

## A Adoção da Estratégia de Coping Mediante o Stress: Um olhar sobre trabalhadores atendentes de público universitário

Liliam Deisy Ghizoni<sup>1</sup>  
Gabriela Teixeira da Silva Morais<sup>2</sup>

**Resumo:** O presente trabalho verificou recursos que um grupo de trabalhadores de uma Instituição de Ensino Superior de Palmas - TO possuem, que os ajuda na anulação ou minimização do *stress* no qual eles passam em situações adversas dentro do ambiente de trabalho. Observou-se como é vivida a resiliência entre os trabalhadores que atendem o público e verificaram-se as estratégias de *coping* (enfrentamento) adotadas por eles mediante o stress. Esta investigação foi realizada a partir de uma entrevista semi-dirigida com sete integrantes do setor (100%). De acordo com os resultados da pesquisa verificou-se que o tempo de trabalho interfere na forma como o stress chega e na forma como são escolhidas as estratégias de enfrentamento. Constatou-se ainda que os trabalhadores possuem estratégias de *coping* e que vivem a resiliência de forma significativa.

**Palavras-chave:** *Stress*, Resiliência e Estratégias de *Coping*.

**Abstract :** This work features noted that a group of employees of an Institution of Higher Education of Palmas-TO possess, that the cancellation or help in minimizing the stress in which they spend in adverse situations in the working environment. There was experienced as the resilience of the workers who serve the public and there has been the strategies for *coping* (confrontation) adopted by them through the stress. This research was conducted from an interview semi-led with seven members of the industry (100%). According to the results of the research it was found that working time interfere with the way the stress comes and how are the stra-

tegies chosen to confront. It was still that workers have strategies for *coping* and living within resilience significantly.

**Keywords:** Stress, Resilience and Strategies for Coping.

### 1. Introdução

O presente trabalho apresenta os recursos que um grupo de trabalhadores atendentes de público universitário possui que os ajuda na anulação ou minimização do stress no qual eles passam em situações adversas dentro do ambiente de trabalho. Verificaram-se inicialmente as estratégias de *coping* (enfrentamento) adotadas pelos trabalhadores mediante o stress; na seqüência relacionou-se o tempo de trabalho na Instituição com o stress e a estratégia de *coping*; e, por fim verificou-se como é vivida a resiliência entre os trabalhadores.

Alguns indivíduos possuem uma força interior criada por recursos internos e externos que servem de suporte para passar por situações difíceis da vida. O nome dado a essa força é resiliência. Junqueira e Deslandes (*apud* PESCE e Cols., 2004) consideram resiliência como a capacidade do sujeito de, em determinados momentos e de acordo com as circunstâncias, lidar com a adversidade não sucumbindo a ela, alertando para a necessidade de relativizar, em função do indivíduo e do contexto, o aspecto de superação de eventos potencialmente estressores. Isto é, não é uma eliminação, mas uma re-significação do problema. O *coping* é a estratégia que o indivíduo cria para a superação destes eventos. *Coping* é um termo em inglês que não tem uma tradução específica, porém

<sup>1</sup> Psicóloga, Mestre em Educação pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Professora na Faculdade Católica do Tocantins - FACTO, Professora e Coordenadora do Curso de Psicologia no Centro Universitário Luterano de Palmas CEULP/ULBRA. End: Av. Teotônio Segurado 1501 Sul Cx Postal 160 - Palmas - TO - Fones: 63 99781271 e 63 3219 8071 Email: ldghizoni@hotmail.com

<sup>2</sup> Psicóloga formada pelo CEULP/ULBRA; Email: gabrielamnpsi@gmail.com.br

os autores que estudam este fenômeno explicam que a tradução mais próxima do significado de *coping* é enfrentamento.

Lazarus e Folkman (1984) definem *coping* como esforços cognitivos e comportamentais que mudam constantemente, para enfrentar exigências extremas e/ou externas específicas que ameaçam ou ultrapassam os recursos do indivíduo. Ou seja, são recursos e/ou esforços que o indivíduo possui que tem como objetivo enfrentar situações estressantes, anulando ou minimizando o *stress*.

Este tema é relevante à sociedade por atualmente existirem tantos problemas de *stress* no trabalho que desencadeiam várias doenças físicas, psíquicas e sociais no indivíduo. Tais problemas podem influenciar a estrutura de um sistema familiar, de um sistema social abalando o comportamento não só do indivíduo, como também do contexto onde ele vive.

Assim, pretende-se apresentar inicialmente uma visão geral sobre o *stress* seguida de como é viver a resiliência e por fim, as estratégias de *coping*: um meio de defesa.

### **Stress: Uma visão Geral**

Segundo França e Rodrigues (1999) o termo *stress* surgiu da física, e neste campo de conhecimento tem o sentido do grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço. Desta forma, ao pressionar com a ponta de um lápis uma borracha que esta a frente, pode-se ver que se formará uma pequena depressão. França e Rodrigues (1999) comentam que Hans Selye (1936) utilizou este termo para denominar *stress* o conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação.

Para França e Rodrigues (1999) *stress* é o estado do organismo, após o esforço de adaptação, que pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as

pessoas.

Rangé (2001) define *stress* como uma resposta difícil das reações do organismo, que envolve tanto componentes físicos, psicológicos, mentais e hormonais, quanto algum fato que seja interpretado pelo sujeito desafiante.

Nos dias de hoje, o fenômeno *stress* se encontra muito expandido. Sabe-se que o *stress* pode ser bom ou ruim dependendo da resposta do organismo dado ao estímulo. Esta resposta ao *stress* é ativada pelo organismo com o objetivo de mobilizar recursos que possibilitem às pessoas enfrentarem situações que são percebidas como difíceis e que exigem delas esforço. “Em 1974 Selye defende que o *stress* é um processo inerente à vida de todos os organismos. Diz ainda que sem o estímulo de um *stress* um organismo morreria” (FRANÇA e RODRIGUES, 1999, p.25).

