																																																																																																									
2 GRAU	8	16	24																																																																																																								
	24.24	44.44																																																																																																									
SUPERIOR	15	16	31																																																																																																								
	45.45	44.44																																																																																																									
PÓS-GRAD	10	4	14																																																																																																								
	30.30	11.11																																																																																																									
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>																																																																																																								
LAZER	IDADE		Total																																																																																																								
Frequency,	<40	>=40																																																																																																									
SIM	27	28	55																																																																																																								
	81.82	77.78																																																																																																									
NÃO	6	8	14																																																																																																								
	18.18	22.22																																																																																																									
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>																																																																																																								
HORAEXTR	IDADE		Total																																																																																																								
Frequency,	<40	>=40																																																																																																									
<20	9	5	14																																																																																																								
	28.13	13.89																																																																																																									
20-39	12	13	25																																																																																																								
	37.50	36.11																																																																																																									
>=40	11	18	29																																																																																																								
	34.38	50.00																																																																																																									
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>68</b>																																																																																																								

## ANEXO 5 - ANÁLISE DESCRITIVA E COMPARATIVA DAS ESCALAS ENTRE TEMPOS DE SERVIÇO

<b>TEMPO DE SERVIÇO "&lt;2 ANOS"</b>							<b>TEMPO DE SERVIÇO "2-4 ANOS"</b>						
VARIÁVEL	N	MÉDIA	D.P.	MÍN	MEDIANA	MÁX	VARIÁVEL	N	MÉDIA	D.P.	MÍN	MEDIANA	MÁX
IDADE	16	34.06	5.98	27.00	31.50	45.00	IDADE	23	37.43	6.07	28.00	37.00	49.00
HORAEXTR	15	31.47	26.86	0.00	30.00	110.00	HORAEXTR	25	38.08	23.31	0.00	40.00	80.00
GRAUESTR	15	6.73	1.67	3.00	7.00	10.00	GRAUESTR	24	7.00	1.89	3.00	8.00	9.00
CONTROLE	16	3.83	0.46	3.29	3.65	4.65	CONTROLE	25	3.69	0.45	2.71	3.76	4.47
ESQUIVA	16	2.12	0.48	1.18	2.14	2.82	ESQUIVA	25	2.03	0.58	1.09	2.09	3.09
MANEJO	16	1.85	0.34	1.28	1.86	2.61	MANEJO	25	1.80	0.47	1.00	1.89	2.67
EFICACIA	16	3.09	0.35	2.40	3.10	3.60	EFICACIA	25	3.22	0.34	2.60	3.20	4.00
PESSOAL	16	3.20	0.29	2.63	3.25	3.63	PESSOAL	25	3.23	0.46	2.13	3.13	4.00
INTERPE	16	3.08	0.43	2.40	3.10	3.80	INTERPE	25	2.89	0.47	2.00	3.00	3.80

<b>TEMPO DE SERVIÇO "&gt;=5 ANOS"</b>							<b>COMPARAÇÕES ENTRE REGIÕES</b>		
VARIÁVEL	N	MÉDIA	D.P.	MÍN	MEDIANA	MÁX	VARIÁVEL	P-VALOR	DIFERENÇAS SIGNIFICATIVAS
IDADE	30	<b>42.13</b>	4.36	31.00	43.00	50.00	IDADE	<b>P&lt;0.001</b>	"<2"≠">=5"; "2-4"≠">=5"
HORAEXTR	30	34.97	23.94	0.00	30.00	88.00	HORAEXTR	P=0.397	
GRAUESTR	30	6.67	1.65	2.00	7.00	10.00	GRAUESTR	P=0.466	
CONTROLE	30	3.71	0.54	2.65	3.74	4.53	CONTROLE	P=0.841	
ESQUIVA	30	2.08	0.45	1.09	2.05	2.91	ESQUIVA	P=0.831	
MANEJO	30	1.92	0.46	1.22	1.83	2.78	MANEJO	P=0.811	
EFICACIA	30	3.31	0.38	2.40	3.30	4.00	EFICACIA	P=0.160	
PESSOAL	30	3.13	0.43	2.50	3.13	3.88	PESSOAL	P=0.530	
INTERPE	30	2.95	0.32	2.20	3.00	3.40	INTERPE	P=0.517	

p-valor referente ao teste de Kruskal-Wallis para comparação entre tempos de serviço ("<2"; "2-4"; ">=5").