O *stress* pode ser positivo ou negativo. O *stress* positivo é aquele em que os fatores estressantes podem ser agradáveis, por exemplo, ser aprovado no vestibular, casamento, nascimento do filho, entre outros. Já o *stress* negativo resulta conseqüências danosas a vida. De acordo com França e Rodrigues (1999) o *stress* com a resposta negativa denomina-se *distress*, e se a resposta ao *stress* for positiva denomina-se *eustress*. Em suma, o *stress* é uma resposta a um estímulo sobre o organismo.

Os estímulos estressores podem surgir tanto do meio externo como do meio interno. Ou seja, condições ambientais, tais como, frio e calor; condições sociais, como o trabalho são estímulos estressores que advêm do meio externo e os pensamentos e emoções, tais como, angústia, medo, ansiedade, alegria, tristeza, entre outros advêm do meio interno.

Desta forma, o *stress* deve ser observado não só como uma reação do organismo, mas também como uma relação individual entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submeti-

da, que é avaliada pela pessoa como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recurso e que põe em perigo seu bem-estar ou sobrevivência.

Selye (*apud* França e Rodrigues, 1999) em seus estudos sobre *stress* identificou a existência da Síndrome Geral de Adaptação (SGA) que consiste em conjuntos de modificações que ocorrem no organismo diante de situações de *stress*. A SGA desenvolve-se em três fases: a reação de alarme, a fase de resistência e a fase de exaustão.

Segundo França e Rodrigues (1999) a reação de alarme ocorre após a exibição súbita a um estímulo nocivo a que o organismo não está adaptado. A fase de resistência é caracterizada por uma adaptação completa ao estressor durante a qual os sintomas diminuem ou desaparecem. E a fase de exaustão que se caracteriza por um retorno dos órgãos ao estado normal após passar por um processo de doença física. Não é necessário que ela se desenvolva até o final para que haja o *stress* e, evidentemente, só nas situações mais graves é que se atinge a última fase, a de exaustão.

Lipp (2002) chama de *stress*:

[...] um estado de tensão que causa uma ruptura no equilíbrio interno do organismo. É por isso que às vezes, em momento de desafios, nosso coração bate rápido demais, o estômago não consegue digerir a refeição e a insônia ocorre. Em geral, o corpo todo funciona em sintonia, como uma grande orquestra. Desse modo, o coração bate no ritmo adequado às suas funções; pulmões, fígado, pâncreas e estômago têm seu próprio ritmo que se entrosa com o de outros órgãos. A orquestra do corpo toca o ritmo da vida com equilíbrio preciso. Mas quando o *stress* ocorre, esse equilíbrio, chamado de homeostase pelos especialistas, é quebrado e não há mais entrosamento entre os vários órgãos do corpo. (p.30)

Esta autora define no teste ISSL (2000) o *stress* como uma reação de adaptação do organismo, com evolução em

quatro fases distintas:

1) **ALERTA:** considerada a fase positiva do *stress*;

2) **RESISTÊNCIA:** o indivíduo tenta lidar com os seus estressores de modo a manter sua homeostase interna. Se os fatores estressantes persistirem em frequência ou intensidade, há uma quebra na resistência da pessoa e ela passa à terceira fase.

3) **QUASE EXAUSTÃO:** o processo de adoecimento se inicia e os órgãos que possuem uma maior vulnerabilidade genética ou adquirida passam a mostrar sinais de deterioração. Se não há um alívio para o *stress* por meio da remoção dos estressores ou pelo uso de estratégias de enfrentamento, o *stress* atinge a sua fase final.

4) **EXAUSTÃO:** é quando as doenças graves podem ocorrer nos órgãos mais vulneráveis, como o enfarte, úlceras, psoríase, depressão e outros. O modelo quadrifásico do *stress* serviu para a elaboração do teste.

O ISSL foi validado em 1994 por Lipp e Guevara e tem sido utilizado em dezenas de pesquisas e trabalhos clínicos na área do *stress*. Ele permite um diagnóstico preciso de *stress*, determina em que fase a pessoa se encontra e se este *stress* manifesta-se mais por meio de sintomatologia na área física ou psicológica, o que viabiliza uma atenção preventiva em momentos de maior tensão (LIPP, 2000, p.12).

Segundo os autores que contribuíram na construção do teste de Lipp, eles sugeriram alguns itens que podem ser mensurados como indicadores do *stress*:

**EVENTOS CAUSADORES:** avaliação dos grandes fatores estressantes que tenham ocorrido na vida da pessoa nos últimos meses e também os pequenos aborrecimentos do dia-a-dia que possuem, efeito cumulativo no organismo;

**REAÇÕES:** avaliação de aspectos cognitivos/emocionais apresentados;

FISIOLÓGICAS E ENDÓCRINAS: avaliado em nível neuroendócrino por meio do índice de catecolaminas derivadas de amostras do plasma, da urina e da saliva,

ÓRGÃOS ALVO: considerando-se as doenças já manifesta em algum órgão.

Quando o *stress* ainda não compromete algum órgão, o tratamento não pode ser farmacológico, com um médico especialista, para tanto do ponto de vista psicoterapêutico é necessário que se identifique à causa da tensão do indivíduo, a fim de tentar interromper o processo de adoecimento que esta tensão em excesso pode estar desencadeando. (LIPP, 2004)

Segundo França e Rodrigues (1999) neste processo de avaliação do *stress* a pessoa faz um reconhecimento, uma estimativa da situação que está apresentando-se, baseada em experiências passadas, o que terá importância crucial não só na forma como a pessoa percebe o *stress* ou na forma como irá enfrentá-lo, mas também na determinação do tipo e intensidade da resposta a ser produzida.

É a avaliação que dá ao indivíduo o significado do momento que está sendo vivido. É importante ressaltar que um mesmo acontecimento estressante pode ser para uma pessoa motivo de grande alegria e para outra causa de muito sofrimento.

Rangé (2001) diz que o *stress* é uma porta de entrada para que as doenças se instalem no organismo do sujeito que tenha predisposição. Neste caso, é importante que o sujeito consiga conviver consigo mesmo e tente impedir que o *stress* se torne excessivo na sua vida, prejudicando a sua qualidade de vida.

### **Resiliência: um modo de vida**

Resiliência é freqüentemente referida por processos que explicam a “superação” de crises e adversidades em indivíduos, grupos e organizações (YUNES e SZYMANSKI, YUNES e TAVARES *apud* YUNES, 2003). A palavra resiliên-

cia é usada em diferentes culturas, porém, há uma diferença entre o conceito de resiliência no dicionário da língua portuguesa e no dicionário da língua inglesa, apesar dos dois conceitos terem o mesmo sentido (YUNES, 2003). No dicionário da língua portuguesa, conhecido como Novo Aurélio, de autoria de Ferreira (1999) a resiliência é referido como resiliência de materiais e no dicionário da língua inglesa Longman Dictionary of Contemporary English (1995) é oferecido duas definições de resiliência, sendo que a primeira corresponde a resiliência de caráter, ou seja, é a habilidade de voltar rapidamente para o seu usual estado de saúde ou de espírito depois de passar por doenças, dificuldades. A segunda definição corresponde à flexibilidade, isto é, diz respeito à habilidade de uma substância retornar à sua forma original quando a pressão é removida.

Em Psicologia, atualmente, existem vários conceitos de resiliência, alguns deles serão descritos a seguir. Compreende-se resiliência como o conjunto de processos sociais e intrapsíquicos que possibilitam o desenvolvimento de uma vida sadia, mesmo vivendo em um ambiente não sadio (PESCE e Cols., 2004). Pode-se considerar resiliência fazendo parte de um modelo formado por quatro dimensões que são apresentadas pela teoria ecológica de Bronfembrener. São elas: tempo, pessoa, processo e contexto (TPPC), ou seja, a resiliência é um processo na qual há uma combinação entre a criança/jovem e seu ambiente familiar, social e cultural. Deste modo, ela não pode ser pensada como um atributo que nasce com o sujeito, nem que ele adquira durante seu desenvolvimento. É um processo entre a pessoa e seu meio, está em constante movimento. A resiliência acontece dependendo da variação individual em resposta ao risco, por exemplo: os mesmos fatores causadores de *stress* podem ser experienciados de formas diferentes dependendo da pessoa. No entanto, também não se pode considerar que o fator que ocorreu hoje com uma pessoa e a

resposta que ela deu a este fator hoje, seja a mesma resposta que ela daria ao mesmo fator se este também acontecesse no outro dia.

Um conceito importante de resiliência é o posicionamento e as ações individuais frente às situações negativas da vida (PESCE e Cols., 2004). Rutter (*apud* POLLETO e Cols., 2004) define resiliência como uma variação individual em resposta ao risco e que os mesmos estressores podem ser experienciados de maneira diferente por diferentes pessoas. A resiliência não pode ser vista como um atributo fixo do indivíduo, e se as circunstâncias mudam, a resiliência se altera. Outra definição dada por Rutter é que a resiliência é um processo que relaciona mecanismos de proteção, que não necessariamente eliminam os riscos, mas encorajam a pessoa a se engajar na situação de superação do mesmo efetivamente.

Poletto e Cols. (2004) citam alguns autores que denominam o termo resiliência de diversas maneiras. A resiliência é considerada por Rabinovich e Moraes (1996) como uma combinação de fatores que auxiliam os indivíduos a enfrentarem e superarem problemas e adversidades na vida. Cowan e Schulz (1996) também relacionam resiliência a risco, eles dizem que resiliência refere-se aos processos que operam na presença de risco para produzir consequências boas ou melhores do que aquelas obtidas na ausência de risco.

De acordo com estes conceitos entende-se resiliência como toda a capacidade que as pessoas têm de se adaptarem ao *stress*, ou seja, a capacidade que as pessoas têm de se adaptarem a situações desfavoráveis que ocorrem durante a vida delas.

#### Foco no Indivíduo

A maioria das pesquisas sobre resiliência tem por objetivo estudar a criança ou o adolescente em uma perspectiva individualista, que foca traços e disposições pessoais. Nas pesquisas feitas por

Werner *apud* Yunes (2003) nota-se que os fatores que separaram o grupo resiliente incluíam: temperamento das crianças/jovens (percebidos como afetivos e receptivos); melhor desenvolvimento intelectual; maior nível de auto-estima; maior grau de autocontrole; famílias menos numerosas; menor incidência de conflitos nas famílias. Em virtude disto nota-se que os indivíduos considerados de alto risco tornaram-se adultos competentes, capazes de amar, trabalhar, brincar/divertir-se e ter expectativas por causa das diferentes características constitucionais das crianças e do ambiente criado pelos cuidadores da infância. (YUNES, 2003)

Werner (*apud* YUNES, 2003) notou que o componente-chave do efetivo *coping* dessas pessoas é o sentimento de confiança que o indivíduo apresenta de que os obstáculos podem ser superados, o que confirma a ênfase colocada nos componentes psicológicos individuais, de um algo interno, subjetivo. Apesar das inúmeras referências feitas pelas autoras aos aspectos protetores decorrentes de relações parentais satisfatórias e da disponibilidade de fontes de apoio social na vizinhança, escola e comunidade o foco no indivíduo busca identificar resiliência a partir de características pessoais, como sexo, temperamento e background genético.

#### Foco na Família

De um modo geral, quando se fala sobre família a maioria dos estudos enfatizam os aspectos deficitários e negativos da convivência familiar. Em vista disso Antonovsky e Sourani (*apud* YUNES, 2003) dizem que o interesse pela resiliência em famílias contribui para redirecionar este ciclo de raciocínio, trazendo para o mundo familiar uma ênfase “salutogênica”, ou seja, significa focar e pesquisar os aspectos sadios e de sucesso do grupo familiar ao invés de destacar seus desajustes e falha.