## ANEXO 6- ANÁLISE DESCRITIVA E COMPARATIVA DAS VARIÁVEIS NUMÉRICAS ENTRE FAIXAS ETÁRIAS

<u>IDADE &lt;40 ANOS</u>							<u>IDADE &gt;=40 ANOS</u>							
VARIÁVEL	N	MÉDIA	D.P.	MÍN	MEDIANA	MÁX	VARIÁVEL	N	MÉDIA	D.P.	MÍN	MEDIANA	MÁX	P-VALOR*
TEMPSERV	33	<b>2.81</b>	1.69	0.50	3.00	6.00	TEMPSERV	36	<b>7.31</b>	5.69	0.25	5.00	21.25	<b>P&lt;0.001</b>
HORAEXTR	32	31.47	25.85	0.00	27.50	110.00	HORAEXTR	36	37.39	21.92	0.00	35.00	88.00	P=0.151
GRAUESTR	31	6.55	1.79	2.00	7.00	9.00	GRAUESTR	36	7.00	1.69	3.00	7.00	10.00	P=0.379
CONTROLE	33	3.82	0.44	2.82	3.76	4.65	CONTROLE	36	3.66	0.53	2.65	3.71	4.53	P=0.293
ESQUIVA	33	2.12	0.54	1.09	2.09	3.09	ESQUIVA	36	2.04	0.46	1.09	2.05	3.09	P=0.576
MANEJO	33	1.84	0.43	1.00	1.89	2.72	MANEJO	36	1.87	0.44	1.22	1.78	2.78	P=0.986
EFICACIA	33	3.26	0.36	2.40	3.30	4.00	EFICACIA	36	3.20	0.38	2.40	3.20	4.00	P=0.518
PESSOAL	33	3.24	0.41	2.13	3.25	4.00	PESSOAL	36	3.13	0.42	2.50	3.00	3.88	P=0.249
INTERPE	33	<b>3.09</b>	0.44	2.00	3.20	3.80	INTERPE	36	<b>2.83</b>	0.34	2.20	2.80	3.40	<b>P=0.006</b>



## ANEXO 8 ANÁLISE DESCRITIVA E COMPARATIVA DAS ESCALAS ENTRE CARGOS

<u>CARGO ENGENHEIRO</u>							<u>CARGO TÉCNICO</u>							
VARIÁVEL	N	MÉDIA	D.P.	MÍN	MEDIANA	MÁX	VARIÁVEL	N	MÉDIA	D.P.	MÍN	MEDIANA	MÁX	P-VALOR*
IDADE	33	38.39	6.82	28.00	38.00	50.00	IDADE	36	38.97	5.70	27.00	41.50	49.00	P=0.909
TEMPSERV	34	5.60	5.31	0.25	4.00	19.08	TEMPSERV	37	4.63	4.19	0.50	4.00	21.25	P=0.890
HORAEXTR	34	30.85	20.71	0.00	30.00	80.00	HORAEXTR	36	39.56	26.56	0.00	35.00	110.00	P=0.253
GRAUESTR	32	6.69	1.67	3.00	7.00	9.00	GRAUESTR	37	6.89	1.78	2.00	7.00	10.00	P=0.671
CONTROLE	34	3.73	0.48	2.71	3.68	4.65	CONTROLE	37	3.73	0.50	2.65	3.71	4.53	P=0.904
ESQUIVA	34	2.08	0.58	1.09	2.14	3.09	ESQUIVA	37	2.06	0.42	1.09	2.00	2.91	P=0.849
MANEJO	34	1.85	0.46	1.00	1.89	2.78	MANEJO	37	1.87	0.42	1.22	1.83	2.72	P=0.995
EFICACIA	34	<b>3.34</b>	0.28	2.90	3.30	4.00	EFICACIA	37	<b>3.13</b>	0.41	2.40	3.10	3.70	<b>P=0.044</b>
PESSOAL	34	3.26	0.37	2.50	3.25	3.88	PESSOAL	37	3.10	0.44	2.13	3.13	4.00	P=0.096
INTERPE	34	3.02	0.41	2.20	3.00	3.80	INTERPE	37	2.90	0.39	2.00	2.80	3.60	P=0.261

\* p-valor referente ao teste de Mann-Whitney para comparação entre cargos (“Engenheiros” vs “Técnicos”).