McCubbin (*apud* Yunes, 2003)

conceitua famílias resilientes como aquelas que resistem aos problemas decorrentes de mudanças e adaptam-se às situações de crise. Segundo Walsh (*apud* Yunes, 2003), “o foco da resiliência em família deve procurar identificar e implementar os processos-chave que possibilitam que famílias não só lidem mais eficientemente com situações de crise ou *stress* permanente, mas saiam delas fortalecidas, não importando se a fonte de *stress* é interna ou externa à família. Desta forma, a unidade funcional da família estará fortalecida e possibilitada a resiliência em todos os membros”. (p.263)

Hawley e DeHann (*apud* YUNES, 2003) tentando integrar as contribuições das pesquisas e literaturas sobre resiliência no indivíduo e na família propõem a seguinte definição: Resiliência em família descreve a trajetória da família no sentido de sua adaptação e prosperidade diante de situações de *stress*, tanto no presente como ao longo do tempo. Famílias resilientes respondem positivamente a condições adversas de maneira singular, dependendo do contexto, do nível de desenvolvimento, da interação resultante da combinação entre fatores de risco, de proteção e de esquemas compartilhados.

Nota-se, portanto que ao se tratar de resiliência em família, o fenômeno deixa de ser considerado como uma característica individual que sofre a influência de família, e passa a ser conceituado como uma qualidade sistêmica de famílias.

### Fatores de Risco e Fatores de Proteção

Há quatro fatores principais que envolvem a resiliência. O primeiro fator relaciona-se com o indivíduo, ou seja, genética; idade; fase do desenvolvimento; sexo; constituição; experiência de vida e histórico de vida. O segundo diz respeito ao contexto, isto é, suporte social; classe social; cultura e ambiente. O terceiro fator relaciona-se com a quantidade e qualidade do evento de vida e este evento é base-

ado em se desejável; se controlável; sua magnitude, duração no tempo e efeitos em longo prazo. O quarto fator é relacionado com os fatores de proteção que serão explicados no decorrer do texto.

De acordo com estes fatores pode-se dizer que existe uma base para uma infância resiliente que será construída na adolescência. Esta construção da resiliência na adolescência se dá por várias arenas sociais, são elas: família (pais, irmãos e a família ampliada); contexto social e geográfico; contexto cultural e histórico; sistemas de relacionamento com seus pares e ambientes de trabalho. Através dessas arenas que os jovens passam para a vida adulta.

Dentro de uma perspectiva ecológica (BRONFENBRENNER, 1979;1996; BRONFENBRENNER e MORRIS, 1998; GARMEZY e MASTEN, 1994), o desenvolvimento é considerado como um envolvimento dinâmico de interações entre o homem e o ambiente. Em vista disso várias pesquisas apontam para aspectos do meio-ambiente que devem ser considerados para o entendimento dos processos adaptativos dos indivíduos no curso de suas vidas (MASTEN e COATSWORTH, RUTTER *apud* CECCONELLO e KOLLER, 2000). Entre eles, encontram-se os fatores de risco e proteção, que estão relacionados com eventos de vida, recursos, disposições ou demandas e que podem proteger o indivíduo de eventos estressantes e/ou levá-los a desencadear patologias (BRONFENBRENNER e MORRIS, 1998; GARMEZY e MASTEN, 1994).

Neste sentido, a visão subjetiva de um indivíduo a determinada situação, ou seja, sua percepção, interpretação e sentido atribuído ao evento estressor é que o classificará ou não como condição de *stress*. Por essa razão, um evento pode ser enfrentado como perigo por um indivíduo e para outro, ser apenas um desafio (YUNES e SZYMANSKI *apud* PESCE e Cols., 2004). Pode-se dizer que o mais importante não é apenas saber se o res-

pondente vivenciou determinada situação, mas também como o evento afetou o indivíduo.

Kaplan (*apud* PESCE e Cols., 2004) relata que a combinação entre a natureza, a quantidade e a intensidade dos fatores de risco que define o contexto da adversidade necessária para a resiliência.

A reposta do indivíduo ao risco tem sido descrita em termos de vulnerabilidade e resistência. Neste caso, vulnerabilidade é entendida como uma predisposição individual para desenvolver variadas formas de psicopatologia ou comportamentos não eficazes, ou susceptibilidade para um resultado negativo no desenvolvimento. E a resiliência se encontra no oposto de vulnerabilidade, ou seja, é a predisposição individual para resistir às conseqüências negativas do risco e desenvolver-se adequadamente.

Cecconelo e Koller (2000) enfatizam a competência social e a empatia como um dos fatores de proteção mais importantes. A competência social é vista como um fator de proteção para o indivíduo por estar relacionada com a capacidade para uma adaptação favorável (CECCONELO, 1999). Competência social é uma característica individual que leva em conta a interação do indivíduo com os integrantes dos outros dois fatores: a família e outras pessoas significativas.

Tyler (*apud* CECCONELO e KOLLER, 2000) define competência social como o indivíduo interage com os eventos de vida, tanto em um sentido de resolução de problemas, como em um sentido de auto-realização. Destacam-se três características importantes para a competência social: confiança otimista nas pessoas e no mundo; auto-eficácia, auto-avaliação positiva, e controle dos eventos de vida pessoal; iniciativa, através do estabelecimento de objetivos realistas e esforços no sentido de alcançá-los. Além disso, uma capacidade de desfrutar do êxito, sofrer com os fracassos e construir com base em ambos.

Em suma a resiliência rompe com uma noção na qual o indivíduo se vê aprisionado a um ciclo sem saída. Entretanto, a resiliência não é uma solução para os problemas do país, o que se apresenta é um novo olhar em relação às pessoas que vivem em situações adversas. O investimento que se tem dado a resiliência enfraquece o foco na “patologia da desvantagem” e valoriza aquele que obtém sucesso de alguma forma na vida. Entretanto é preciso se preocupar em não transformar a resiliência em um conceito que subestime circunstâncias de vida penosas para as pessoas. A ênfase na promoção da resiliência não deve substituir à política no combate a desigualdade social.

### **Estratégia de *Coping*: um meio de defesa**

Durante a vida, as pessoas têm que se confrontar com situações estressantes. Desta forma, o mesmo cria estratégias de enfrentamento com o intuito de conseguir lidar com estas situações adversas. Neste sentido, o termo *coping* tem sido descrito como o conjunto das estratégias utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se a circunstâncias adversas ou estressantes.

O conceito *coping* pode ser traduzido por enfrentamento e tem ocupado importante papel na psicologia nesses últimos 50 anos. Segundo Lazarus e Folkman (1984), apesar deste conceito estar sempre presente nas psicoterapias e programas educacionais que pretendem desenvolver habilidades de enfrentamento, é um conceito caracterizado por pequena coerência teórica e de pesquisa.

De acordo com Miller (*apud* LAZARUS e FOLKMAN, 1984) *coping* consiste de respostas, aprendidas ou não, que são adequadas para diminuir ou neutralizar condições aversivas. Lazarus e Folkman (1984) relatam que *coping* não pode ser equiparado com controle do meio, pois muitas fontes de *stress* não podem ser controladas, e o *coping* efetivo nesses casos é aquele que permite que a

pessoa tolere, minimize, aceite ou ignore o que não pode ser controlado. O *coping* é entendido, então como uma maneira de responder, ajustando-se ou não, às situações difíceis, pressupondo-se a existência do problema real ou imaginário e a elaboração de uma resposta para fazer frente a um acontecimento estressante.

Segundo Antoniazzi, Dell’Aglío e Bandeira (1998) pesquisadores da primeira geração diferenciaram o termo *coping* de mecanismo de defesa. Logo em seguida, “pesquisadores da segunda geração passaram a conceitualizar *coping* como um processo de transição entre a pessoa e o ambiente, com ênfase no processo, tanto quanto em traços de personalidade” (LAZARUS e FOLKMAN *apud* ANTONIAZZI e Cols., 1998). Pesquisadores de terceira geração voltaram seus estudos para os traços de personalidade. Esta tendência ocorre porque nota-se que a cada situação estressora as pessoas agem de uma forma diferente. Desta forma, os fatores situacionais não são capazes de explicar sozinha a variação das estratégias de *coping* nos indivíduos. Isto é, não é só o ambiente que direciona o *coping*, mas também os traços de personalidade.

Nesta perspectiva, Lazarus e Folkman (1980) propõem um modelo que divide o *coping* em duas categorias funcionais, são eles: *coping* focalizado no problema e *coping* focalizado na emoção. Este modelo envolve quatro conceitos principais: interação indivíduo-ambiente; administração do *stress* ao invés de controlar ou dominar o mesmo; o *coping* é visto como processo de como o fenômeno é percebido; e este processo constitui-se no esforço cognitivo e comportamental para administrar.

Tal modelo está vinculado a estratégias de *coping* que refletem ações, comportamentos e/ou pensamentos que são usados para lidar com um agente estressor. De acordo com Lazarus e Folkman (1980) o *coping* focalizado na emoção

consiste em um esforço para regular o estado emocional que é associado ao *stress*, ou é resultado de eventos estressantes. Por exemplo: fumar um cigarro; sair para correr; tomar tranqüilizante, entre outros. O *coping* focalizado no problema é definido como um esforço para atuar na situação que deu origem ao *stress*, tentando mudá-lo. Ou seja, a função desta estratégia é tentar alterar o problema existente na inter-relação entre indivíduo e ambiente que está causando a tensão.

Estas ações podem ser realizadas tanto internamente quanto externamente. Internamente, inclui reestruturação cognitiva como, por exemplo, a redefinição do elemento estressor. Ou seja, uma re-significação da situação estressante. Já externamente, a ação inclui estratégias, tais como: negociar para resolver um conflito interpessoal, procurar ajuda externa de outras pessoas, entre outros.

Rudolph e Cols. (1995) salientam o *coping* em duas vertentes: recursos pessoais de *coping* e recursos sócio-ecológicos de *coping*. Os recursos pessoais de *coping* são constituídos por variáveis físicas e psicológicas que incluem saúde física, moral, crenças ideológicas, experiências prévias de *coping*, inteligência e outras características pessoais. Já os recursos sócio-ecológicos são encontrados no ambiente do indivíduo ou em seu contexto social, inclui relacionamento conjugal, características familiares, redes sociais, recursos funcionais ou práticos e circunstâncias econômicas.

Os recursos sócio-ecológicos podem atuar como fatores de risco e de resistência dependendo do indivíduo. Desta forma, os recursos de *coping* são vulneráveis. Dependendo dos recursos de *coping* o sujeito pode ser mais vulnerável ou mais resistente aos efeitos do *stress*.

Segundo Antoniazzi e Cols. (1998) existem os estilos de *coping* e as estratégias de *coping*. Elas se diferenciam no sentido de que os estilos de *coping* são mais relacionados a características de



personalidade ou a resultados de *coping*, enquanto que as estratégias se referem a ações cognitivas ou de comportamento tomadas no curso de um episódio particular de *stress*.

Os autores definem estilos de *coping* como o modo particular que cada indivíduo responde ao *stress* em diversas circunstâncias. Ou seja, é mais voltado a fatores disposicionais do indivíduo. Já estratégias de *coping* estão vinculadas a fatores situacionais. Isto é, estas estratégias podem mudar de acordo com cada momento de uma situação estressante.

Entretanto, estas estratégias, tanto a que focaliza o problema quanto a que focaliza a emoção para serem usadas dependem de uma avaliação da situação estressora. Lazarus e Folkman (1980) relatam que existem dois tipos de avaliação, a primária e a secundária.

A avaliação primária é um processo cognitivo através do qual os indivíduos checam qual o risco envolvido em uma determinada situação de *stress*. Na avaliação secundária as pessoas analisam quais são os recursos disponíveis e as opções para lidar com o problema. Em situações avaliadas como modificáveis, o *coping* focalizado no problema tende a ser empregado, enquanto o *coping* focalizado na emoção tende a ser mais utilizado nas situações avaliadas como inalteráveis. (LAZARUS e FOLKMAN, 1980, p.6)

As estratégias de *coping* são de grande relevância para as organizações e para os próprios trabalhadores por permitir que eles neguem ou minimizem a percepção da realidade que os fazem sofrer. Desta forma, o sujeito aumenta a sua qualidade de vida e conseqüentemente sua saúde.

## 2. Metodologia

A presente pesquisa é de cunho quantitativo/qualitativo, descritiva e reconhecida socialmente, por envolver o sujeito fisicamente, psiquicamente e so-

cialmente. Desta forma, verificará possíveis estratégias de enfrentamento entre um grupo de trabalhadores atendentes de público universitário.

A coleta de dados foi feita através de uma entrevista semi-dirigida e observação. A entrevista colheu informações acerca do trabalhador, tais como idade, sexo e tempo de trabalho na Instituição, atividade que causa maior sobrecarga e *stress* dentro do trabalho, como eles vivenciam a resiliência e estratégias/recursos criados por eles que tornem o trabalho menos estressante. Este instrumento teve como objetivo identificar se os trabalhadores apresentam estratégias de *coping* e verificar como a resiliência é vivida entre eles. A entrevista foi realizada individualmente, em local reservado na própria organização e a observação foi feita no local de trabalho durante as entrevistas feitas bem como, nas atividades realizadas durante o Estágio em Processos de Gestão na área de Recursos Humanos da referida organização.

A população investigada foi de 07 pessoas totalizando 100% dos trabalhadores do setor. Os dados obtidos foram analisados e discutidos logo após a aplicação. Estes dados foram tratados de forma quantitativa e qualitativa, as questões fechadas foram tratadas por porcentagem para maior facilidade na interpretação e análise de dados. Para as questões abertas utilizou-se a análise de conteúdo, onde se criou categorias para melhor compreensão do problema.

A devolução dos resultados aos participantes da pesquisa foi feita em grupo a fim de que todos pudessem discutir o resultado apresentado.

## 3. Resultados e Discussão

Os resultados da pesquisa foram analisados de forma a relacionar o tempo de trabalho na Instituição com *stress* e estratégia de *coping*; verificar como é vivida a resiliência entre os trabalhadores

da secretária e identificar através de uma entrevista semi-dirigida se os colaboradores apresentam estratégias de *coping*.

Em relação ao tempo de trabalho 71% dos entrevistados dizem trabalhar na instituição de ensino a mais de 01 ano, excetuando-se um deles que trabalha na instituição apenas há dois meses. Os entrevistados que tem mais de um ano de instituição relatam que *“quando se trabalha a mais de um ano em uma instituição o stress que surge passa a se tornar rotineiro nas nossas vidas e ai agente já busca várias estratégias para conseguir passar por aquilo, já que sabemos quando o stress chega mais forte”*. O funcionário que trabalha há apenas dois meses diz que *“ainda não deu tempo de eu me estressar”*.

De acordo com a experiência de trabalho 86% dos entrevistados já tiveram outros empregos, afirmam que *“o fato de já ter trabalhado em outro local me ajuda a enfrentar melhor as dificuldades no trabalho, eu passo a me estressar menos com situações que são vividas em qualquer outro emprego e deixo para me concentrar melhor nas situações estressantes deste trabalho específico”*. Um dos entrevistados diz ser o primeiro emprego pra ele, relata *“é tudo muito novo pra mim”*.

Em relação ao trabalho:

*stress* é definido como as situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador a suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou a sua saúde física e mental, prejudicando a interação desta com o trabalho e com o ambiente de trabalho, à medida que esse ambiente contém demandas excessivas a ela, ou que ela não contém recursos adequados para enfrentar tais situações”. (FRANÇA e RODRIGUES, 1999, p.31)

É interessante notar entre o grupo pesquisado que os fatores *“terem mais tempo no lugar onde trabalha”* e *“terem mais experiência de trabalho”* interfere bastante na forma de como lidar com *stress*.

Neste sentido, o *stress* passa a ser algo previsível, tornando-se mais fácil administrá-lo. Ou seja, continuará sendo ameaçador ao indivíduo, porém não chegará de surpresa e a pessoa já estará preparada para solucionar o problema ou amenizá-lo. Entretanto, este fato pode desencadear um *stress* antes da hora. França e Rodrigues (1999) dizem haver três fases no *stress*: a reação de alarme, fase de resistência e fase de exaustão. A pesquisa confirma estas três fases do *stress*, porém não encontrou-se ninguém na fase de exaustão.

Várias são as atividades exercidas pelos entrevistados no dia a dia, sendo que todas exigem muita atenção, concentração e agilidade. Neste setor, existe um líder, este além de participar de todas as outras atividades exercidas no setor, supervisiona, orienta e cobra resultados. Durante todo o dia as atividades que eles realizam são: trancamento e cancelamento de matrícula; transferência externa e interna; digitação e atendimentos diversos; emissão de documentos; atendimento ao acadêmico; protocolo de documentos; organização dos diários; abertura das turmas a cada semestre; cadastro de senhas para professores; retificação de notas e arquivo dos documentos.

Destas atividades 86% relataram que o que mais causa sobrecarga no trabalho é o período de matrícula e rematrícula e o pouco tempo para realizar tantas atividades. Eles disseram *“todo o processo de matrícula e rematrícula é estressante, desde a parte física até o cansaço mental”*. Em relação ao pouco tempo, afirmaram que estressa porque são trabalhos que exigem muita concentração, o trabalho é minucioso e, sob pressão causando *stress*. Entretanto, apesar destes fatores causadores de *stress* os entrevistados dizem *“eu gosto deste trabalho, existe o lado ruim, mas no fundo é bom, e além do mais, agente sempre arranja um jeitinho pra desestressar. Afinal de contas precisamos do trabalho”*. Esta fala específica mostra

que mesmo em situação de *stress* eles continuam no mesmo trabalho. Isto só acontece com indivíduos resilientes e que tem recursos de estratégias de *coping*.

Pesce e Cols. (2004) definem resiliência como o conjunto de processos sociais e intrapsíquicos que possibilitam o desenvolvimento de uma vida sadia, mesmo vivendo em um ambiente não sadio ou que proporcionam situações não sadias. Porém, deve-se ressaltar que a resiliência não é um atributo fixo ao indivíduo, ela é mutável. A resiliência acontece dependendo da variação individual em resposta ao risco. Neste sentido, mesmo com estes indivíduos sendo resilientes pretende-se através do Departamento de Recursos Humanos da organização pesquisada, sugerir maneiras de diminuir o *stress* gerado no trabalho a estes funcionários, que mesmo com as adversidades buscam estratégias de *coping* para cumprir as tarefas do seu trabalho.

Seria interessante criar um horário fixo, antes de começar o expediente ou após o expediente para realizar atividades de relaxamento e/ou alongamento com estes funcionários; reuniões vivenciais com a psicóloga para trabalhar o fortalecimento da equipe enquanto um grupo, e problemas individuais que são desencadeados por conta do trabalho; criar momentos para que eles se avaliem como estão no momento e como está o grupo, entre outros, com o intuito de fortalecê-los diante das adversidades.

Todos os entrevistados vivenciam a resiliência de modo regular em suas vidas, a resiliência envolve quatro principais fatores, são eles: indivíduo, contexto, quantidade e qualidade de evento de vida e os fatores de proteção. Nesta perspectiva a organização pesquisada pode contribuir para o desenvolvimento da resiliência em seus funcionários. Os fatores de proteção são três: fatores individuais, na qual ele desenvolve como auto-estima positiva, autocontrole e etc; fatores familiares, tais como respeito mútuo, suporte e etc e

fatores do meio ambiente, são eles, bom relacionamento com amigos, professores, pessoas que assumem papel de referência, entre outros. Destes três fatores o último diz respeito à Instituição, pois esta pode incentivar seus funcionários e ajudá-los a desenvolver ainda mais sua resiliência.

Eckenrode e Gorre (*apud* POLETTO e Cols., 2004) classificam os fatores de proteção em dois grupos: pessoais e recursos ambientais. Os fatores pessoais evidenciam-se pelas condições biológicas, através da saúde física e do temperamento e os recursos ambientais e relacionam às experiências com o ambiente social, através da auto-estima e relações de confiança, como no caso da família. A família protetiva pode ser um alicerce para que a criança se torne um indivíduo resiliente e tenha um desenvolvimento saudável.

Durante a elaboração da entrevista foi realizada uma pergunta na qual tinha por objetivo identificar se os funcionários da instituição de ensino utilizavam estratégias de *coping*. Constatou-se que 86% possuem tais estratégias, eles utilizam tanto recursos internos como externos para amenizar o *stress* no trabalho. Dentro os vários recursos destacaram-se: a prática de esportes, tentam se descontraír, buscam um bom ambiente no trabalho, vão a Igreja, lêem livros, fazem passeios, pensam coisas boas, vêem filmes, ouvem músicas, buscam mudar de ambiente, buscam desabafar e tentam resolver um problema de cada vez.

Estes resultados comparados a estudos já feitos, como *o conceito de coping: uma revisão teórica* de Adriane Scomazzon Antoniazzi, Débora Dalbosco Dell'Aglio e Denise Ruschel Bandeira confirmam que os recursos mais utilizados pelos indivíduos estão diretamente ligados a ações e/ou comportamentos que trazem satisfação, qualidade de vida, bem como bem-estar ao indivíduo.

Na perspectiva cognitivista *coping* é

definido como um conjunto de esforços, cognitivos e comportamentais, utilizado pelos indivíduos com o objetivo de lidar com demandas específicas, internas ou externas, que surgem em situações de *stress* e são avaliadas como sobrecarregando ou excedendo seus recursos pessoais. (LAZARUS e FOLKMAN, 1984)

Nesta perspectiva podem-se compreender as estratégias de *coping* como um mecanismo de defesa do indivíduo para conseguir amenizar ou solucionar o problema em questão. Todos os entrevistados utilizam recursos pessoais de *coping* e os recursos sócio-ecológicos de *coping* que segundo Rudolph e Cols. (1995) são constituídos por variáveis físicas e psicológicas e são encontrados no ambiente do indivíduo ou seu contexto social, respectivamente. O *coping* como a resiliência também é adquirida dependendo do meio ou a partir do próprio indivíduo. Desta forma, a instituição também pode ter participação na resistência dos seus funcionários diante do *stress*.

#### 4. Conclusão

Diante dos resultados expostos e na discussão feita neste artigo nota-se que o tempo de trabalho interfere na forma como o *stress* chega e na forma como são escolhidas as estratégias de enfrentamento. Constatou-se ainda que os trabalhadores possuam estratégias de *coping* e que vivem a resiliência de forma intensiva. Percebe-se o quanto é interessante ter dentro de uma empresa indivíduos resilientes e que possuem estratégias de *coping*. Estas habilidades levam os indivíduos a serem mais perseverantes quando estão em sofrimento e a não desistir rápido demais das coisas diante de uma situação adversa. Neste sentido, alimentar estas habilidades se torna muito bom para a organização.

Sugire-se então, que o Departamento de Recursos Humanos mantenha estas habilidades, pois como já foi dito, são habilidades dinâmicas e não fixas. Um outro ponto importante a ressaltar é

a importância destas pesquisas dentro de uma instituição de ensino. Por meio delas pode-se conhecer mais seus funcionários e buscar caminhos para trazer qualidade de vida a eles e a empresa, bem como se podem descobrir demandas que necessitem de soluções para melhorar o atendimento ao cliente - aluno.

No estudo feito por Pesce e Cols. (2004) quatro fatores de proteção foram utilizados para verificar agentes causadores de resiliência. São eles: aspecto social/emocional (apoio recebido através da confiança, da disponibilidade em ouvir, compartilhar preocupações/medos e compreender seus problemas), de informação (recebimento de sugestões, bons conselhos, informação e conselhos desejados), afetiva (demonstração de afeto e amor, dar um abraço e amar) e interação positiva (diversões juntas, relaxar, fazer coisas agradáveis e distrair a cabeça). E em relação aos eventos da vida foram analisadas as convivências dentro da família e na comunidade identificando fatores de risco. Durante o processo da pesquisa foram identificados fatores de proteção como estes citados acima em todos os participantes da mesma. Confirmando o que Pesce e cols (2004) afirmam, os indivíduos desta pesquisa possuem resiliência.

Fazer esta pesquisa, enquanto psicólogas e estudiosas da área de gestão de pessoas, nos fez ver a importância de se conhecer bem os colaboradores de uma organização, para a partir daí contribuir para o amadurecimento psíquico dele dentro da empresa, gerando bem-estar para o trabalhador, para a empresa e consequentemente para o cliente, fortalecendo a fidelização.

#### 5. Referências

ANTONIAZZI, Adriane Scomazzon; DELL'AGLIO, Débora Dalbosco e BANDEIRA, Denise Ruschel. **O conceito de coping:** uma revisão teórica. *Estud. Psicol.* (Natal). [online]. Jul./Dez. 1998, vol. 3, n°2, p.273-294.

- BRONFENBRENNER, U. **A ecologia do desenvolvimento humano**: experimentos naturais e planejados. Porto Alegre: Artes Médicas. 1996. (Original publicado em 1979)
- BRONFENBRENNER, U.; MORRIS, P. The ecology of development processes. In: W. Damon (Org.), **Handbook of child psychology** New York: John Wiley & Sons, v. 1, 1998. (p. 993-1027).
- CECCONELO, A. M. **Competência Social, empatia e representação mental da relação de apego em famílias em situação de risco**. Dissertação de Mestrado Não-Publicada. Curso de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS. 1999.
- CECCONELLO, Alessandra Marques e KOLLER, Sílvia Helena. **Competência social e empatia**: um estudo sobre resiliência com crianças em situação de pobreza. *Estud. psicol. (Natal)*. [online]. jan./jun. 2000, vol.5, no.1
- COWAN, P. A., COWAN, C. P.; SHULZ, M. S. Thinking about risk and a resilience in families. In: E. M. Hetherington; E. A. Blechman (Orgs.), **Stress, coping and a resilience in children and families** New Jersey: Lawrence Erlbaum. 1996. (p. 1-38).
- FERREIRA, A. B. H. **Novo Aurélio Séc. XXI**: o dicionário da língua portuguesa. 3ª ed., 4 imp. revisado e ampliado, 1999.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho**: Uma Abordagem psicossomática. – 2º ed. São Paulo, Atlas, 1999.
- GARMEZY, N.; MASTEN, A. Chronic Adversities. In: M. Rutter, E. Taylor,; L. Herson (Orgs.), **Child and adolescent psychiatry** Oxford: Blackwell Scietific, 1994. (p. 191-207).
- LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample. **Journal of Health and Social Behavior**. 1980 (p. 21; 219-239).
- LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. If it Changes it Must be a Process: A Study of Emotion and Coping During Three Stages of a College Examination. **Journal of Personality and Social Psychology**, 1984. (p. 150-170).
- LIPP, Marilda Novaes. **Teste psicológico ISSL – Inventário de Sintomas de Stress para adultos de Lipp**, São Paulo, SP: Casa do Psicólogo, 2000.
- LIPP, Marilda Novaes (Org.). **O stress do professor**. Campinas, SP: Papyrus, 2002.
- LIPP, Marilda Novaes (Org.). **O stress no Brasil**: Pesquisas avançadas. – Campinas, SP: Papyrus, 2004.
- LONGMAN, P. **Longman Dictionary of Contemporary English**. Edition 3<sup>rd</sup>. ed. Publisher, 1995.
- PESCE, Renata P., ASSIS, Simone G, SANTOS, Nilton *et al.* **Risco e proteção: em busca de um equilíbrio promotor de resiliência**. *Psic.: Teor. e Pesq.* [online]. maio/ago. 2004, vol.20, no.2 [citado 04 Abril 2005], p.135-143.
- POLETO, Michele, WAGNER, Tânia Maria Cemin e KOLLER, Sílvia Helena. **Resiliência e desenvolvimento infantil de crianças que cuidam de crianças**: uma visão em perspectiva. *Psic.: Teor. e Pesq.* [online]. set./dez. 2004, vol.20, no.3 [citado 04 Abril 2005], p.241-250.
- RABINOVICH, E. P.; MORAES, M. C. L. **Resiliência**: um estudo com brasileiros institucionalizados. In: 49ª reunião anual da SBPC, 1997.
- RANGÉ, Bernard. **Psicoterapia Cognitivo-Comportamentais**: Um Diálogo com a Psiquiatria. Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.
- RUDOLPH, K. D.; DENNING, M. D.; WEISZ, J. R. Determinants and Consequences of Childrens Coping in the Medical Setting Conceptualization, Review, and Critique. **Psychology Bulletin**, 1995, p. 118, 328-357.
- YUNES, Maria Angela Mattar. **Psicologia positiva e resiliência**: o foco no indivíduo e na família. *Psicol. estud.* [online]. 2003, vol.8, no.spe.